



CONSORZIO REGIONALE SERVIZI SOCIALI



R.P. Baccino

Carta dei Servizi

Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi

2026

Agg. 27.01.2026

Sommario

1. INTRODUZIONE	4
Cos'è la carta dei servizi?	4
Cos'è la residenza protetta	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
Rispetto delle specificità religiose dei pazienti/ospiti	6
3. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA "L. BACCINO"	6
Strutturazione degli spazi	7
4. LA MAPPA DEI SERVIZI	7
Organigramma	7
Coordinatore Amministrativo: Alessandro Crema	7
Servizi	8
Attenzione alle specificità religiose	9
Servizi di parrucchiere e/o podologo	9
Visite parenti	9
Orari di alzata pazienti	10
Formazione del personale	10
5. MODALITA' DI ACCESSO	10
Modalità di accesso e inserimento	10
Rette in vigore	11
Prestazioni odontoiatriche	11
Custodia valori	11
6. PROCESSI D' INTERFACCIA CON IL CLIENTE	12
Ristorno	13
Valutazione del Servizio:	13
7. MISSIONE	13
8. STANDARD PRODOTTO/INDICATORI DI QUALITÀ	14
9. PRIVACY	16
10. POLITICA INTEGRATA "QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA" E "PARITÀ DI GENERE"	16
11. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO	17
12. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA	17
13. INDICAZIONI UTILI IN CASO DI ALLERTA IDROGEOLOGICA	17
Allegato A	18

1. INTRODUZIONE

Cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei servizi è uno strumento di **informazione** e di **comunicazione** fondamentale in quanto permette l'attuazione del principio di trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni tenute a far conoscere ai cittadini il rispetto degli standard di qualità adottati nei diversi ambiti di competenza (articolo 32 comma 1, dlgs n.33/2013). Inoltre, attraverso la partecipazione attiva dei cittadini allo svolgimento dell'attività amministrativa si contribuisce al miglioramento continuo dell'Amministrazione.

La Carta dei servizi ha carattere di dinamicità, può essere aggiornata o integrata in qualsiasi momento anche in corrispondenza di modificazioni di natura procedurale o organizzativa dei processi alla base dei servizi erogati (delibera Civit 88/2010 e 3/2012).

All'interno della Carta sono esplicitate le **finalità**, i **criteri** e le **strutture** attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, nonché i nominativi dei referenti e le relative informazioni utili per i contatti: numero di telefono e del fax, indirizzo della sede, giorni ed orari di apertura al pubblico.

L' RP "BACCINO" di Cairo Montenotte si colloca fra le strutture presenti sul territorio della Provincia di Savona come Residenza Protetta. La struttura, di proprietà della Fondazione IPAB "OSPEDALE L. BACCINO" di Cairo M., è affidata in gestione al CRESS (Consorzio Regionale Servizi Sociali) che si serve della Cooperativa Sociale IL FAGGIO di Savona.

La Cooperativa Sociale IL FAGGIO è una ONLUS che ha lo scopo di fornire servizi sociali, sanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, portatori di handicap, anziani e minori. Nasce nel 1980 ed ha sede legale in Savona in via Cesare Battisti 2/3

Il sito della Cooperativa con informazioni aggiuntive è:

www.ilfaggiocoop.it

Nel difficile campo dell'assistenza Socio-Sanitaria, la RP Baccino si pone l'obiettivo di fornire agli anziani parzialmente non autosufficienti e alle loro famiglie, la migliore assistenza ed il massimo supporto, garantendo alti standard qualitativi secondo le linee di indirizzo dettate dalla normativa vigente.

Tutto ciò in piena e continua collaborazione con la Fondazione IPAB, la Asl 2 del Savonese, con il Comune di Cairo M. e i Servizi Sociali, e con il Comune di Savona, con cui, dal 2004 è convenzionata. Questa collaborazione facilita l'accoglienza anche coloro che hanno situazioni sanitarie ed economiche svantaggiate, attraverso la realizzazione di progetti personalizzati.

Cos'è la residenza protetta

La Residenza Protetta è una struttura integrata alla Rete dei Servizi per gli anziani, in affiancamento alla R.S.A., e alle Strutture di Assistenza Sociale, e ai servizi di assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare.

