

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*La Fondazione G. Borea e Z. Massa è lieta di presentarle la Carta dei Servizi della nostra Residenza Sanitaria Assistenziale.*

*Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.*

*Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso l'Ufficio Accoglienza della Struttura.*

*Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.*

*Cordiali saluti.*

*La Fondazione G. Borea e Z. Massa*

## 1. PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio, redatto seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i. Si ispira ai principi fondamentali richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della nostra Carta Costituzionale.

Documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

## 2. OBIETTIVI E FINALITÀ

### 2.1 Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario della struttura è quello di fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze degli Ospiti dando risposte concrete alle loro necessità, e promuovere la cura e l'assistenza della persona anziana con piena attenzione a tutti i suoi bisogni.

La famiglia, al centro di ogni progettualità, deve essere consapevole che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura, e che viene garantita loro la miglior qualità di vita possibile in relazione alla condizione psico-fisico-sociale.

La missione aziendale della Fondazione si basa su principi fondanti che riguardano:

- la centralità dell'Ospite;
- la multi-professionalità e lavoro d'équipe;
- i progetti individualizzati definiti in équipe e condivisi con le famiglie;
- il prendersi cura di chi si prende cura;
- la continuità terapeutica;
- l'apertura al territorio;
- la razionalizzazione della spesa

### 2.2 Obiettivi Specifici della R.S.A.

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione, la Residenza offre il servizio di ospitalità ad anziani non autosufficienti parziali o totali, in regime di degenza sia temporanea che di lungo termine.

## 3. DIRITTI DELL'OSPITE

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al

riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

#### **4. GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA**

##### **4.1 Assistenziali di cura**

La R.S.A. è organizzata su cinque piani, collegati ad una serie di servizi comuni centralizzati quali lavanderia, cucina e fisioterapia. Gli ospiti vengono alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

##### **4.2 Piano di assistenza individuale per ciascun Ospite e progetti terapeutici**

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato da un'équipe composta da: Direttore Sanitario o Medico da lui delegato, Coordinatore, Fisioterapista, Infermiere, Oss e Animatore, un piano di assistenza individuale (PAI) nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il piano è periodicamente verificato e aggiornato in base alle condizioni dell'ospite. Il Medico di Medicina Generale verifica e approva il piano degli ospiti solventi.

Per quanto riguarda l'andamento del programma ed eventuali cambiamenti, i contatti vengono mantenuti con l'anziano stesso, con il familiare di riferimento e/o curatori o tutori legali dell'ospite stesso nonché con i servizi sociali territoriali competenti. Il Piano di assistenza individuale viene condiviso con l'ospite, i familiari, e/o l'amministratore di sostegno e/o legale.

#### **5. PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI**

È fatto assoluto divieto alle figure non appartenenti al personale in forza alla Struttura di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario sull'ospite senza formale autorizzazione da parte della direzione della Struttura.

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di gestione, valutazione e miglioramento della qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle RSA.

#### **6. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura, autorizzata dal Comune di Sanremo, Accreditata con la Regione Liguria e convenzionata con l'Asl1 Imperiese, è sviluppata su 5 piani e composta da 54 posti letto sia in regime di solvenza che convenzionati con il SSN; è dotata di tutti i servizi previsti dalla normativa e mette a disposizione degli ospiti camere singole, doppie, triple e quadruple con bagno, oltre a sale comuni, sale ristorazione, palestra.

##### **6.1 Suddivisione della Struttura**

Piano Seminterrato

- Palestra
- Cucina

Piano Terra

- Uffici Direzione, Amministrazione e Accoglienza
- Sale pranzo
- Salone principale
- 2 bagni ospiti

- 1 bagno visitatori/ospiti
- Studio Medico

#### Piano Primo

- 11 camere con bagno esclusivo: 2 camera singole, 6 camere doppie, 3 camere triple
- Soggiorno
- Bagno assistito
- Infermeria

#### Piano Secondo

- 9 camere con bagno esclusivo: 1 camera singola; 4 camere doppie; 2 camere triple; 2 camere quaduple
- Bagno assistito

