



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Protetta

VILLA MARTA DI BETANIA

MURA di SAN BERNARDINO 20, 16122 GENOVA

Tel. 0102726266–0100899091 e-mail: info@villamartadibetania.it

www.villamartadibetania.it

INDICE



- PRESENTAZIONE
- SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
- LA POLITICA AZIENDALE
- LO STANDARD DI QUALITA'
- MECCANISMI DI TUTELA
- *Descrizione della struttura*
- *Servizi erogati*
- *Ammissioni e dimissioni*
- *Corredo personale*
- *Custodia valori*
- *Vita comunitaria*
- *Visite*

PRESENTAZIONE

Gentile Signora, Egregio Signore,

la Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni riguardanti la nostra struttura, al suo interno troverà le indicazioni sui servizi che possiamo fornirle e sulla nostra attività.

Il nostro intento è offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) gestiti da un'Equipe composta da: Medico, Infermiere, Terapista della riabilitazione, OSS e Animatore, ciascuno impegnato per il proprio ambito di competenza. I piani vengono rivisti, almeno mensilmente, da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare al fine di monitorare l'andamento e poter apportare eventuali correttivi.

I principi fondamentali che hanno ispirato questo documento sono:

Eguaglianza ed imparzialità: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti che, per definizione, non possono che essere eterogenei. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli ospiti. Villa Marta di Betania garantisce che il proprio personale operi sempre con trasparenza ed onestà.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità

Continuità: l'erogazione del servizio deve essere continuativa, regolare e senza sospensioni. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate ed i soggetti erogatori devono adottare tutte le misure volte ad arrecare agli Ospiti il minor disagio possibile. Villa Marta di Betania assicura un servizio continuativo 24 ore su 24 ed ha adottato protocolli atti a supplire un'eventuale interruzione, quali procedure di sostituzione immediata del personale, attività da porre in essere in caso di emergenze sanitarie e/o eventi imprevisti, protocolli di trasferimento verso altre strutture.

Diritto di scelta: l'ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare, per i servizi distribuiti sul territorio. Villa Marta di Betania promuove l'autonomia dell'Ospite avendo ben presente che l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'Ospite.

Partecipazione: i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'ospite al proprio percorso di cura ed il suo accesso alle informazioni sanitarie che lo riguardano. Villa Marta di Betania, laddove possibile, coinvolge il paziente nella realizzazione del PAI e lo condivide con i suoi

familiari/tutori, creando i presupposti affinché si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Periodicamente somministra ai residenti un questionario sul gradimento dei servizi ricevuti, all'interno del quale possono esprimere il proprio livello di soddisfazione, ma anche eventuali suggerimenti e raccomandazioni per il miglioramento. Infine, gli utenti e/o le parti interessate possono presentare reclami che vengono presi in carico dal soggetto erogatore.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico – scientifico. Villa Marta di Betania controlla periodicamente se gli obiettivi di salute del singolo ospite siano stati o meno raggiunti e verifica costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

Villa Marta di Betania garantisce all'ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (D.G.R. 14/12/2001 n° 7435), in particolare si impegna a salvaguardare il diritto:

- **alla vita:** ogni ospite deve ricevere continuamente l'assistenza per il soddisfacimento dei propri bisogni fondamentali (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, farmaci, comunicazione, ecc.)
- **di cura ed assistenza:** ogni ospite deve essere curata con scienza e coscienza, rispettando la sua volontà
- **alla riservatezza:** deve essere tutelato il segreto professionale, il personale non può comunicare dati sensibili riguardanti patologie e/o terapie di un paziente, tranne che agli operatori sanitari interessati alla cura del paziente e/o ai suoi familiari, se legittimati
- **al rispetto del pudore e della dignità:** ogni ospite, salvo sua esplicita richiesta, deve essere chiamato con il proprio cognome e nome, le attività assistenziali e/o sanitarie sono eseguite in ambiente chiuso e/o riparato adottando precauzioni tali da garantire la dovuta privacy (paravento, posizionarsi di spalle rispetto all'altro letto, etc.)
- **di informazione:** ogni paziente deve essere sempre correttamente informato sulla sua diagnosi e prognosi, nonché sulle procedure/interventi a cui deve essere sottoposto. Certificazioni sanitarie, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta
- **di parola e ascolto:** ogni ospite deve essere ascoltato con attenzione e, se avanza delle richieste, queste vengono esaudite, nel limite del possibile

SIGNIFICATO E FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini ed i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure,

informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

La "Carta dei servizi" in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che intende garantire nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità di cui assicuriamo il rispetto
- verificare e pubblicizzare il grado di soddisfazione tra gli ospiti attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ)
- implementare azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso sia inferiore agli standard garantiti

La Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

LA POLITICA AZIENDALE

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, le attrezzature e l'operatività della struttura.