La residenza protetta Baccino si è specializzata nell'accoglienza di **soggetti parzialmente non autosufficienti (NAP)**. I criteri di valutazione relativi a questa condizione si basano su strumenti adottati dalla Regione Liguria. In particolare viene preso come riferimento la diminuzione delle abilità identificate come essenziali per l'autonomia della persona, che vengono svolte regolarmente nel corso della giornata:

vestirsi/spogliarsi, lavarsi, mangiare e bere, muoversi nella propria abitazione, recarsi al bagno e spostarsi dalla sedia a rotelle al letto e viceversa.

Il servizio si propone come obiettivo il soddisfacimento dei bisogni primari, supportandoli nelle difficoltà personali, di autonomia e nelle disabilità. In particolare la residenza protetta garantisce all'ospite i seguenti interventi:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e per le funzioni della vita quotidiana), comprensiva delle funzioni di assistenza tutelare;
- attività di animazione, per favorire le capacità di rapporto e di socializzazione e per sollecitare le potenzialità individuali e creative, per offrire occasioni di ricreazione, svago, incontro;
- prestazioni di medicina generale in special modo per i pazienti in convenzione e assistenza infermieristica (controlli medici, cura delle malattie, qualora non richiedenti ricovero ospedaliero, medicazioni e terapie)
- prestazioni di fisioterapia di mantenimento con attività nella palestra della Struttura e ginnastica passiva a letto.

La residenza protetta offre inoltre i normali servizi di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, pulizia degli ambienti di vita).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'organizzazione e la gestione della Residenza Protetta "L. BACCINO" di Cairo M.te e la conseguente erogazione dei servizi si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

- **Dignità della persona:** la struttura organizzativa e gestionale della Baccino è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto alla famiglia dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita.
- **Umanizzazione delle attività:** lo svolgimento delle attività quotidiane vede impegnato personale con titolo di OSS e personale con esperienza almeno biennale iscritto al corso di riqualificazione OSS. Oltre alla necessaria cura riservata all'assistenza sanitaria e tutelare, particolare attenzione viene rivolta alle attività di socializzazione e animazione con personale qualificato che viene svolta al mattino dal lunedì al venerdì e con i volontari dell' AVO nei pomeriggi degli stessi giorni.
- **Integrazione:** La R.P. Baccino si identifica per essere una struttura decisamente integrata con l'ambiente esterno e con le altre strutture facenti parte della Rete dei Servizi. Nelle ore notturne e durante i festivi e prefestivi la Guardia Medica di Cairo M.te interviene in caso di necessità. La Struttura è permeabile alle iniziative dell'associazionismo presente in città per consentire e stimolare i legami sociali ed affettivi anche familiari.
- **Trasparenza:** tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei famigliari degli ospiti e dei rappresentanti degli Enti e delle Agenzie esterne. A tal fine si è individuato un comitato di rappresentanti degli ospiti, eletto in assemblea plenaria con tutti i parenti, che si possono riunire una volta al mese con la Direzione della Struttura per aggiornamenti e suggerimenti al fine di migliorare il Servizio.

Rispetto delle specificità religiose dei pazienti/ospiti

Il personale del servizio è formato anche alla comprensione delle diverse pratiche e credenze religiose, così da poter rispondere in modo appropriato alle esigenze dei pazienti.

Nel rispetto di tutti gli ospiti e compatibilmente con gli spazi del servizio, si garantisce il rispetto delle diverse pratiche religiose consentendo ai pazienti di praticare le loro credenze religiose facilitando spazi per la preghiera o facilitando la partecipazione ai rituali religiosi.

In fase di accettazione si dovrà porre attenzione al rispetto per le restrizioni alimentari, si dovrà fare ogni sforzo possibile per garantire pasti conformi alle restrizioni dietetiche religiose.

Coinvolgimento dei leader religiosi: Dove appropriato, le strutture sanitarie possono coinvolgere i leader religiosi per fornire supporto spirituale e guidare le pratiche religiose dei pazienti.

