

CARTA SERVIZI 2025

“A” | LOCATION E TARGET

La Residenza San Giovanni Battista, situata a Genova nel quartiere di Sestri Ponente in Via Fabio Da Persico n. 11, è facilmente raggiungibile dal centro cittadino, giungendo con i mezzi pubblici e/o con il treno, imboccando la principale Via Sestri e, si arriva nella precitata Via Fabio Da Persico. È una struttura nata per accogliere l’anziano quando questi, per una molteplicità di cause, non sia più in grado di condurre una vita autonoma o comunque abbia necessità di servizi di supporto e aiuto alla vita quotidiana. La struttura si configura, come un servizio strettamente collegato con gli altri servizi presenti nel territorio (sociali, domiciliari, sanitari, etc.) e come una realtà sociale aperta e dinamica, capace di offrire possibilità ed occasioni di confronto con la realtà esterna. Nella struttura è attualmente ospitato un servizio di “Residenza Sanitaria Assistenziale di Mantenimento” (di seguito, per brevità, RSA). Le finalità istituzionali del servizio sopra menzionato hanno come fondamento il rispetto della dignità, della personalità e della riservatezza di ogni ospite e mirano a:

- ritardare il decadimento delle condizioni psico-fisiche delle persone ospitate;
- recuperare funzioni vitali tramite tutti gli stimoli e le azioni ritenute utili allo scopo;
- evitare l’isolamento creando momenti di socializzazione e favorendo rapporti con il contesto sociale esterno;
- aiutare il nucleo familiare dell’anziano nel lavoro di cura.

“B” | UTILIZZATORI

Sono destinatari del servizio offerto, coloro che si trovino in condizione di anticipata senescenza.

Sono accolti ospiti con diversi gradi di autosufficienza e con diversi tipi di patologie che necessitino di assistenza materiale e morale e di un programma di riabilitazione.

Per accedere alla Residenza è necessario compilare la domanda di ammissione che si può ritirare in segreteria dell’ufficio residenzialità Anziani presso il palazzo della salute in via degli operai 80 nella zona del centro commerciale “fiumara”, dove è possibile ricevere tutte le informazioni necessarie. Nella RSA sono ammessi anziani non autosufficienti nel numero massimo di 49 (quarantanove).

“C” | PRINCIPI DI ACCOGLIENZA

La domanda di ammissione deve essere sottoscritta dall’interessato o, se questo risulta interdetto, dal tutore e presentata all’ufficio residenzialità Anziani o al Distretto di competenza della ASL 3 Genovese.

Qualora l’anziano non fosse in grado di decidere autonomamente, la domanda di ammissione può essere sottoscritta da un parente o dal garante.

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista pubblica di attesa tenuta secondo le modalità ivi indicate.

RESIDENZA SAN GIOVANNI BATTISTA S.R.L.

Via fabio da persico, 11 - GENOVA 16154

P.I. 02372790994

info@residenzasangiobattista.it

Tel. 010.604.38.93

CARTA SERVIZI 2025

In caso di più domande contemporanee di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili viene seguito il criterio della cronologicità nella presentazione delle domande o della gravità della persona.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione prevista al successivo articolo 4.

“D” | DOCUMENTI

All'atto dell'ammissione ai servizi è necessario produrre la seguente documentazione:

- certificazione del medico relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate e se presente alla valutazione della scheda AGED;
- libretto sanitario;
- codice fiscale;
- carta d'identità;
- attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).

“E” | INGRESSO E USCITE

Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole in quanto consiste in un fondamentale cambiamento, non solo logistico ma anche psicologico e sociale da parte dell'anziano.

Nuovi volti, nuove abitudini, nuovi ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e spesso il cambiamento presenta diverse resistenze e difficoltà.

Gli ingressi vengono programmati e quindi viene indicato un orario di massima nel quale presentarsi alla nuova “Casa”.

Ammissione e dimissione degli ospiti sono assunte in conformità ai protocolli adottati dalla Direzione Medica di Presidio(DMP) in collaborazione con la Direzione Amministrativa (DA) ed il personale medico e sanitario della struttura.

L'ammissione è formalizzata con la sottoscrizione dell'impegnativa che disciplina condizioni, modalità e termini di fruizione del servizio, conformemente al presente documento informativo e alla normativa di riferimento regionale che regola l'accreditamento con la ASL 3 Genovese.