I valori aziendali alla base della politica perseguita sono:

- la centralità e l'unicità della persona in quanto il rispetto dell'individualità di ogni anziano implica riconoscerne i bisogni e realizzare gli interventi più adeguati e personalizzati
- la valorizzazione del ruolo sociale e culturale della persona anziana: pur essendo spesso in condizioni di fragilità, è necessario creare le condizioni per cui gli ospiti si sentano appartenenti alla comunità locale, partecipi alla vita sociale, culturale e politica (possano continuare ad esercitare il diritto di cittadinanza)
- la relazione intesa come condizione per sostenere l'identità personale e sociale
- il benessere della persona sotto l'aspetto psichico-fisico e relazionale come obiettivo fondamentale da raggiungere
- la tutela e promozione della dignità umana
- l'orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale
- la responsabilizzazione e la crescita del personale
- la valutazione della qualità e il miglioramento continuo

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continuo della qualità
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno

- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente
- creare le condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie

In questo quadro si inserisce la nostra **Mission**:

"Garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza".

Questa impostazione si fonda oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e sull'etica professionale a cui si aggiunge la ferma consapevolezza che l'umanità, concetto chiave nelle relazioni, sia indispensabile per fornire prestazioni sanitarie di elevata qualità.

LO STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Nella logica della Qualità, la definizione delle Carta dei servizi persegue l'obiettivo di regolamentare, in maniera trasparente, il rapporto con il cittadino.

In questo documento, Villa Marta di Betania dichiara a priori quali siano le prestazioni erogate e con quali modalità, quale sia l'impegno che si assume nei confronti dell'utenza e come intende operare in caso di non rispetto dello standard qualitativo esplicitato.

Il **cittadino/utente**, quindi, viene messo nelle condizioni di **poter scegliere** ed assumere le proprie decisioni sulla base di dati certi ed incontrovertibili che corrispondono al contenuto della CS.

Villa Marta di Betania è partita dalla **rilevazione dei bisogni** e delle **attese dei potenziali pazienti** per approdare alla definizione di standard qualitativi garantiti, passando attraverso la revisione ed il controllo dei processi aziendali che sottendono all'erogazione del servizio.

Questi standard di prestazione, che rappresentano un riferimento univoco per tutti gli operatori, possono essere soggetti a variazione sulla base dell'evolversi del contesto interno/esterno, di nuova normativa di settore, di mutamenti nell'assetto organizzativo dell'Azienda, etc. Questa peculiarità costituisce un valore aggiunto perché testimonia la capacità della struttura di adeguarsi a molteplici scenari, la sua flessibilità e adattabilità di fronte alle sfide future.

Per soddisfare in maniera continuativa e controllata gli standard di prestazione garantiti, la Direzione ha implementato e mantiene in essere un proprio Sistema di Gestione della Qualità interno (SGQ) che consiste in un sistema documentale complesso (procedure, istruzioni e modulistica di registrazione), sottoposto a controlli e revisione periodici per garantire che corrisponda alla reale operatività della struttura.

Tale sistema, producendo dati oggettivi derivanti dai report di controllo sui processi aziendali, consente di verificare sia il livello di raggiungimento degli obiettivi pianificati che l'assicurazione degli standard di qualità garantiti, che trovate in allegato.

MECCANISMI DI TUTELA

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del proprio ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale la parte interessata esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto previsto dalla presente Carta dei Servizi, dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore e/o in contrasto con gli standard di qualità dichiarati.

Sulla base di tali segnalazioni, RQ intraprende azioni correttive mirate alla rimozione della causa del disservizio.

L'utente (e/o il familiare/tutore) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilando e sottoscrivendo il modulo "Reclami" disponibile presso la segreteria ed ivi riconsegnato
- redigendo una lettera in carta semplice, indirizzata al Direttore della Struttura
- segnalando il disservizio telefonicamente al RQ
- inviando una e-mail all'attenzione del RQ e/o del Direttore

RQ e/o la Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni necessarie, provvedono a dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, la lamentela meriti maggior approfondimento, RQ avvia un'indagine con i Responsabili di funzione interessati e fornisce la risposta scritta al reclamante entro 20 giorni.

Con riguardo alla gestione dei reclami, la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità presenta in ambito di Riesame della Direzione i risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti al fine di pianificare eventuali azioni correttive e/o di miglioramento volte a rimuovere le cause di disservizio. I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

■ Descrizione della struttura

La Residenza è ubicata nella zona Manin-Righi, subito a ridosso del centro città. Si tratta di una zona residenziale silenziosa e verdeggiante, ben servita, a pochi passi dal centro cittadino e dai parchi di Genova; facilmente raggiungibile sia mediante i collegamenti garantiti dalla Azienda Mobilità e Trasporti AMT che dalle Ferrovie dello Stato; inoltre è dotata di ampi parcheggi.

