

# CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE (RSA)  
PER ANZIANI - MONTE



RESIDENZE

CHIOSSONE

PER ANZIANI

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI MONTE – CARTA DEI SERVIZI**

PREMESSA.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
UBICAZIONE.....	2
DESCRIZIONE .....	3
CHI POSSIAMO ACCOGLIERE .....	4
COME LAVORIAMO.....	4
CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTI .....	4
PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA .....	4
SERVIZI EROGATI.....	5
ASSISTENZA MEDICA .....	5
ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	5
ASSISTENZA SOCIO SANITARIA .....	5
ASSISTENZA RIABILITATIVA FISIOTERAPICA.....	6
SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE .....	6
ATTIVITÀ DI SUPPORTO PSICOLOGICO, RIATTIVAZIONE COGNITIVA, ANIMAZIONE .....	6
ATTIVAZIONE DI PIANI INDIVIDUALI DI ASSISTENZA .....	6
SERVIZIO RELIGIOSO .....	6
SERVIZIO DI PORTINERIA .....	7
SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI .....	7
SERVIZIO BAR.....	7
SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	7
SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.....	7
SERVIZI ESTERNI A PAGAMENTO .....	8
ONORANZE FUNEBRI .....	8
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	8
GIORNATA TIPO .....	8
PERMESSI D’USCITA.....	8
COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA.....	9
RETTE .....	9
INDICATORI DI QUALITÀ .....	10
CONTATTI.....	11
RECLAMI .....	11
LA FONDAZIONE CHIOSSONE .....	12

## PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) e l'Assistente Sociale ne fornisce copia. Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni ospite, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Ospiti;
- **CONTINUITÀ** - i servizi vengono erogati in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Ospite;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

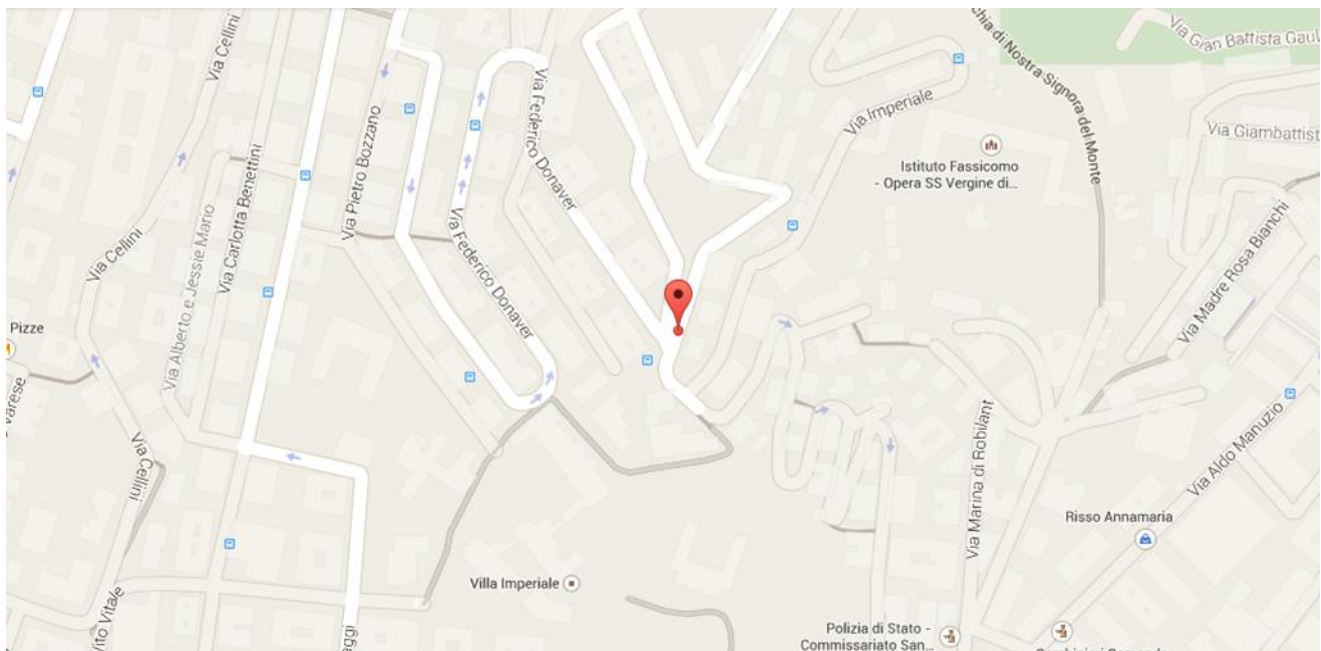
A tutti gli Ospiti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla cura e assistenza;
- alla tutela;
- al rispetto della persona e delle sue convinzioni personali;
- di espressione, in particolare del proprio sentimento religioso e delle esigenze di culto;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

## UBICAZIONE

La Residenza si trova in Salita Nuova Nostra Signora del Monte 8, nella zona di San Fruttuoso, sovrastante la Villa Imperiale.

È facilmente raggiungibile in pochi minuti dalla Stazione di Genova Brignole e dalle vicine Piazza Martinez e Piazza Terralba con mezzo pubblico (bus 385).



## DESCRIZIONE

La struttura, disposta su circa 1.300 mq, è stata edificata negli anni Sessanta e completamente ristrutturata negli anni 2001-2002, con adeguamento dei vari locali alle norme di carattere igienico-sanitario, di superamento delle barriere architettoniche e di prevenzione incendi.

È una struttura residenziale dotata di 54 posti letto, disposta su tre piani e gode di una splendida vista sulla città:

- al piano d'ingresso (piano 0 dell'edificio): ingresso della Residenza, portineria e accettazione, studio dell'Assistente Sociale, Studio Medico, Infermeria, ampia sala comune con accesso al giardino, 8 camere;
- al piano -1: 4 camere
- al piano 1: 6 camere, due sale di soggiorno polivalenti, un'ampia sala da pranzo
- al piano -2: una palestra principale e uno spazio secondario adibiti alla riabilitazione motoria con adiacente il giardino che consente di effettuare attività riabilitative anche all'esterno.

Le camere sono particolarmente ariose e luminose, dotate di tradizionale arredamento alberghiero con la possibilità di qualche personalizzazione. Ogni unità di vita per ospite è dotata di presa per l'antenna TV. Tutti gli ambienti sono climatizzati. I collegamenti tra i vari piani della Struttura sono assicurati da scale interne e da ascensore montalettighe.