#### Piano Terzo

- 7 camere con bagno esclusivo: 6 camere singole; 1 camera doppia

#### Spazio Esterno

- Area giardino adibito a verde;
- Zona parcheggio

## 6.2 Caratteristiche delle camere

Ogni ospite, ha a disposizione nella camera assegnata, letto, armadio, una poltroncina, un comodino ed uno scrittoio, il bagno esclusivo.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

## 7. CONTATTI

La Residenza è situata in una delle zone panoramiche più belle di Sanremo, la città dei Fiori. Racchiuso in una verde oasi di quiete, la struttura offre agli ospiti, oltre ai servizi ed i comfort di una normale Residenza per Anziani, la possibilità di ammirare la meravigliosa vista del mare.

- Indirizzo: Via Borea, 57 - 18038 Sanremo (IM)
- Telefono: 0184.572496
- Sito internet: [www.fondazioneboreasanremo.it](http://www.fondazioneboreasanremo.it)

È possibile effettuare visite conoscitive della struttura previo appuntamento concordato con l'Ufficio Accoglienza.

### Recapiti diretti area amministrativa – centralino 0184.572496

- Direttore Tecnico Amministrativo [dir.amministrativo@fondazioneboreasanremo.it](mailto:dir.amministrativo@fondazioneboreasanremo.it)
- Amministrazione [amministrazione@fondazioneboreasanremo.it](mailto:amministrazione@fondazioneboreasanremo.it)

### Recapiti diretti area sanitaria – centralino 0184.572496

- Direttore Sanitario [dir.sanitario@fondazioneboreasanremo.it](mailto:dir.sanitario@fondazioneboreasanremo.it)
- Coordinatore infermieristico [coordinatore@fondazioneboreasanremo.it](mailto:coordinatore@fondazioneboreasanremo.it)  
Cell. Infermeria 327/7733644

## 8. ACCESSIBILITA'

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità con particolare attenzione alla sicurezza degli Ospiti. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica ben leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni. Sono stati individuati, anche all'interno dei locali comuni,

spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari.

- L'ingresso degli autoveicoli nell'area RSA è riservato unicamente ai parenti degli Ospiti (per averne autorizzazione si prega di recarsi presso il servizio di Accoglienza per l'abilitazione del codice).
- L'accesso ai reparti è consentito ai parenti, tutori o aventi diritto, attraverso porte dotate di codici di sicurezza, suonando il campanello all'ingresso dell'RSA situata al piano terra.

## 9. INGRESSO E VITA IN STRUTTURA

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;
- ricevere visite tutti i giorni;
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- assentarsi dalla Struttura 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 che offre, a pagamento e previa prenotazione, menu settimanali differenziati e rispettosi degli eventuali regimi dietetici degli ospiti ricoverati (SOSPESO DURANTE EMERGENZA COVID)

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.

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, dal progetto individualizzato e dalle particolari caratteristiche psico-sociali di ogni ospite.

Le camere singole sono assegnate agli ospiti che ne facciano richiesta. L'assegnazione di una determinata camera e/o abbinamento non costituiscono per l'ospite un diritto e possono essere modificati dalla direzione dei vari servizi ogni qual volta 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.

I presupposti che muovono l'organizzazione della vita dell'anziano nella nostra struttura sono comprensione e condivisione, da parte di tutti gli operatori, degli obiettivi di sviluppo del suo benessere e della conservazione delle sue abilità residue.

Prima dell'ingresso sarà effettuato con il residente e/o con il familiare referente un colloquio per illustrare l'organizzazione dei servizi e per raccogliere informazioni di tipo sociale, assistenziale e sanitario, utili alla pianificazione dei primi interventi assistenziali e per la redazione del PAI.