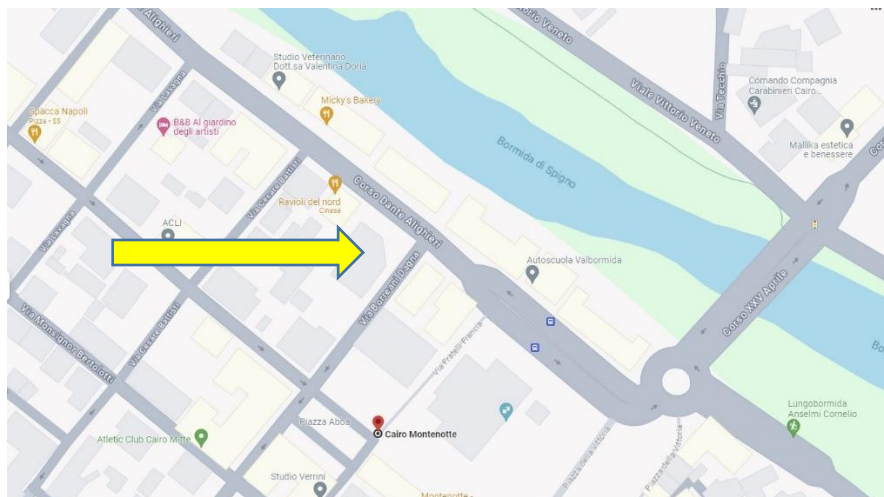
Il servizio s’impegna a rispettare le decisioni etiche e spirituali dei pazienti, ad esempio riguardo alle cure palliative, alle pratiche di fine vita e alle decisioni di trattamento.

Il servizio, inoltre, favorirà le misure più adatte perché gli ospiti siano informati e abbiano il controllo sulle decisioni relative alle cure mediche, tenendo conto delle loro credenze religiose e culturali.

3. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA “L. BACCINO”

La RP Baccino è situata a Cairo Montenotte, in Via Borreani Dagna nel cuore della città. La struttura è collocata in una villa antica ristrutturata ed è situata a pochi passi dall’area pedonale e dal centro storico; possiede un ampio giardino protetto e ombreggiato in cui trascorrere il proprio tempo in compagnia degli altri ospiti e dei propri familiari o amici.

All’esterno della Struttura si trovano posteggi liberi e poco distante un parcheggio coperto.



Recapito completo:

R.P. “OSPEDALE LUIGI BACCINO” via Borreani Dagna 2

17014 CAIRO MONTENOTTE (SV)

Telefono 019 5079800 Fax 019 5090846

Posta elettronica: baccino@ilfaggiocoop.it

Strutturazione degli spazi

La struttura si articola su 4 piani:

- Piano terra: dove vengono svolte le attività diurne. Vi si trovano due grandi saloni, uno adibito a soggiorno con angolo TV e dove si svolgono anche le attività di animazione e socializzazione, l'altro come sala da pranzo. A questo piano si trovano lo studio medico, la direzione, un salottino per la lettura o l'attesa, due bagni di cui uno assistito per persone in carrozzina, la cucina e altri spazi accessori.
- Piano seminterrato: comprende una palestra attrezzata per la fisioterapia ed una Cappella. A questo piano si trova la lavanderia, con ampi armadi a disposizione degli ospiti che lo richiedono. Altri locali sono adibiti a magazzino o spogliatoio.
- Piano 1 e 2: vi sono le 12 camere da letto a uno, due e tre letti, di cui solo 4 senza bagno per ragioni di preesistenza architettonica. Le camere sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; ogni letto è dotato di impianto di chiamata e illuminazione.

Entrambi i piani hanno ampi bagni per ingresso con carrozzina per uso comune. La Struttura è dotata di scivoli in corrispondenza di scale e ascensori interni nell'ottica dell'abbattimento delle barriere architettoniche. Nella parte retrostante il giardino è stata realizzata la scala antincendio.

4. LA MAPPA DEI SERVIZI

Organigramma

Direzione Sanitaria: Dott. Renzo Paltrinieri
martedì e giovedì dalle 9 alle 12

Coordinatore Amministrativo: Alessandro Crema
Personale infermieristico, riabilitativo, assistenziale e di animazione qualificato, personale addetto alla cucina, ai servizi ausiliari e generali.

Servizi

Direzione

Presso la Direzione negli orari indicati o su appuntamento, la Coordinatrice è a disposizione per qualsiasi informazione.