La struttura è dotata di parcheggio interno, usufruibile dai visitatori durante gli orari di visita solo pomeridiana fino ad esaurimento posti.

In tutti i locali della Struttura è severamente vietato fumare, pena le sanzioni previste dalla normativa vigente.

## CHI POSSIAMO ACCOGLIERE

La Residenza è specializzata nell'assistenza e nella riabilitazione dell'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente.

Il personale specializzato e qualificato offre un programma individuale di recupero o mantenimento delle capacità fisiche, funzionali e cognitive dell'anziano, promuovendone l'integrazione e la socializzazione con la creazione di un ambiente sereno e il più possibile familiare. Viene garantita la cura degli ospiti anche quando il loro stato di salute si aggrava e nelle situazioni terminali.

## COME LAVORIAMO

Lavoriamo per salvaguardare e, ove possibile, potenziare le funzioni residue e l'autonomia degli Ospiti. La nostra assistenza specialistica è personalizzata ed è attivabile il servizio di riabilitazione. Ci prendiamo cura di tutti gli aspetti che contribuiscono al benessere degli Ospiti, offrendo sostegno cognitivo, affettivo e relazionale per la creazione di un ambiente sereno e il più possibile familiare.

## CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTI

La Residenza Nostra Signora del Monte della Fondazione Chiossone ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento del Comune di Genova (n° 50 del 6 marzo 2012) e l'Accreditamento regionale (n° 7624 del 1° dicembre 2022).

La struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (numero 7406/02/S) certificato sulla base della norma ISO 9001.

## PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

- Responsabile Medico specialista in Geriatria (indossa polo verde con pantaloni bianchi)
- Medico di struttura, Geriatra (indossa polo verde con pantaloni bianchi)
- Medico di Struttura, Specialista in Neurologia (indossa polo verde e pantalone bianco)
- Infermiera Professionale Coordinatrice (indossa divisa bianca con bordino rosso)
- Infermieri Professionali, sulle 24 ore (indossano divisa bianca con bordino blu)
- Operatori Socio Sanitari, sulle 24 ore (indossano divisa azzurra)
- Fisioterapisti (indossano pantaloni azzurri e casacca bianca)
- Animatrice /Riabilitatore cognitivo
- Assistente Sociale

Il personale di assistenza è dipendente della Fondazione e viene periodicamente aggiornato attraverso convegni e corsi di formazione.

Il servizio di portineria, la cucina, la manutenzione e il servizio di pulizie sono dati in appalto a ditte esterne.

Con il personale collaborano volontari aderenti a diverse associazioni e volontari della Fondazione.

## SERVIZI EROGATI

L'assistenza agli ospiti viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale dalla letteratura internazionale specializzata.

### ASSISTENZA MEDICA

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

La presenza continuativa del medico garantisce il controllo costante dello stato di salute, con la verifica dei programmi previsti e l'attivazione di eventuali interventi di emergenza tramite le procedure predisposte.

Il personale medico della struttura è presente dal lunedì al venerdì. È garantita reperibilità telefonica nelle ore del giorno, mentre durante la notte, il sabato e nei giorni festivi è attivo il servizio di continuità territoriale (guardia medica) e in caso di emergenza il servizio 112.

Se l'Ospite lo desidera, può essere visitato in Struttura dal Medico Curante e da specialisti privati incaricati dalla famiglia.

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La Residenza garantisce assistenza infermieristica alla persona continuativa 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.

Per ogni comunicazione di carattere infermieristico-assistenziale far riferimento agli Infermieri Professionali, sempre in turno sulle 24 ore e dotati di un cellulare aziendale (vedi riferimento a fine documento).

### ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

La Residenza garantisce assistenza socio sanitaria alla persona continuativa 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.

Si esplica attraverso:

- assistenza alla persona e cura dell'igiene personale, intesa anche come stimolazione dell'ospite ad una maggiore autonomia;
- cura dell'aspetto estetico e attenzione al vestiario;
- attività domestico-alberghiera sull'unità di base (armadio, letto e comodino).

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA FISIOTERAPICA**

In stretta collaborazione con il medico vengono erogati dal fisioterapista trattamenti personalizzati di riabilitazione neuro-motoria individuali e di gruppo, con mobilitazione attiva e passiva degli Ospiti; tale attività viene svolta prevalentemente nella palestra attrezzata, ma sono possibili anche trattamenti in camera o al letto dell'ospite, se necessari.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE**

La presenza quotidiana dell'Assistente Sociale fornisce il supporto per l'ingresso, per l'integrazione e per una migliore permanenza dell'Ospite nella struttura, intervenendo anche nello svolgimento di pratiche amministrative:

- attivazione delle pratiche di invalidità civile (su richiesta);
- eventuali relazioni con il Giudice Tutelare per la nomina di amministratori di sostegno;
- colloqui di sostegno;
- rapporti con le reti formali/informali interne ed esterne all'Istituto (ASL, Patronato, Comune, Regione, volontari, parenti degli Ospiti).

L'Assistente Sociale intrattiene rapporti con la famiglia, ricostruendo ove necessario legami parentali, e cura la gestione delle attività sociali che vengono svolte provvedendo a soddisfare i bisogni dell'Ospite.

### **ATTIVITÀ DI SUPPORTO PSICOLOGICO, RIATTIVAZIONE COGNITIVA, ANIMAZIONE**

Il personale specializzato valuta le condizioni psichiche dell'ospite, progetta interventi volti a migliorare il benessere psico-sociale e al mantenimento delle risorse esistenti e dell'autonomia. Queste prestazioni vengono garantite utilizzando test psico-metrici, la ROT (riattivazione cognitiva per anziani dementi), mediante attività occupazionali e di animazione, interventi atti a migliorare l'orientamento spaziotemporale e a favorire l'incontro e la socializzazione degli Ospiti.

Vengono organizzate feste, gite programmate all'esterno della struttura e altre e attività ludico ricreative. Si cura in modo particolare il contatto con altre realtà del territorio, al fine di favorire l'integrazione degli Ospiti con il mondo esterno organizzando iniziative culturali, artistiche e sociali.

### **ATTIVAZIONE DI PIANI INDIVIDUALI DI ASSISTENZA**

L'equipe multidisciplinare, durante incontri periodici, redige il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) per ogni ospite della struttura, al fine di fornire una assistenza mirata alle personali esigenze di miglioramento e/o mantenimento dell'autonomia.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Viene posta particolare attenzione alla dimensione spirituale nel rispetto di ogni credo religioso.