Il colloquio è suddiviso in due momenti:

- ✓ una prima parte, gestita dall'Ufficio Accoglienza, riguarda l'espletamento di pratiche amministrative e la richiesta della documentazione necessaria per l'ingresso in struttura. I documenti richiesti sono:
  - Codice Fiscale
  - Carta di Identità
  - Tessera Sanitaria ed esenzioni
  - Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie

- Eventuale certificato di invalidità o accompagnamento
- Piani terapeutici
- Scheda sanitaria compilata
- ✓ una seconda parte, gestita dal Coordinatore Infermieristico, riguarda la raccolta di informazioni di tipo sanitario e socio-assistenziali. Si richiede, per il giorno dell'ingresso, la seguente documentazione:
  - Sintesi clinica redatta dal medico curante
  - Scheda terapia farmacologica aggiornata al momento dell'ingresso
  - Dichiarazione del medico curante relativa alla vaccinazione antipneumococcica
  - Documentazione clinica in possesso
  - Eventuali autorizzazioni per ausili (carrozze, deambulatori).

Personale specificamente formato si occupa della prima fase di accoglienza; accompagna l'Ospite ed i suoi parenti a visitare la struttura e lo presenta al personale della R.S.A.

In caso di esigenze organizzative di reparto e/o bisogni e necessità assistenziali particolari, la Direzione si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto al personale interessato e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

L'Ospite, al momento del suo ingresso, deve essere munito di un corredo guardaroba appropriato ed identificabile tramite un numero assegnato dalla Struttura e applicato dalla famiglia prima dell'ingresso; l'elenco dei capi consegnati al momento dell'ingresso, verrà conservato nel fascicolo personale ed aggiornato in caso di necessità.

## 10. LA GIORNATA

La Giornata Tipo è esposta nel salone ricreativo della Struttura. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

L'organizzazione di ciascuna giornata è soggetta a flessibilità riguardo gli orari e le attività.

**La Giornata tipo dell'Ospite, si articola nei seguenti momenti:**

dalle ore 06,30	Alzata e/o mobilitazione dal letto
dalle ore 08,00	Somministrazione della colazione
dalle ore 09,00	Attività di Animazione e informazione, Fisioterapia
dalle ore 12,00	Pranzo*
dalle ore 13,00	Riposo post prandiale
dalle ore 15.00 alle 18.00	Attività di Animazione e informazione, Fisioterapia
dalle ore 16:30	Merenda*
dalle ore 19.00	Cena*
dalle ore 20.00	preparazione al riposo notturno

\* assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione;

## 11. SERVIZI OFFERTI

È un servizio residenziale rivolto ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, che, per le condizioni psicofisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio. Fa parte della rete dei servizi territoriali di primo livello e garantisce l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e assistenziale secondo quanto stabilito dalla Regione Liguria. La retta è a carico dell'Ospite e/o dei suoi familiari. L'Ospite viene accolto in uno dei nuclei funzionali in base alle indicazioni del Direttore Sanitario. Obiettivo prioritario è il raggiungimento e il mantenimento del miglior livello possibile della qualità della vita dell'anziano, in un ambiente residenziale protetto.

Il personale assegnato al servizio Residenziale è composto da:

- Direttore Sanitario;
- Coordinatore;
- Infermiere;
- Fisioterapista;
- Psicologo;
- Animatore;
- OSS.

Il predetto personale eroga settimanalmente le proprie prestazioni professionali secondo le modalità e gli standard previsti dalla Regione Liguria.

### Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera, 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.

### Sala TV

I soggiorni di reparto sono dotati di apparecchi televisivi; qualora l'Ospite ne abbia necessità i dispositivi audiovisivi personali, muniti di cuffie, possono essere posizionati anche nelle camere di degenza.

### Giardino

Il giardino a disposizione degli ospiti è collocato sul fronte della struttura con vista mare ed ospita palme ed altre piante colorate e profumate.

### Servizio religioso

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici il servizio di assistenza religiosa è garantito dal Sacerdote assegnato alla struttura dalla Curia.

Il servizio religioso avrà i seguenti momenti d'incontro di culto con celebrazione della Santa Messa all'interno della Struttura la domenica mattina e in caso di altre festività di precetto.

Il servizio verrà effettuato seguendo le indicazioni e le limitazioni Regionali relative alla pandemia in atto.

La cappella è a disposizione degli ospiti che lo desiderano e settimanalmente a orari fissati è tenuta la Santa Messa. Il personale religioso è a disposizione degli ospiti per ogni necessità. Il servizio segue indicazioni e regole Regionali in seguito alla pandemia in atto.