La dimissione di un ospite è determinata:

- dalla richiesta dello stesso;
- dalla richiesta di un familiare, in caso di anziano non più in grado di decidere autonomamente, o del tutore;
- dal riconoscimento dal parte del servizio sanitario di uno stato di pericolosità per sé e per gli altri.

“F” | ASPETTI ECONOMICI

Il costo giornaliero del servizio, definito retta alberghiera, è a carico del fruitore ed è sottoposto a revisione annuale.

Per l'anno 2025 quantificato in € 59,10 (Euro cinquantanove/10) die in convenzione ASL, € 100,00 die privatamente.

Qualora il richiedente non sia in grado di coprire con il proprio reddito il costo del servizio, sono chiamati a concorrere alla copertura della spesa coloro che hanno assunto contrattualmente la garanzia dei pagamenti, nonché gli obbligati ai sensi dell'art. 433 e seguenti del Codice Civile.

RESIDENZA SAN GIOVANNI BATTISTA S.R.L.

Via fabio da persico, 11 - GENOVA 16154

CARTA SERVIZI 2025

L'anziano che viene ammesso ai servizi e/o soggetti obbligati che assumono l'onere della retta, devono impegnarsi alla fornitura di vestiario, oggetti personali e quant'altro occorra per una decorosa degenza nella struttura; per gli ospiti soli o con parenti non in grado di partecipare direttamente ai fabbisogni del congiunto deve essere garantito un fondo a copertura delle spese effettivamente sostenute dalla struttura e documentate.

La prima retta deve essere pagata anticipatamente, attraverso bonifico nel conto corrente dell'RSA, nella misura corrispondente ai giorni fruiti nel mese di ammissione.

Le rette successive devono essere pagate anticipatamente, con le stesse modalità sopra menzionate, entro il 5° (quinto) giorno del mese di competenza.

“G” | SERVIZIO DEPOSITO

Gli ospiti possono depositare nella cassaforte della Residenza oggetti di valore e/o somme di denaro fino ad un massimo di € 500,00, della cui conservazione risponderà la Direzione.

La residenza San Giovanni Battista non è responsabile delle somme di denaro o degli oggetti di valore custoditi personalmente dagli ospiti.

All'atto del deposito del denaro o degli oggetti di valore verrà stilato in duplice copia l'elenco dei beni consegnati. Detto elenco sarà controfirmato dal depositante e dal consegnatario ed aggiornato in ordine alle operazioni di prelievo e di versamento.

Per l'ospite interdetto o affetto da demenza, l'elenco sarà controfirmato dal tutore, dal parente ovvero dal garante che ha sottoscritto la domanda di ammissione.

In caso di decesso i beni depositati verranno restituiti agli eredi che ne facciano specifica richiesta secondo quanto previsto al precedente art. 7.

Eventuali oggetti preziosi e/o somme di denaro rinvenuti all'interno della RSA e dei quali non si possa risalire ai proprietari saranno registrati e custoditi dalla Direzione della struttura e verranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Genova entro 15 giorni dal ritrovamento, nel caso in cui non vi siano richieste di restituzione.

“H” | SVILUPPO SOCIALE COLLETTIVO

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio;
- ricevere visite tutti i giorni;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- assentarsi dalla RSA previo avviso ai responsabili e fornendo recapito provvisorio.

All'ospite che ne faccia richiesta è garantita ogni forma di assistenza spirituale, sociale e di ogni altra natura.

I parenti e gli amici degli ospiti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono compatibilmente con gli spazi e la capacità ricettiva della struttura, pranzare con i congiunti fruendo del servizio mensa della RSA.

Sono previste attività motorie, ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'anziano alla vita sociale; dette attività possono essere svolte sia negli spazi della struttura sia all'esterno.

RESIDENZA SAN GIOVANNI BATTISTA S.R.L.

Via fabio da persico, 11 - GENOVA 16154

P.I. 02372790994

info@residenzasangiobattista.it

Tel. 010.604.38.93

CARTA SERVIZI 2025

Nello stabilire gli abbinamenti tra ospiti nelle camere il personale socio-assistenziale deve basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Direttore Sanitario (DS), dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli ospiti in più gravi condizioni di salute o con specifiche patologie.

L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati a giudizio insindacabile dei responsabili dei vari servizi ogni qualvolta si renda necessario.

Gli ospiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla comunità.

PRESTAZIONI EROGATE

Stanza

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone allettate, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

assistenza diretta alla persona

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo passo, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo.

Cure mediche

Il Responsabile Sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno si eseguono visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie più evidenti. Eventuali necessarie visite specialistiche con professionisti, medici o tecnici di riferimento.