Al momento viene settimanalmente recitato il Santo Rosario nel soggiorno polivalente situato al primo piano della Residenza.

### **SERVIZIO DI PORTINERIA**

La portineria, con centralino telefonico, è in funzione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30; sabato, domenica e giorni festivi dalle 9.30 alle 13 e dalle 15 alle 18.30. Il servizio è affidato in appalto a ditta esterna.

Negli altri orari le urgenze, gli accessi e le telefonate vengono gestite dal personale infermieristico.

### ORARIO DI VISITA

10.00 – 11.45 E 15.00 – 17.45 TUTTI I GIORNI (FESTIVI COMPRESI)

Le visite si svolgono negli spazi comuni ed è concesso l'accesso di un visitatore per volta ad ospite con rispetto delle regole di sicurezza igienico-sanitaria. La direzione sanitaria può autorizzare le visite in stanza.

In corso di emergenza sanitaria le visite possono essere regolamentate su appuntamento. Una copia, sempre aggiornata, delle disposizioni interne sull'accesso visitatori è esposta nell'atrio della Struttura.

L'ingresso in Struttura degli animali domestici è vietato dalla Direzione Sanitaria, salvo autorizzazione.

I visitatori sono tenuti a rispettare gli orari di visita, a tenere un comportamento responsabile e adeguato anche in considerazione dei diritti degli altri ospiti, ad evitare affollamenti nei vari ambienti della Struttura e a collaborare con il personale.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI**

La cucina, situata all'interno del complesso e gestita da ditta esterna, assicura agli Ospiti un menù casalingo e garantisce la possibilità di diete personalizzate secondo le differenti esigenze alimentari.

Il personale infermieristico e di assistenza garantisce la distribuzione a tavola e, dove necessario, la diretta assistenza e vigilanza all'assunzione del pasto stesso da parte di tutti gli Ospiti. Nel pomeriggio è prevista la distribuzione di una merenda.

### **SERVIZIO BAR**

Nei soggiorni ai piani 0 e 1 sono collocati distributori automatici di bevande calde/fredde e snack a disposizione del personale, ospiti e visitatori.

È vietato introdurre e consumare bevande alcoliche all'interno della Struttura.

È vietato conservare in camera alimenti deperibili (a bassa durata di conservazione). I cibi secchi (biscotti, merendine) possono essere lasciati nel comodino in quantità limitate, in confezioni monodose.

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

È assicurata la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i locali, impianti e attrezzature della struttura.

### **SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

È svolto quotidianamente anche nei giorni festivi da parte di ditta esterna incaricata, identificabile da specifica divisa con logo della ditta e cartellino di riconoscimento.

## SERVIZI ESTERNI A PAGAMENTO

### Servizio di lavanderia personale

Per gli Ospiti che lo richiedono, la struttura garantisce il ritiro e invio a ditta specializzata.

### Servizio di parrucchiere

Viene garantito mediante parrucchiere che presta i propri servizi su richiesta.

### Trattamento podologico

Viene fornita consulenza podologica ed eventuale trattamento.

## ONORANZE FUNEBRI

In caso di decesso dell'Ospite, il personale della struttura provvede a ricomporre la salma e a trasferirla in camera mortuaria. La scelta del Servizio funebre è di esclusiva competenza dei familiari.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

I servizi amministrativi sono svolti presso gli uffici situati in Corso Armellini 11, a Genova e sono dotati di POS per i pagamenti a mezzo Pagobancomat e Carte di Credito.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI RICEVONO SOLO SU APPUNTAMENTO, TELEFONANDO AL NUMERO 010.83421

## GIORNATA TIPO

**Dalle ore 07:00 il risveglio:** iniziano le attività di igiene, vestizione e alzata degli ospiti.

**Alle ore 08:30** viene servita **la prima colazione** nei locali adibiti a sala da pranzo o a letto per gli ospiti che necessitano di essere imboccati.

**Dalle ore 10.00 alle ore 11.30:** all'assistenza medica, infermieristica e socio-sanitaria si aggiungono le attività di animazione e fisioterapia.

**Dalle ore 11.45 il pranzo** partendo dagli ospiti che necessitano di maggiore assistenza. A seguire gli ospiti possono sostare nei soggiorni o ritirarsi nelle proprie camere per il riposo pomeridiano.

**Dalle ore 14.00** riprendono le varie attività.

**Alle ore 15.30-16.00** è l'ora della **merenda**.

**Alle ore 17.45** inizia la distribuzione **della cena** partendo dagli ospiti meno autosufficienti.

Il programma di animazione è esposto in bacheca in ogni piano della Residenza e in ascensore.

Con condizioni metereologiche favorevoli è possibile per gli ospiti soggiornare negli spazi esterni della Struttura.

## PERMESSI D'USCITA

Le uscite dalla Struttura in giornata (o per più giorni) vanno comunicate con adeguato anticipo e autorizzate dal Responsabile Medico.

## COME ACCEDERE ALLA STRUTTURA

L'accesso alla struttura può avvenire:

### 1. A TRATTATIVA PRIVATA CON PAGAMENTO A CARICO DELL'OSPITE

- mediante contatto e colloquio con l'Assistente Sociale ([nieli@chiossone.it](mailto:nieli@chiossone.it) – tel. 010.8342700);
- a seguito della sottoscrizione del contratto.

### 2. A TRATTATIVA CONVENZIONATA CON QUOTA SANITARIA A CARICO DEL SSN E COMPARTECIPAZIONE DELL'OSPITE

- sulla base della lista di attesa ASL, pubblicata sullo sportello polifunzionale distrettuale ASL3;
- a seguito della sottoscrizione del contratto.