L'edificio, che si trova in una prestigiosa villa antica, riadattata e finemente ristrutturata, dotata di moderni servizi, si distingue per la sua meravigliosa posizione immersa nel verde e con una splendida vista mare, dispone di un ampio parco privato e si sviluppa su tre piani di residenza protetta e due piani di comunità alloggio fuori terra:

Piano terreno: palestra, servizio igienico, locali per lavanderia sporca/pulita, locale vuotatoio, spogliatoio, magazzino, cucina e camere di degenza

✓ **Primo piano:** bagno assistito, sala da pranzo e salone tv, ufficio direzione, segreteria, Infermeria, area ristoro macchinetta caffè, magazzino, giardini e terrazze, ascensore per comunità alloggio

✓ **Secondo piano:** bagno assistito, magazzino biancheria e camere di degenza

✓ **Primo piano ammezzato comunità alloggio:** bagno assistito, soggiorno, ripostiglio, camere di degenza, viale carrabile

✓ **Secondo piano ammezzato comunità alloggio:** bagni, camere di degenza e deposito

▪ **Servizi erogati**

La retta di degenza è in regime privato da corrispondersi entro il giorno 5 per il mese di riferimento per la RP, CA comprende:

- Vitto e alloggio:

- pernottamento in camere singole e/o a due letti dotate di letto ortopedico snodabile, campanello di chiamata e luce notturna, un armadio per gli indumenti personali e un comodino, sistema di riscaldamento e raffrescamento
- lavaggio, sanificazione e stiratura della biancheria piana e degli effetti lettereci
- servizio di ristorazione interno che prevede menù stagionali diversificati, almeno una scelta per ogni portata e la possibilità di seguire diete personalizzate se prescritte dal medico

- Assistenza tutelare quotidiana: nell'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo dopo passo cercando di supportarlo e/o agevolare le normali operazioni di igiene personale e di vita quotidiana, ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo

- Assistenza medico infermieristica: Il Direttore Sanitario ed il Medico di struttura coadiuvati dall'equipe infermieristica prendono in carico ciascun ospite sotto il profilo clinico, prescrivono le terapie farmacologiche e gli eventuali accertamenti diagnostici, effettuano visite e colloqui, e lo monitorano continuamente per assicurargli le migliori condizioni fisiche/psicologiche possibili, compatibilmente con le patologie in corso

- URP Assistenza amministrativa: la segreteria fornisce ogni genere di supporto: dall'accettazione al disbrigo delle questioni burocratiche, informazioni e prima assistenza per pratiche di

accompagnamento, invalidità, convenzionamento ASL, Legge 104, rapporti con gli enti pubblici, nonché qualsiasi informazione riguardante il funzionamento della struttura. Le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico sono svolte dalla direzione e dalla segreteria, presenti nei seguenti orari: dal lunedì al sabato dalle h. 09.30 alle h. 12.30 e dalle h. 14.00 alle h. 17.00.

- Assistenza fisioterapica: per ciascun ospite viene elaborato un Piano Riabilitativo Individuale mirato al recupero/mantenimento/rafforzamento delle sue capacità funzionali e motorie, i trattamenti vengono eseguiti da Terapisti della Riabilitazione qualificati nella Palestra attrezzata presente in struttura, particolarmente indicati nei casi di ricoveri post ospedalieri e/o di sollievo.
- Assistenza ludico-ricreativa: uno staff di professionisti è quotidianamente dedicato a stimolare e mantenere vive le facoltà cognitive, intellettive e relazionali degli ospiti mediante attività di laboratorio momenti di svago e socializzazione, terapie occupazionali anche in collaborazione con professionisti ed enti esterni. Vengono predisposti programmi di animazione settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura, prestando ascolto alle esigenze, ai desideri ed alle storie degli anziani residenti.
- Assistenza spirituale: per gli ospiti di fede cattolica, viene svolta periodicamente la funzione religiosa in struttura alla quale possono partecipare. Su richiesta dell'Ospite è sempre possibile trovare il conforto della confessione ed avere colloqui con un Sacerdote. Coloro che professano altre religioni, possono rivolgersi alla Direzione per contattare i Ministri di altri culti.

A **pagamento**, inoltre, è possibile usufruire anche delle seguenti prestazioni:

- Parrucchiera, barbiere, manicure e pedicure
- Lavanderia esterna per il guardaroba personale dell'Ospite
- Visite specialistiche richieste e/o concordate con i parenti
- Farmaci non mutuabili

■ **Ammissioni e dimissioni**

Sono destinatari dei servizi erogati dalla struttura i pazienti anziani con patologie e diversi gradi di autosufficienza che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione. Il ricovero può essere temporaneo, di sollievo oppure definitivo.