Alla direzione compete l'organizzazione della vita comunitaria, in accordo con il Medico responsabile e con il responsabile dell'assistenza.

Assistenza medica

il paziente in convenzione con Asl 2 acquisisce il medico della Struttura come MMG, il paziente privato mantiene il proprio medico di medicina generale. Il medico responsabile dell'assistenza sanitaria, cui compete con la direzione l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse, riceve i familiari presso la Struttura su appuntamento. Periodicamente e quando necessario lo stesso effettua visite di controllo e richiede esami diagnostici di routine. Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale e i prospetti terapeutici.

L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

Settimanalmente la RP Baccino avrà la supervisione medica di uno specialista geriatra.

Assistenza infermieristica

un Infermiere è presente in struttura durante i turni del mattino e del pomeriggio. Nelle ore notturne l'infermiere è reperibile.

Assistenza tutelare e socio-assistenziale

è garantita nelle ore notturne mediante due OSS, uno in turno attivo ed uno in reperibilità in struttura.

Durante le ore diurne gli OSS sono due per turno.

Attività riabilitativa

è garantita attraverso terapisti della riabilitazione qualificati per un totale di 15 ore settimanali; vengono eseguiti trattamenti individuali o sessioni di gruppo, nell'ambito del programma di fisioterapia di mantenimento proprio della R. P.

Attività di animazione, ricreazione, socializzazione

attraverso un animatore qualificato, dal lunedì al venerdì e un sabato pomeriggio per particolari attività programmate (come le feste di compleanno o altro). Dal lunedì al venerdì pomeriggio i volontari di AVO prestano il loro servizio dalle 15 alle 17, eseguono attività di animazione come il gioco delle carte o la tombola e aiutano nella sorveglianza del reparto soggiorno in caso di necessità. Durante il periodo scolastico Anteas accompagna alcuni studenti delle scuole superiori del territorio al pomeriggio coadiuvati da AVO e il sabato mattina.

Cucina

il servizio si avvale da una ditta esterna per la elaborazione e veicolato dei pasti. La ditta CIR collabora con diverse realtà sanitarie nella nostra regione.

Servizi generali e di pulizia

in prima mattinata vengono effettuate le pulizie generali quotidiane, due volte alla settimana si organizzano le pulizie a fondo a rotazione, viene garantito il servizio di lavanderia con identificazione degli indumenti dell'ospite.

Camere di degenza

a uno, due e tre letti, sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione. In una camera al piano secondo, grazie alle dimensioni che lo hanno reso possibile, sono posizionati 4 letti. Le camere sono assegnate sulla base delle esigenze degli ospiti e sull'organizzazione sanitaria interna della struttura. In futuro, la Baccino manterrà, quindi, la facoltà di modificare le assegnazioni suddette dandone comunicazione preventiva all'ospite e ai suoi familiari.

Spazi collettivi

la struttura è dotata di idonei ambienti comuni al fine di favorire la socializzazione tra gli ospiti, vi sono altresì vari spazi e salottini organizzati e a disposizione degli ospiti e dei loro familiari che desiderano una situazione maggiormente riservata. Le dimensioni della struttura ed il numero massimo di 25 ospiti, concorrono a creare un ambiente di vita familiare entro il quale gli ospiti si trovino a proprio agio.

Attenzione alle specificità religiose

Il servizio s'impegna a promuovere un ambiente in cui tutti gli anziani ospiti si sentano inclusi, rispettati e liberi di praticare la propria fede religiosa all'interno delle limitazioni e delle risorse disponibili nella Struttura.

Gli ospiti ed i parenti degli stessi sono pregati di riferire in Direzione eventuali bisogni quali restrizioni alimentari ed eventuali pratiche religiose per favorire la necessaria attenzione da parte del personale che farà quanto possibile per consentire il normale svolgimento di tali pratiche.

Al piano interrato è situata la Cappella privata, sempre a disposizione per un momento di raccoglimento.

Servizi di parrucchiere e/o podologo

E' possibile chiamare la propria parrucchiera dando comunicazione al personale dell'orario in cui sarà presente in Struttura. Il podologo è su richiesta e a pagamento.