## RETTE

<b>TRATTATIVA PRIVATA</b> (RETTA DEGENZA MENSILE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camera Multipla: Euro 2.500,00</li> </ul>
<b>TRATTATIVA CONVENZIONATA</b> (QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE MENSILE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RSA: Euro 1.880,00</li> </ul>

Le quote di compartecipazione per gli Ospiti con quota sanitaria a carico del SSN sono stabilite da Delibera Regionale e normate dal Contratto con ASL3 Genovese

Sono a carico della Fondazione:

- l'assistenza medica, infermieristica, assistenziale, fisioterapica e sociale;
- l'attività di animazione;
- il servizio alberghiero;
- il servizio di lavanderia della biancheria della struttura;
- la fornitura di presidi standardizzati quali carrozzina, materassino/cuscino antidecubito, girello, sollevatore, mezzi tutela fisica;

In particolare viene precisato:

#### Farmaci e materiale sanitario

- per gli ospiti in convenzione con la ASL i farmaci e il materiale per eventuali medicazioni sono forniti dalla Struttura tramite il SSN;
- per gli ospiti in trattativa privata, i farmaci e il materiale sanitario a carico del SSN vanno richiesti dall'utente al Medico Curante (in seguito a segnalazione infermieristica di scorte in via di esaurimento), ritirati in farmacia e consegnati in infermeria o in portineria.

I FARMACI IN FASCIA C SONO SEMPRE A CARICO DELL'UTENTE (PRIVATO E IN CONVENZIONE).

### Presidi per l'incontinenza

Se all'ospite è riconosciuta mediante prescrizione del SSN l'incontinenza stabilizzata, i presidi per l'incontinenza sono forniti dal SSN in quantità prestabilite.

In caso di ospite privato sono a carico dell'utente, fino a eventuale fornitura prescritta dal Medico Curante. Eventuale fornitura extra presidi (rispetto a quella fornita dal SSN) è a carico dell'utente.

### Servizio di trasporto e accompagnamento

In caso di paziente non deambulante in assoluto, il trasporto sanitario per accertamenti diagnostici in luoghi convenzionati con ASL è a carico del SSN. Il trasporto viene autorizzato mediante richiesta del medico della struttura o curante validata presso gli uffici amministrativi dell'ASL.

Negli altri casi il trasporto è a carico dell'utente. Deve essere sempre presente un accompagnatore, organizzato dalla famiglia/AdS, per l'ospite. La Struttura non fornisce servizio di accompagnamento per l'ospite su trasporto sanitario.

### IL TRASPORTO A VISITA COLLEGIALE PER INVALIDITÀ CIVILE È SEMPRE A CARICO DELL'UTENTE

I servizi a pagamento sono riportati del tariffario allegato.

## INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale e ha stabilito i seguenti indicatori:

Valutazione medica periodica	Almeno ogni 15 giorni
Monitoraggio delle LDP (Lesioni Da Pressione)	Applicazione di protocollo di prevenzione e cura in linea con quello adottato da ASL3
Aggiornamento schede infermieristiche di valutazione necessità assistenziali	Almeno ogni 3 mesi
Numero cadute analizzate con protocollo cadute	100% eventi
Valutazione fisioterapia	Almeno ogni 3 mesi
Cadenza bagni di pulizia	7 giorni

Come indicatori per la tutela degli Ospiti sono tenuti in considerazione:

Numero di reclami su servizi alberghieri o assistenza	< al 5% numero Ospiti/anno
Giorni di attesa per la risposta al reclamo	Entro 20 giorni

## CONTATTI

Portineria	010.8342700 Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 Sabato, domenica e festivi dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30
Infermeria	349.3276967 Reperibili tutti i giorni, 24 ore su 24
Dott. Federico Gentilini Responsabile Medico	<a href="mailto:residenzamonte@chiossone.it">residenzamonte@chiossone.it</a>
Dott.ssa Stefania Dagnino Coordinatrice infermieristica	<a href="mailto:infmonte@chiossone.it">infmonte@chiossone.it</a>
Fisioterapisti	<a href="mailto:fisiomonte@chiossone.it">fisiomonte@chiossone.it</a>
Dott.ssa Francesca Nieli Assistente Sociale	<a href="mailto:nieli@chiossone.it">nieli@chiossone.it</a>
Indirizzo generale di comunicazione	<a href="mailto:residenzamonte@chiossone.it">residenzamonte@chiossone.it</a>
Ufficio contabilità	contabilita@chiossone.it

È possibile concordare telefonicamente o via email appuntamenti con le varie figure professionali.

## RECLAMI

In portineria e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto a ciascun ospite il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami. Il Responsabile per la somministrazione del questionario è l'Assistente Sociale.

## LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inesprese delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

### UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.

# CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE (RSA)  
POST-ACUTI - MONTE



RESIDENZE

CHIOSSONE

PER ANZIANI

## RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE POST ACUTI MONTE – CARTA DEI SERVIZI

.....	0
PREMESSA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
UBICAZIONE.....	3
DESCRIZIONE .....	4
CHI POSSIAMO ACCOGLIERE .....	5
RICOVERI A CARATTERE TEMPORANEO – RSA DI PRIMA FASCIA.....	5
RICOVERI A CARATTERE TEMPORANEO – DI “SOLLIEVO” .....	5
RICOVERI A CARATTERE TEMPORANEO – DOPPA.....	5
COME LAVORIAMO.....	5
CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTI .....	6
PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA .....	6
SERVIZI EROGATI.....	6
ASSISTENZA MEDICA .....	6
ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	7
ASSISTENZA SOCIO SANITARIA .....	7
ASSISTENZA RIABILITATIVA FISIOTERAPICA.....	7
SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE .....	7
SERVIZIO RELIGIOSO .....	8
SERVIZIO DI PORTINERIA .....	8
SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI .....	8
SERVIZIO BAR.....	8
SERVIZIO DI LAVANDERIA PERSONALE .....	8
SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	9
SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE.....	9
FARMACI, MATERIALE SANITARIO, PRESIDI SANITARI STANDARDIZZATI, PRESIDI PER L’INCONTINENZA	9
SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO.....	9
ONORANZE FUNEBRI .....	9
SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	9
GIORNATA TIPO .....	9
ACCESSO ALLA STRUTTURA E RETTE .....	10
RICOVERO IN PRIMA FASCIA .....	10
INGRESSO A TRATTATIVA PRIVATA .....	10
DOCUMENTI RICHIESTI ALL’INGRESSO .....	10

INDICATORI DI QUALITÀ .....	11
CONTATTI.....	11
RECLAMI .....	12
LA FONDAZIONE CHIOSSONE .....	13

Ultima revisione: marzo 2026

## PREMESSA

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e Utente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato. Vengono stabiliti obiettivi e impegni assunti, gli standard di riferimento, le modalità di valutazione dei risultati raggiunti e la soddisfazione del cliente.