La domanda viene formulata dall'interessato, di solito da un parente e/o un tutore, il suo accoglimento avviene in funzione della graduatoria determinata dall'eventuale lista di attesa e si perfeziona attraverso il versamento di una cauzione.

Il personale di segreteria è a disposizione, anche telefonicamente, per fornire tutte le informazioni del caso.

All'atto dell'ammissione, il paziente è tenuto a presentare la seguente documentazione:

- Carta d'identità in corso di validità, codice fiscale, Tessera sanitaria
- Attestato di invalidità, per chi ne è in possesso
- Pregressa documentazione sanitaria (cartelle cliniche, referti di accertamenti diagnostici)
- Certificato del medico curante attestante le patologie, la terapia in corso, la presenza o meno di allergie/intolleranze a farmaci o alimenti, l'assenza di malattie infettive

e sottoscrive:

- Il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy
- Il contratto di ospitalità e relativo Regolamento interno

contestualmente, si registrano i nominativi ed i recapiti telefonici dei familiari e/o del tutore e del Medico di base.

La dimissione di un ospite è determinata:

- dalla sua richiesta e/o dalla richiesta di un familiare, in caso non più in grado di decidere autonomamente, e/o dalla richiesta del tutore. In caso di risoluzione anticipata del contratto vengono richiesti 15 giorni di preavviso
- dal riconoscimento di uno stato di pericolosità per sé e per gli altri, previa attivazione degli organi di competenza e a insindacabile giudizio del Direttore Sanitario della struttura

e viene accompagnata dal rilascio delle seguenti informazioni:

- la diagnosi di ingresso e alla dimissione
- le terapie in corso
- le istruzioni per la medicazione di eventuali lesioni da pressione o altre lesioni cutanee, e sull'utilizzo dei presidi antidecubito
- il livello di autosufficienza specificando gli eventuali ausili (es. bastone, girello, etc....) o presidi (es. pannolone), che si siano resi necessari
- eventuali note a completamento del quadro

■ **Corredo personale**

L'ospite deve poter disporre di vestiario e biancheria personale in buone condizioni e quantità adeguate, e consono alle varie stagioni.

Per coloro che intendono usufruire del servizio di lavanderia interna è necessario che ogni capo sia siglato con pennarello nero indelebile oppure contrassegnato da etichetta con le cifre.

L'elenco del corredo minimo indispensabile è a disposizione dei familiari presso la Segreteria.

■ **Custodia valori**



I pazienti possono depositare oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 500,00, che la Direzione custodisce nella cassaforte della Residenza, mentre non è responsabile dei valori che gli ospiti detengono personalmente.

All'atto del deposito si stila in duplice copia l'elenco dei beni consegnati, controfirmato dal depositante e dal consegnatario, che viene, di volta in volta aggiornato, in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento.

In caso di decesso i beni depositati vengono restituiti agli eredi.

▪ **Vita comunitaria**

Poiché l'ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze ed inclinazioni, nel rispetto delle regole di vita comunitaria, gli è consentito di:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio a disposizione
- ricevere visite
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità
- assentarsi dalla Residenza (se accompagnato qualora necessario), previo avviso ai Responsabili e fornendo un recapito provvisorio
- intrattenersi liberamente degli ambienti interni ed esterni della residenza

Contestualmente, per assicurare la convivenza comunitaria, è necessario che l'ospite si attenga alle seguenti prescrizioni:

- non fumare
- non utilizzare nelle camere stufette elettriche, condizionatori o altre apparecchiature elettriche
- osservare le regole di ordine ed igiene dell'ambiente e mantenere in buono stato gli arredi che vi si trovano
- non arrecare disturbo agli altri ospiti

▪ **Visite**

I familiari e i conoscenti possono intrattenersi con gli ospiti dal lunedì alla domenica con il seguente orario: dalle h. 10.00 alle h. 11.30 e dalle h. 14.00 alle h. 17.30 che è stato fissato per garantire la tranquillità dei residenti e lo svolgimento delle attività di reparto. La presenza in orari diversi deve essere concordata con la Direzione.

I visitatori possono intrattenersi nei locali comuni ed entrare nelle camere avendo cura di non arrecare disturbo agli altri ospiti e senza ostacolare l'attività degli operatori.

Genova, 12/02/2026


GRUPPO INSIEME SRL
Mura di San Bernardino 20, 16122
Genova (GE) P.IVA 02542390998
"VILLA MARTA DI BETANIA"
tel. 010 2726266 - 0100899091
SDI M5UXCR1