Visite parenti

Le visite dei parenti sono consentite in qualunque momento della giornata, tuttavia per rispetto della privacy di tutti gli utenti e per consentire le normali attività socio riabilitative assistenziali, si prega di voler osservare le indicazioni in merito ad orari ed eventuali richieste di liberare le camere in caso di attività sociosanitaria a ospiti che condividono le camere medesime.

Eventuale necessità di limitazioni potranno essere adottate in caso di infezioni in atto quali Covid-19 o altre infezioni (clostridium, klebsiella, ecc) che necessitano di isolamento per diminuire il rischio di propagazione della infezione verso altri ospiti, parenti ed operatori del servizio.

In caso di infezione in atto si procederà con appuntamenti:

L'appuntamento viene preso telefonicamente chiamando la mattina al numero del Coordinatore al numero 335399836 e le visite sono la mattina da lunedì a venerdì e eccezionalmente il pomeriggio o il fine settimana su richiesta. Attualmente gli ospiti possono fare anche uscite con i propri cari con rientro in giornata.

Le visite, in caso di infezione in atto potranno essere effettuate in spazio idoneo individuato all'interno della sala amministrativa. I visitatori utilizzeranno i dispositivi di protezione individuale e seguiranno tutte le indicazioni fornite dal personale sanitario del servizio.

Orari di alzata pazienti

I pazienti parzialmente non autosufficienti verranno alzati e mantenuti su comoda per il tempo consentito una volta al giorno. Pertanto, al mattino e al pomeriggio gli orari per far visita al proprio parente possono variare in base alle abitudini di alzata e messa a letto dello stesso. Per questa ragione si consigliano i parenti di elaborare insieme alla Direzione un programma individualizzato per concordare le fasce orarie più opportune.

Aiuto al pasto

E' possibile negli orari di dispensazione del pranzo e/o della cena essere presenti accanto al proprio parente sia nelle sale di refezione che nelle camere per i pazienti allettati. Nel caso siano persone diverse e non di famiglia che si alternano per l'aiuto al pasto è necessario che presso la Direzione il parente referente firmi una manleva e depositi la copia della carta d'identità dell'incaricata/o.

Formazione del personale

La Cooperativa Il Faggio pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate.

Il personale è formato per la gestione delle emergenze sanitarie, di eventuali isolamenti e per diminuire il rischio contagio all'interno della struttura.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

5. MODALITA' DI ACCESSO

Modalità di accesso e inserimento

La RP Baccino è una Residenza Protetta accreditata con l'A.S.L. n. 2 Savonese per n. 25 posti letto, ed è convenzionata con la stessa per n. 20 posti per pazienti parzialmente non autosufficienti. I rimanenti 5 posti sono a disposizione di ospiti e pazienti privati.

Le pratiche per l'inserimento possono essere svolte presso gli uffici della struttura in una fase preliminare.

Per coloro che devono richiedere l'ingresso in convenzione con l'ASL 2 presso il Nucleo Anziani di via del Collegio di Carcare, o presso gli uffici del Nucleo Anziani di via Collodi 13 - Savona. Per qualsiasi informazione la direzione del Baccino è a disposizione del pubblico con gli orari indicati al precedente punto.

Rette in vigore

le rette in vigore sono le seguenti

- Paziente in convezione con ASL 2 Savonese: Cauzione all'ingresso di € 802,62 (pari a due settimane)
RETTA giornaliera iva compresa € 57,33 die IVA compresa
TOTALE MENSILE SU 30 GIORNI: € 1719,90
- Paziente privato: Cauzione all'ingresso di € 1028,10 (una tantum) (pari a due settimane)
RETTA giornaliera €68,54 die iva compresa
TOTALE MENSILE SU 30 GIORNI: € 2056,20

Prestazioni odontoiatriche

la Cooperativa Il Faggio ha attivato una collaborazione con la ditta Dental Residency S.r.l., operante con il marchio LuraCare, per offrire agli ospiti delle proprie strutture servizi odontoiatrici specialistici direttamente in loco.

Il modello di assistenza LuraCare si avvale di professionisti specializzati nel trattamento di persone con diversità funzionale e problemi di mobilità, utilizzando unità mobili e attrezzature portatili omologate per eseguire le cure all'interno della residenza, evitando così trasferimenti difficili o scomodi per l'utente.