È disponibile sul sito Internet della Fondazione ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) e l'Assistente Sociale ne fornisce copia. Il Legale Rappresentante è responsabile dell'emissione della Carta dei Servizi, i Responsabili di Area della sua applicazione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione, nell'erogazione dei servizi verso ogni ospite, si impegna a rispettare i principi di:

- **EGUAGLIANZA** - viene garantito uguale trattamento a tutti gli Ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e ceto sociale;
- **IMPARZIALITÀ** - tutti gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività in maniera obiettiva, neutrale e imparziale nei confronti di tutti gli Ospiti;
- **CONTINUITÀ** - i servizi vengono erogati in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - l'obiettivo è il continuo miglioramento e la soddisfazione dell'Ospite;
- **PARTECIPAZIONE** - è garantito il diritto alla collaborazione e alla critica al fine di migliorare il servizio prestato.

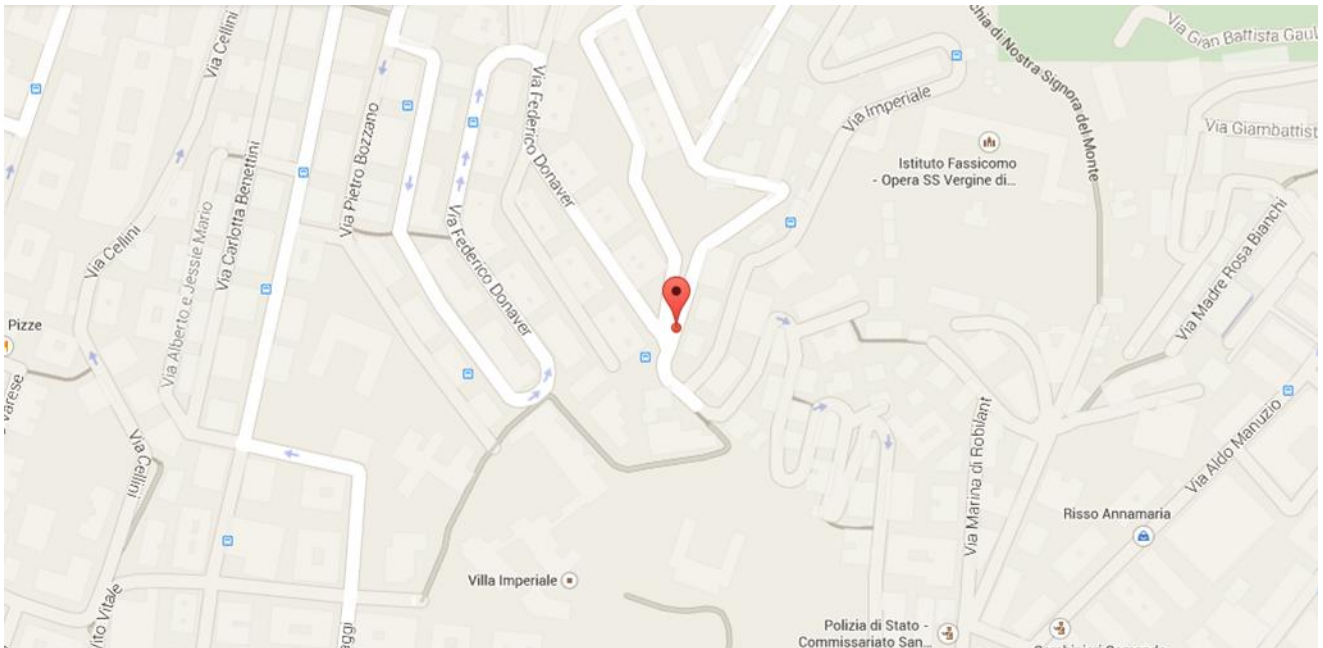
A tutti gli Ospiti sono, inoltre, garantiti i diritti:

- alla cura e assistenza;
- alla tutela;
- al rispetto della persona e delle sue convinzioni personali;
- di espressione, in particolare del proprio sentimento religioso e delle esigenze di culto;
- al rispetto della riservatezza;
- alla salvaguardia della privacy;
- all'informazione.

## UBICAZIONE

La Residenza si trova in Salita Nuova Nostra Signora del Monte 8, nella zona di San Fruttuoso, sovrastante la Villa Imperiale.

È facilmente raggiungibile in pochi minuti dalla Stazione di Genova Brignole e dalle vicine Piazza Martinez e Piazza Terralba con mezzo pubblico (bus 385).



## DESCRIZIONE

La struttura, disposta su circa 1.300 mq, è stata edificata negli anni Sessanta e completamente ristrutturata negli anni 2001-2002, con adeguamento dei vari locali alle norme di carattere igienico-sanitario, di superamento delle barriere architettoniche e di prevenzione incendi.

La Residenza NS del Monte della Fondazione David Chiossone è autorizzata al funzionamento dal Comune di Genova per 41 posti letto di Residenza Sanitaria Assistenziale Post Acuti – I fascia (RSA I fascia), DOPPA e “sollievo” ed è accreditata dalla Regione Liguria e convenzionata con ASL3 e con il Comune di Genova.

I moduli post-acute sono ubicati:

- al 1° piano dell’edificio, autorizzato anche come DOPPA, con un soggiorno e una saletta polivalenti, nonché sala da pranzo;
- al 2° piano dell’edificio con ampio ambiente comune adibito a soggiorno polivalente e sala da pranzo.

La palestra per i trattamenti riabilitativi è ubicata al piano -2 con adiacente il giardino che consente di effettuare attività riabilitative anche all’esterno.

Le camere sono particolarmente ariose e luminose, dotate di tradizionale arredamento alberghiero con la possibilità di qualche personalizzazione. Ogni unità di vita per ospite è dotata di presa per l’antenna TV. Tutti gli ambienti sono climatizzati. I collegamenti tra i vari piani della Struttura sono assicurati da scale interne e da ascensore montalettighe.

In tutti i locali della Struttura è severamente vietato fumare, pena le sanzioni previste dalla normativa vigente.

## CHI POSSIAMO ACCOGLIERE

La struttura ha l'obiettivo di offrire un'assistenza specialistica personalizzata e servizio di riabilitazione per l'anziano parzialmente o totalmente non autosufficiente in seguito a una protratta ospedalizzazione e prima del rientro definitivo al domicilio o inserimento in una Residenza di mantenimento.

Il personale specializzato e qualificato offre un programma individuale di recupero o mantenimento delle capacità fisiche, funzionali e cognitive, promuovendone l'integrazione e la socializzazione con la creazione di un ambiente sereno e il più possibile familiare.