Info-accoglienza

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso e di inserimento dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

Riabilitazione

Viene garantita attraverso piano riabilitativo elaborato da un medico specialista che possa redigere la giusta prescrizione a seconda della necessità se neurologica dal neurologo, se ortopedica dal professionista di riferimento ed eseguito da terapisti della riabilitazione qualificati, che si occupano del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

Socializzazione/attività ludico ricreative

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare e rendere vita quotidiana, esigenze e storie degli anziani residenti. Vengono predisposti dei programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura: sala televisione, salotto gioco/conversazione. Sono previsti servizi di ripresa, ricordo per gli eventi o manifestazioni organizzate in struttura.

Celebrazioni religiose

RESIDENZA SAN GIOVANNI BATTISTA S.R.L.

Via fabio da persico, 11 - GENOVA 16154

CARTA SERVIZI 2025

E' previsto un servizio religioso officiato da un sacerdote che sarà presente per celebrazioni e incontri con gli ospiti. E' assicurata la celebrazione della S. Messa festiva.

Lavanderia

All'interno della struttura è possibile fruire del lavaggio e la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite, per precisare meglio, il servizio di lavaggio della biancheria personale è erogato gratuitamente e vorremo proseguire continuando a farlo gratis, ma chi non ha la giusta soddisfazione può farlo a suo carico o eventualmente far provvedere da una lavanderia esterna con fattura descrittiva a fine mese a carico del richiedente.

Parrucchiere

E' prevista la presenza di parrucchiere totalmente gratuito per il taglio, che integrano il lavoro di assistenza dando un tocco di bellezza, serenità e igiene della persona.

ALIMENTAZIONE

1. colazione;
2. bevande di vario tipo a metà mattinata;
3. pranzo a mezzogiorno;
4. merenda;
5. cena.

I menù sono redatti dal nutrizionista dottor Enrico Adriano.

I menù sono giornalieri ed esposti nella sala da pranzo.

L'ospite ha facoltà di chiedere variazioni del menù esposto e per esigenze certificate dal medico curante può usufruire di dieta differenziata.

ORARI

Gli orari che regolano la vita degli ospiti sono i seguenti:

dalle ore 07.00 alle ore 10.00 risveglio, preparazione degli ospiti per la giornata

dalle ore 07.00 alle ore 10.00 colazione e terapia

dalle ore 08.00 alle ore 12.00 attività infermieristica ed assistenziale

dalle ore 12.00 alle ore 14.00 pranzo

dalle ore 13.00 alle ore 18.00 fisiokinesiterapia

dalle ore 12,30 alle ore 15.00 riposo e/o attività libere e/o animazione

dalle ore 14.00 alle ore 17.00 animazione/attività ludico ricreative/socializzazione

dalle ore 15.00 alle ore 18.00 terapia infermieristica, merenda, spuntino

dalle ore 18.00 alle ore 19.30 cena

dalle ore 18.30 alle ore 20.30 terapia infermieristica

dalle ore 19,30 alle ore 21,30 preparazione degli ospiti per la notte e riposo

Gli orari possono variare per ogni servizio a seconda delle esigenze degli ospiti.

ORARI VISITA

Gli orari di visita prevedono l'ingresso alle ore 10.30

Al fine di consentire un corretto svolgimento delle attività assistenziali gli orari consigliati sono i seguenti:

– 10.30 – 11.30

RESIDENZA SAN GIOVANNI BATTISTA S.R.L.

Via fabio da persico, 11 - GENOVA 16154

P.I. 02372790994

info@residenzasangiobattista.it

Tel. 010.604.38.93

CARTA SERVIZI 2025

– 14.00 – 17.30

“T”] DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Per quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento alla normativa vigente in materia..

La presente Carta dei Servizi sostituisce ogni altra disposizione attinente ai servizi residenziali attivati presso la Residenza San Giovanni Battista.

MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l’ inserimento nella Struttura. Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

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

compilazione e sottoscrizione del modulo “Reclami” che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato

lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura presentandosi direttamente in Segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni; segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, lo ritiene opportuno, avvia un’indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta al cittadino/cliente entro 20 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti, eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all’operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

Il Direttore Sanitario
Dottor Matteo Maria Chigi

RESIDENZA SAN GIOVANNI BATTISTA S.R.L.

Via fabio da persico, 11 - GENOVA 16154

P.I. 02372790994

info@residenzasangiobattista.it

Tel. 010.604.38.93