Cosa comprende il servizio:

- **Prima visita orale gratuita:** Ogni utente (previa autorizzazione del familiare o tutore) può usufruire di un controllo diagnostico gratuito e senza impegno.
- **Rapporto diagnostico:** In seguito alla visita, verrà rilasciato un referto contenente l'eventuale diagnosi e una proposta di intervento con l'indicazione dei relativi costi.
- **Trattamenti in loco:** In caso di accettazione del preventivo, le prestazioni vengono eseguite presso la struttura; solo se strettamente necessario (es. interventi chirurgici complessi), LuraCare organizzerà il trasporto presso una clinica partner.

Costi e modalità di pagamento

Si precisa che le prestazioni odontoiatriche fornite da LuraCare non sono comprese nella retta di degenza. Il rapporto economico e la fatturazione avverranno direttamente tra LuraCare e l'utente (o i suoi familiari/tutori). Per agevolare l'accesso alle cure, la ditta offre opzioni di pagamento flessibile, inclusi finanziamenti senza interessi fino a 12 mesi.

Autorizzazioni e Privacy Per accedere ai servizi, i familiari o tutori dovranno sottoscrivere preventivamente i moduli di consenso informato e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali forniti da LuraCare. Il Faggio si impegna ad agevolare le comunicazioni tra le famiglie e i professionisti per garantire la migliore continuità assistenziale.

Custodia valori

Gli ospiti non dovranno tenere presso di sé somme di denaro o oggetti di valore, salvo quelli di valore affettivo, è possibile richiedere al Coordinatore la custodia dei valori e dei documenti. La RP non risponde dei valori non in custodia.

6. PROCESSI D' INTERFACCIA CON IL CLIENTE

Il Servizio di RP Baccino garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il presidio garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

Sono previsti incontri periodici con le famiglie e/o con i tutori e/o con gli amministratori di sostegno, con i servizi territoriali, ai quali possono partecipare il Coordinatore e il Direttore Medico.

Lo strumento principale di interfaccia con il cliente è rappresentato dalla la Carta dei Servizi, la quale:

- mette l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilita la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili degli Enti Pubblici, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorisce la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorisce il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantisce al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità.

I suggerimenti e/o reclami sono previsti nella procedura per la qualità. Il reclamo può essere scritto o verbale. Il Coordinatore della struttura è a disposizione degli ospiti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".

Nel caso di un reclamo scritto è a disposizione presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa il relativo modulo che può essere inviato via fax al numero 019 8428189 o può essere consegnato direttamente presso il servizio al Coordinatore.

In particolare, sarà utile al nostro ufficio qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi:

- Dati della persona che effettua la segnalazione;
- Dati del servizio/struttura;
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte;
- Data e ora in cui viene effettuata la segnalazione;
- Suggerimenti e/o informazioni sul servizio reso da parte del cliente.

Nell'ambito del Sistema di Qualità della Cooperativa Sociale Il Faggio è inoltre prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie e degli operatori attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

Ristorno

In caso di accertata/palese mancanza del rispetto degli impegni stabiliti nella presente Carta dei Servizi, la Struttura s'impegna a correggere se non immediatamente, nel tempo più breve possibile la situazione in questione ponendo in atto misure di tipo riparatorie e/o sostitutive, sia (in caso di mancato o inadeguato servizio) con l'esecuzione della prestazione mancata, sia con una prestazione di analogo valore economico e/o riabilitativo.

Valutazione del Servizio:

Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche. Il questionario di gradimento potrà essere somministrato in modo telematico per facilitare l'accesso ai parenti e rendere più efficace la raccolta ed elaborazione dei dati.

Gli addetti e i responsabili della RP Baccino controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

È inoltre suggerita la Costituzione del Comitato Familiari ed ospiti con il quale la Direzione della Struttura si incontrerà regolarmente.

Definizione della documentazione: Il Servizio applica la Procedura della Qualità della Cooperativa Sociale Il Faggio e in particolare fa riferimento alla PRQ GRA (RP).

7. MISSIONE

La **Mission** della RP "Baccino" ha la finalità di custodire, assistere e curare preventivamente soggetti anziani parzialmente non autosufficienti che, per svariati motivi, non possono essere efficacemente accuditi nei propri domicili. I nostri operatori concentrano il loro lavoro sul benessere della persona ospite e la garanzia di un servizio di alta qualità nel pieno utilizzo di tutte le risorse a disposizione.