Esistono diverse tipologie di ricovero:

### **RICOVERI A CARATTERE TEMPORANEO – RSA DI PRIMA FASCIA**

Questa tipologia di ricoveri può avvenire per:

- riabilitazione dopo evento patologico acuto qualora ci sia un potenziale riabilitativo e il trattamento riabilitativo non possa essere effettuato al domicilio;
- stabilizzazione clinica dopo evento acuto;
- accoglienza di pazienti anziani in fase terminale di vita qualora non sia possibile il ricovero in Hospice;
- ricovero temporaneo per riabilitazione o convalescenza dopo fatto acuto in RSA Prima fascia.

### **RICOVERI A CARATTERE TEMPORANEO – DI “SOLLIEVO”**

Questa tipologia di ricoveri può avvenire per "sollievo" alla famiglia, solo per quei casi in cui si verifichi una improvvisa perdita o assenza della persona che assiste l'anziano (caregiver) e tale perdita o assenza imprevedibile si protragga nel tempo, senza alcuna possibilità di ripristino immediato di una condizione di supporto assistenziale adeguata.

### **RICOVERI A CARATTERE TEMPORANEO – DOPPA**

Dimissione Ospedaliera Protetta in Post Acuzie (DOPPA): ricovero temporaneo di 20 giorni dopo un ricovero ospedaliero nell'ambito di un progetto sperimentale.

## COME LAVORIAMO

Lavoriamo per salvaguardare e, ove possibile, potenziare le funzioni residue e l'autonomia degli Ospiti. La nostra assistenza specialistica è personalizzata ed è attivabile il servizio di riabilitazione. Ci prendiamo cura di tutti gli aspetti che contribuiscono al benessere degli Ospiti, offrendo sostegno cognitivo, affettivo e relazionale per la creazione di un ambiente sereno e il più possibile familiare.

## CERTIFICAZIONI E ACCREDITAMENTI

La Residenza Nostra Signora del Monte della Fondazione Chiossone ha ottenuto l'Autorizzazione al funzionamento del Comune di Genova (n° 50 del 6 marzo 2012) e l'Accreditamento regionale (n° 7624 del 1° dicembre 2022).

La struttura è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità (numero 7406/02/S) certificato sulla base della norma ISO 9001.

## PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

- Responsabile Medico specialista in Geriatria (indossa polo verde con pantaloni bianchi)
- Medico di struttura, Geriatra (indossa polo verde con pantaloni bianchi)
- Medico di Struttura, Specialista in Neurologia (indossa polo verde e pantalone bianco)
- Infermiera Professionale Coordinatrice (indossa divisa bianca con bordino rosso)
- Infermieri Professionali, sulle 24 ore (indossano divisa bianca con bordino blu)
- Operatori Socio Sanitari, sulle 24 ore (indossano divisa azzurra)
- Fisioterapisti (indossano pantaloni azzurri e casacca bianca)
- Assistente Sociale

Il personale di assistenza è dipendente della Fondazione e viene periodicamente aggiornato attraverso convegni e corsi di formazione. La Residenza può avvalersi in caso di necessità (vedi sostituzione malattie) di personale interinale fornito da agenzie per il lavoro.

Il servizio di portineria, la cucina, la manutenzione e il servizio di pulizie sono dati in appalto a ditte esterne.

Con il personale collaborano volontari aderenti a diverse associazioni e volontari della Fondazione.

## SERVIZI EROGATI

L'assistenza agli ospiti viene erogata secondo protocolli redatti sulla base di quanto riconosciuto come buona pratica assistenziale dalla letteratura internazionale specializzata.

### **ASSISTENZA MEDICA**

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

La presenza continuativa del medico garantisce il controllo costante dello stato di salute, con la verifica dei programmi previsti e l'attivazione di eventuali interventi di emergenza tramite le procedure predisposte.

Il personale medico della struttura è presente dal lunedì al venerdì. È garantita reperibilità telefonica nelle ore del giorno, mentre durante la notte, il sabato e nei giorni festivi è attivo il servizio di continuità territoriale (guardia medica) e in caso di emergenza il servizio 112.

Se l'Ospite lo desidera, può essere visitato in Struttura dal Medico Curante e da specialisti privati incaricati dalla famiglia.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

La Residenza garantisce assistenza infermieristica alla persona continuativa 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.

Per ogni comunicazione di carattere infermieristico-assistenziale far riferimento agli Infermieri Professionali, sempre in turno sulle 24 ore e dotati di un cellulare aziendale (vedi riferimento a fine documento).

### **ASSISTENZA SOCIO SANITARIA**

La Residenza garantisce assistenza socio sanitaria alla persona continuativa 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.

Si esplica attraverso:

- assistenza alla persona e cura dell'igiene personale, intesa anche come stimolazione dell'ospite ad una maggiore autonomia;
- cura dell'aspetto estetico e attenzione al vestiario;
- attività domestico-alberghiera sull'unità di base (armadio, letto e comodino).

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA FISIOTERAPICA**

In stretta collaborazione con il medico vengono erogati dal fisioterapista trattamenti personalizzati di riabilitazione neuro-motoria individuali e di gruppo, con mobilitazione attiva e passiva degli Ospiti; tale attività viene svolta prevalentemente nella palestra attrezzata, ma sono possibili anche trattamenti in camera o al letto dell'ospite, se necessari. Sono possibili le prescrizioni degli ausili motori necessari, secondo le direttive di legge e le disposizioni ASL.

### **SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE**

La presenza quotidiana dell'Assistente Sociale fornisce il supporto per l'ingresso, per l'integrazione e per una migliore permanenza dell'Ospite nella struttura, intervenendo anche nello svolgimento di pratiche amministrative:

- attivazione delle pratiche di invalidità civile (su richiesta);
- eventuali relazioni con il Giudice Tutelare per la nomina di amministratori di sostegno;
- colloqui di sostegno;
- rapporti con le reti formali/informali interne ed esterne all'Istituto (ASL, Patronato, Comune, Regione, volontari, parenti degli Ospiti).

L'Assistente Sociale intrattiene rapporti con la famiglia, ricostruendo ove necessario legami parentali, e cura la gestione delle attività sociali che vengono svolte provvedendo a soddisfare i bisogni dell'Ospite.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Viene posta particolare attenzione alla dimensione spirituale nel rispetto di ogni credo religioso. Al momento viene settimanalmente recitato il Santo Rosario nel soggiorno polivalente situato al primo piano della Residenza.