La RP "Baccino" ha tra i suoi obiettivi principali la attenzione costante ai propri assistiti garantendo continuità assistenziale, seguendo i principi del Governo Clinico e della Gestione del Rischio Clinico.

La nostra struttura, gestita dal "**CRESS**" ed "**Il Faggio**" è specializzata nei **servizi di assistenza alla persona anziana** e in grado di proporre soluzioni adeguate secondo ogni esigenza. Ci distinguiamo per professionalità, accoglienza, umanità e attenzione.

Le nostre Residenze offrono sempre ambienti accoglienti in cui vivere, interagire e ricevere visite, perché la terza età sia un periodo in cui la nostra storia prosegua con **serenità e gioia**.

La nostra ambizione mira a costruire una rete di strutture di assoluta eccellenza per il settore, attraverso un'offerta di servizi di alta qualità che garantisca sicurezza delle cure, costi equi e sostenibili, senza rinunciare a innovazione e tradizione.

Valori aziendali

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

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

8. STANDARD PRODOTTO/INDICATORI DI QUALITÀ

Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit):

- Interni: realizzati almeno una volta l'anno da parte della Cooperativa capofila attraverso il Responsabile per la Qualità
- Di secondo livello: effettuati dal ente certificatore TUV una volta l'anno

La azienda capofila s'impegna a raggiungere gli obiettivi per la qualità espressi nella procedura del servizio.

A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di soddisfacimento degli utenti del servizio.

Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti.

I fornitori del servizio vengono selezionati secondo la norma ISO 9001:2015. L'albo dei fornitori viene aggiornato periodicamente e i singoli fornitori valutati nel rispetto delle norme vigenti.

Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato rispetto alle competenze nel periodo antecedente e successivo l'instaurazione del rapporto di lavoro.

L'aggiornamento professionale del personale in forza presso la struttura viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

	Dato Soglia Obiettivo	Modalità di Controllo
Accoglienza ed inserimento		
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 15 giorni dall'ingresso	100%	Esistenza PAI per ogni Ospite
Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio-temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.	100%	Diario animatore
Dimissione		
Trasmissione della cartella clinica alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico	100%	Schede invio al PS o ad altra struttura
In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di copia della documentazione	100%	Lettere dimissioni
Servizi di assistenza alla persona		
Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione	100%	Modulistica di riferimento
Prevenzione Insorgenza piaghe da decubito LDD	Riduzione/eliminazione n°	Modulistica di riferimento
Prevenzione Cadute Ospiti	Riduzione/eliminazione n°	Modulistica di riferimento
Prevenzione Insorgenza infezioni urinarie	Riduzione/eliminazione n°	Modulistica di riferimento
Servizi sanitari		
Assistenza medica – Controllo medico programmato almeno una volta alla settimana, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	90%	Fascicolo informatico degli utenti
Assistenza infermieristica – Controlli parametri e somministrazione terapia farmacologica secondo i volumi richiesta dalla Regione Liguria	100%	Fascicolo informatico degli utenti
Assistenza Riabilitativa - Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione	100%	Diario FKT
Servizi di ristorazione		
Preparazione di diete personalizzate, se prescritte	100%	Diario clinico
La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo, attraverso l'implementazione della metodologia HACCP	100%	Documentazione di riferimento
Servizi sociali e di animazione		
Festeggiamento dei compleanni degli ospiti	100%	Diario animazione
Celebrazioni in occasioni delle festività	100%	Diario animazione
Informazioni agli ospiti ed ai familiari		
Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria	100%	Verifica sul campo
Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino	100%	Verifica sul campo
L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri	100%	Diario dei medici
Miglioramento continuo dei servizi offerti		
Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno	100%	Questionari di gradimento e riepilogo annuale
Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio	100%	Riesame della direzione Piano di miglioramento

9. PRIVACY

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di gestione dei dati personali. Gli spazi sottoposti a video sorveglianza saranno riconoscibili da apposita cartellonistica.

10. POLITICA INTEGRATA “QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA” E “PARITÀ DI GENERE”

La Cooperativa Sociale “Il Faggio” ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015; 14001 e 45001.