### **SERVIZIO DI PORTINERIA**

La portineria, con centralino telefonico, è in funzione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30; sabato, domenica e giorni festivi dalle 9.30 alle 13 e dalle 15 alle 18.30. Il servizio è affidato in appalto a ditta esterna.

Negli altri orari le urgenze, gli accessi e le telefonate vengono gestite dal personale infermieristico.

### ORARIO DI VISITA

15.30 – 17.30 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

10.00 – 12.00 E 15.30 – 17.30 SABATO E DOMENICA

Le visite si svolgono negli spazi comuni ed è concesso l'accesso di un visitatore per volta ad ospite con rispetto delle regole di sicurezza igienico-sanitaria. La direzione sanitaria può autorizzare le visite in stanza.

In corso di emergenza sanitaria le visite possono essere regolamentate su appuntamento. Una copia, sempre aggiornata, delle disposizioni interne sull'accesso visitatori è esposta nell'atrio della Struttura.

L'ingresso in Struttura degli animali domestici è vietato dalla Direzione Sanitaria, salvo autorizzazione.

I visitatori sono tenuti a rispettare gli orari di visita, a tenere un comportamento responsabile e adeguato anche in considerazione dei diritti degli altri ospiti, ad evitare affollamenti nei vari ambienti della Struttura e a collaborare con il personale.

### **SERVIZIO DI RISTORAZIONE E DISTRIBUZIONE PASTI**

La cucina, situata all'interno del complesso e gestita da ditta esterna, assicura agli Ospiti un menù casalingo e garantisce la possibilità di diete personalizzate secondo le differenti esigenze alimentari.

Il personale infermieristico e di assistenza garantisce la distribuzione a tavola e, dove necessario, la diretta assistenza e vigilanza all'assunzione del pasto stesso da parte di tutti gli Ospiti. Il menù settimanale è disponibile per presa visione nelle sale da pranzo. Nel pomeriggio è prevista la distribuzione di una merenda.

### **SERVIZIO BAR**

Nei soggiorni ai piani 0 e 1 sono collocati distributori automatici di bevande calde/fredde e snack a disposizione del personale, ospiti e visitatori.

È vietato introdurre e consumare bevande alcoliche all'interno della Struttura.

È vietato conservare in camera alimenti deperibili (a bassa durata di conservazione). I cibi secchi (biscotti, merendine) possono essere lasciati nel comodino in quantità limitate, in confezioni monodose.

### **SERVIZIO DI LAVANDERIA PERSONALE**

Non è previsto per i moduli Prima Fascia, Sollievo e DOPPA.

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

È assicurata la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i locali, impianti e attrezzature della struttura.

### **SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE**

È svolto quotidianamente anche nei giorni festivi da parte di ditta esterna incaricata, identificabile da specifica divisa con logo della ditta e cartellino di riconoscimento.

### **FARMACI, MATERIALE SANITARIO, PRESIDII SANITARI STANDARDIZZATI, PRESIDII PER L'INCONTINENZA**

Sono forniti dal SSN e/o a carico della Struttura.

I FARMACI IN FASCIA C SONO SEMPRE A CARICO DELL'UTENTE.

### **SERVIZIO DI TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO**

Il trasporto sanitario per accertamenti vari (visite specialistiche, indagini diagnostiche) in convenzione con la ASL è a carico del SSN in caso di ospite non deambulante in assoluto. Negli altri casi, tra cui la visita collegiale per l'invalidità civile, è a carico dell'utente.

Deve essere sempre garantita da parte della famiglia/AdS la presenza di un accompagnatore sul trasporto sanitario.

### **ONORANZE FUNEBRI**

In caso di decesso dell'Ospite, il personale della struttura provvede a ricomporre la salma e a trasferirla in camera mortuaria. La scelta del Servizio funebre è di esclusiva competenza dei familiari.

### **SERVIZI AMMINISTRATIVI**

I servizi amministrativi sono svolti presso gli uffici situati in Corso Armellini 11, a Genova e sono dotati di POS per i pagamenti a mezzo Pagobancomat e Carte di Credito.

GLI UFFICI AMMINISTRATIVI RICEVONO SOLO SU APPUNTAMENTO, TELEFONANDO AL NUMERO 010.83421

## **GIORNATA TIPO**

**Dalle ore 07:00 il risveglio:** iniziano le attività di igiene, vestizione e alzata degli ospiti.

**Alle ore 08:30** viene servita **la prima colazione** nei locali adibiti a sala da pranzo o a letto per gli ospiti che necessitano di essere imboccati.

**Dalle ore 10.00 alle ore 11.30:** all'assistenza medica, infermieristica e socio-sanitaria si aggiungono le attività di animazione e fisioterapia.

**Dalle ore 12.00 il pranzo** partendo dagli ospiti che necessitano di maggiore assistenza. A seguire gli ospiti possono sostare nei soggiorni o ritirarsi nelle proprie camere per il riposo pomeridiano.

**Dalle ore 14.00** riprendono le varie attività.

**Alle ore 15.30-16.00** è l'ora della **merenda**.

**Alle ore 18.30** inizia la distribuzione **della cena** partendo dagli ospiti meno autosufficienti.

Con condizioni metereologiche favorevoli è possibile per gli ospiti soggiornare negli spazi esterni della Struttura.

## ACCESSO ALLA STRUTTURA E RETTE

L'accesso alla struttura può avvenire:

### 1. A TRATTATIVA PRIVATA CON PAGAMENTO A CARICO DELL'OSPITE

- mediante contatto e colloquio con l'Assistente Sociale ([nieli@chiossone.it](mailto:nieli@chiossone.it) – tel. 010.8342700);
- a seguito della sottoscrizione del contratto.

**2. A TRATTATIVA CONVENZIONATA CON QUOTA SANITARIA A CARICO DEL SSN** - L'accesso alla struttura in convenzione con il SSN avviene da un Reparto ospedaliero o dal domicilio attraverso l'ufficio Ricoveri della ASL 3 Genovese. Mensilmente in Struttura si riunisce l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG), con il Medico Geriatra della ASL, per la valutazione dei progetti riabilitativi individuali, la loro validazione e l'eventuale proroga del ricovero.

### RICOVERO IN PRIMA FASCIA

L'ospite, se autorizzato durante la UVG, può soggiornare presso la RSA, **per un totale di 30 giorni a totale carico ASL, eventualmente prorogabili fino a ulteriori 30 (per un totale di 60 giorni) a seguito di rivalutazione da parte dell'equipe dell'UVG.** Successivamente, sempre a seguito di rivalutazione UVG, può essere autorizzato un ulteriore periodo di massimo 30 giorni anche non consecutivi nel corso dell'anno con una compartecipazione di spesa da parte dell'ospite di 57,66 Euro/die. Qualora il ricovero si prolunghi in maniera eccezionale oltre tale limite massimo, l'intera retta di degenza (quota sanitaria e quota alberghiera) verrà imputata all'utenza: 130,00 Euro/die

### INGRESSO A TRATTATIVA PRIVATA

Gli ingressi a trattativa privata hanno durata minima di 30 giorni e la retta di degenza, completamente a carico dell'ospite, è di 130,00 Euro/die.

### DOCUMENTI RICHIESTI ALL'INGRESSO

- carta d'identità
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- esenzione ticket sanitario
- documento attestante l'invalidità civile (se in possesso dell'ospite)
- documento di nomina dell'Amministratore di sostegno (se presente).

## INDICATORI DI QUALITÀ

La Fondazione verifica con continuità i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale e ha stabilito i seguenti indicatori:

Monitoraggio delle LDP (Lesioni Da Pressione)	Applicazione di protocollo di prevenzione e cura in linea con quello adottato da ASL3
Numero cadute analizzate con protocollo cadute	100% eventi
Valutazione fisiatrica	In ingresso e in uscita
Cadenza bagni di pulizia	7 giorni

Come indicatori per la tutela degli Ospiti sono tenuti in considerazione:

Numero di reclami su servizi alberghieri o assistenza	< al 5% numero Ospiti/anno
Giorni di attesa per la risposta al reclamo	Entro 20 giorni

## CONTATTI

Portineria	010.8342700 Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30 Sabato, domenica e festivi dalle 9.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30
Infermeria	349.3276967 Reperibili tutti i giorni, 24 ore su 24
Dott. Federico Gentilini Responsabile Medico	<a href="mailto:residenzamonte@chiossone.it">residenzamonte@chiossone.it</a>
Dott.ssa Stefania Dagnino Coordinatrice infermieristica	<a href="mailto:infmonte@chiossone.it">infmonte@chiossone.it</a>
Fisioterapisti	<a href="mailto:fisiomonte@chiossone.it">fisiomonte@chiossone.it</a>
Dott.ssa Francesca Nieli Assistente Sociale	<a href="mailto:nieli@chiossone.it">nieli@chiossone.it</a>
Indirizzo generale di comunicazione	<a href="mailto:residenzamonte@chiossone.it">residenzamonte@chiossone.it</a>
Ufficio contabilità	contabilita@chiossone.it

È possibile concordare telefonicamente o via email appuntamenti con le varie figure professionali.

## RECLAMI

In portineria e sul sito è a disposizione il modulo di reclamo secondo la procedura certificata ISO 9001. Ogni segnalazione o suggerimento dà luogo a risposta ed eventuali conseguenti provvedimenti di miglioramento del servizio.

Inoltre, annualmente viene proposto a ciascun ospite il questionario sulla soddisfazione del cliente con uno spazio dedicato a eventuali suggerimenti e/o reclami. Il Responsabile per la somministrazione del questionario è l'Assistente Sociale.

## LA FONDAZIONE CHIOSSONE

La Fondazione Chiossone ([www.chiossone.it](http://www.chiossone.it)) nasce a Genova nel 1868 quale Istituto dei ciechi; attraversando più di 150 anni di storia assume diverse nature giuridiche, da ente pubblico ad associazione, rimanendo però sempre fedele alla visione illuminata del suo Fondatore David Chiossone, che puntava a mettere in luce le potenzialità inesprese delle persone fragili seguite nelle strutture e nei servizi dell'organizzazione.

Oggi il Chiossone è una Fondazione di partecipazione, impresa sociale. Oltre ad essere un Centro di eccellenza a livello nazionale nel campo della riabilitazione visiva – tra i pochi in Italia a occuparsi della presa in carico globale di disabili e pluridisabili visivi di ogni età, dall'infanzia alla vecchiaia – è anche un centro polifunzionale per le fragilità con una vasta gamma di servizi ambulatoriali, residenziali e semiresidenziali organizzati per rispondere alle esigenze di persone con diverse fragilità e diverse fasce di età.

### UN CENTRO POLIFUNZIONALE

La Fondazione Chiossone offre servizi ambulatoriali, semiresidenziali e residenziali per dare supporto a persone con diverse fragilità in diverse le fasce d'età.

I Centri ambulatoriali di Riabilitazione delle disabilità visive e delle pluridisabilità offrono percorsi riabilitativi globali e personalizzati e operano con équipe multidisciplinari specializzate sulle diverse fasce di età: per l'età evolutiva il servizio ha sede nella splendida Villa Chiossone, in Corso Italia 10 a Genova, mentre per l'età adulta nella sede di Corso Armellini 11 a Genova.

Il Centro ambulatoriale di Riabilitazione delle disabilità dello Sviluppo offre percorsi riabilitativi globali e personalizzati per bambini con disabilità dello sviluppo (disturbi dello spettro autistico, disabilità intellettive, disturbi del linguaggio, disturbi specifici di apprendimento), in Corso Solferino 14 a Genova.

La Residenza e il Centro Diurno La Giostra per ragazzi e giovani pluridisabili sono dedicati a pluridisabili maggiorenni e oltre ai programmi riabilitativi individuali offrono agli utenti laboratori artigianali, esperienze di autonomia, sport e socializzazione. La sede si trova in Corso Armellini 11 a Genova.

La Residenza Armellini per Anziani, in Corso Armellini 11, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per fornire sia assistenza sanitaria di medicina generale, sia terapie specifiche per la riabilitazione visiva.

La Residenza Nostra Signora del Monte per Anziani, in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 a Genova, accoglie anziani – autosufficienti e non – ed è specializzata per persone affette da patologie degenerative come l'Alzheimer, per ricoveri temporanei e per pazienti che necessitano riabilitazione specifica a seguito di ricoveri ospedalieri (residenza sanitaria riabilitativa post-acuti).

La Residenza Il Caprifoglio per malati psichici in Salita Nuova di Nostra Signora del Monte 8 si pone come obiettivi la costruzione di autonomia personale dell'ospite e il mantenimento di attività e relazione con il mondo esterno.