Inoltre, ha ottenuto la certificazione secondo la norma UNI PdR 125 (Parità di Genere)

A questo proposito è intenzione della Cooperativa:

- **Fornire servizi socio-sanitari ed educativi di elevata qualità**, ponendo al centro i bisogni e il benessere della persona, nel pieno rispetto della sua dignità e individualità, **garantendo la parità di genere nell'accesso e nella fruizione dei servizi, tenendo conto delle specifiche esigenze di donne e uomini.**
- **Promuovere l'inclusione sociale e lavorativa** di persone svantaggiate e fragili, offrendo opportunità concrete di crescita personale e autonomia, **con una specifica attenzione all'eliminazione degli stereotipi di genere e al sostegno dell'empowerment femminile.**
- **Operare con professionalità, competenza e aggiornamento continuo**, garantendo interventi efficaci e in linea con le migliori pratiche del settore.
- **Costruire relazioni di fiducia e collaborazione** con gli utenti, le loro famiglie, gli enti pubblici e il territorio, favorendo un approccio partecipativo e trasparente.
- **Gestire le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**, con attenzione all'utilizzo delle risorse e all'impatto ambientale.
- **Garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni** relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e ai costi.
- **Ascoltare attivamente i feedback e i suggerimenti degli utenti** per migliorare costantemente la qualità dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace alle loro esigenze.
- **Promuovere una cultura aziendale improntata alla parità di genere**, assicurando un ambiente di lavoro inclusivo e valorizzante per tutti i dipendenti e collaboratori, **garantendo pari accesso alle opportunità di carriera e di sviluppo professionale, la parità retributiva a parità di mansioni e promuovendo la conciliazione tra vita privata e professionale per entrambi i generi.**
- **Adottare politiche e prassi che contrastino attivamente ogni forma di discriminazione di genere**, inclusa la violenza di genere, e che promuovano una rappresentanza equilibrata tra donne e uomini in tutti i ruoli e livelli della cooperativa.
- **Sensibilizzare e formare il personale sulle tematiche della parità di genere**, al fine di garantire un approccio consapevole e rispettoso in tutte le interazioni e nell'erogazione dei servizi.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nei documenti

DOQ 5.2 PIQS – *Dichiarazione di politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza*,

DOQ 5.2 PPG -Politica per la parità di genere

consultabili presso la Direzione della Struttura e sul sito web: www.ilfaggiocoop.it

Il Faggio si prefigge inoltre la “tolleranza 0” verso ogni aggressione verbale o fisica verso operatori, pazienti e visitatori dei propri servizi.

11. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO

Gli interessati o gli aventi diritto, possono richiedere una copia del Fascicolo Sanitario personale compilando una richiesta scritta. Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono di n°7 giorni per una relazione di sintesi e n°30 giorni per la copia del Fascicolo.

12. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo derivanti dalla Normativa Sanitaria Regionale e Nazionale, e modalità operative in parte diverse da quelle descritte nella carta servizi, basate su criteri tali da garantire la massima tutela sanitaria degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Possono conseguentemente subire variazioni i seguenti punti:

1. Funzionamento del servizio
2. Programmazione giornaliera della Struttura
3. Orario di visita
4. Uscite degli ospiti

Si invita a prendere contatti con la Struttura per acquisire le relative indicazioni. Inoltre il Manuale interno Covid della Cooperativa è accessibile a tutti nel sito del Faggio <https://www.ilfaggiocoop.it/>

13. INDICAZIONI UTILI IN CASO DI ALLERTA IDROGEOLOGICA

In caso di diramazione da parte della Prefettura e/o Protezione Civile di Allerta idrogeologica Arancione e Rossa, il personale della struttura è tenuto a seguire le norme di autoprotezione previste dai Piani di Emergenza.

Allegato A

	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE	MOD 8.2 SRC Revisione 1 Data 21/08/2017
---	--	--

Struttura/Servizio: **RP Baccino**

Data del rilievo:

Ora del rilievo:

Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:

Nome e Cognome

Indirizzo e N° Telefono

.....

Descrizione della Segnalazione/Reclamo :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti proposti dal Cliente:

.....

.....

.....

.....

.....

.....