## 12. SERVIZI ALBERGHIERI

### Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è svolto internamente.

Il menù è variato con cadenza stagionale e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dalla Direzione Sanitaria.

L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione dalle 7:45/08:00

Pranzo dalle 12:00

Merenda 16:30

Cena dalle 19:00

Gli utenti hanno la possibilità di avere caffè, tè o uno spuntino fra i pasti. L'organizzazione offre, sotto il controllo del medico interno la somministrazione di diete personalizzate al fine di garantire agli ospiti una corretta alimentazione anche in base alle specifiche patologie.

### Punto ristoro

Il punto ristoro è dotato di distributori di bevande calde, fredde, merendine, etc., si trova al piano terra del padiglione ed è accessibile agli Ospiti ed ai loro familiari per tutta la settimana. Le consumazioni non sono incluse nella retta.

### Servizio pulizia

La struttura si impegna a fornire il servizio di pulizie: igiene, sanificazione e disinfestazione. Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

### Servizio lavanderia e guardaroba

Quotidianamente il servizio lavanderia esterna effettua il lavaggio e la stiratura della biancheria piana oltre che quella personale degli ospiti. I capi di abbigliamento che diventano logori nel tempo, vengono consegnati ai famigliari che provvederanno alla loro sostituzione.

### Parrucchiere e barbiere

È possibile usufruire del servizio di parrucchiere e barbiere esterno che viene programmato settimanalmente ed è a totale carico dell'Ospite e/o dei suoi familiari.

### Servizi a pagamento

Previa prenotazione e a carico dell'ospite, sono a disposizione il servizio di: parrucchiere, barbiere e pedicure.

### Corrispondenza

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dal personale dell'Accoglienza. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza.



### 13. SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI

#### Assistenza Medica

Il Direttore Sanitario/Medico di struttura svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura, garantendo le visite necessarie, adeguate terapie e il collegamento esterno con i Medici Curanti e gli altri specialisti.

Per gli ospiti convenzionati il Direttore Sanitario/Medico di Struttura, svolge anche la funzione di prescrittore, mentre per gli ospiti solventi, il riferimento sanitario rimane il Medico di Medicina Generale.

L'assistenza medica, è garantita dal lunedì al venerdì e tramite il servizio di reperibilità. Negli altri orari, nei festivi e prefestivi, il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

#### Assistenza Infermieristica

È prevista l'assistenza infermieristica da parte di personale professionista abilitato per tutte le necessità degli ospiti 24 ore su 24, è garantita la valutazione dei bisogni assistenziali e l'erogazione di tutte le prestazioni infermieristiche necessarie, come somministrazione di farmaci, medicazioni, controlli periodici della pressione arteriosa, frequenza cardiaca, frequenza respiro, temperatura, peso corporeo, esecuzione di prelievi ematici, alimentazione parenterale ed enterale, assistenza alle neostomie.

#### Assistenza Fisioterapica

Il servizio di fisioterapia tramite piani individualizzati, mira al recupero e al mantenimento delle capacità residue degli ospiti. La struttura è dotata di una palestra attrezzata a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità con l'ausilio dei fisioterapisti negli orari di apertura.

Il servizio di fisioterapia è finalizzato al mantenimento delle capacità psicofisiche dell'ospite.

#### Animazione

L'animazione è progettata in funzione del soddisfacimento di desideri e bisogni, compatibilmente con lo stato di salute di ognuno, anche in collaborazione con associazioni di volontariato e reti informali.

Le attività di Animazione comprendono diversificate attività ludico-ricreative, festeggiamento di eventi, compleanni e giochi di società, ma anche interventi volti al mantenimento delle abilità e allo sviluppo delle risorse per migliorare la qualità di vita, considerando la persona e il suo funzionamento cognitivo, emotivo-affettivo e psicosociale.

Le attività programmate sono indicate nel calendario predisposto visibile a tutti nel "salone arancione" al "piano 0".

L'approccio parte da progetti individualizzati, multimodali e orientati alle evidenze scientifiche, condivisi in équipe e con le famiglie, al fine di promuovere il benessere psicofisico e psicosociale.

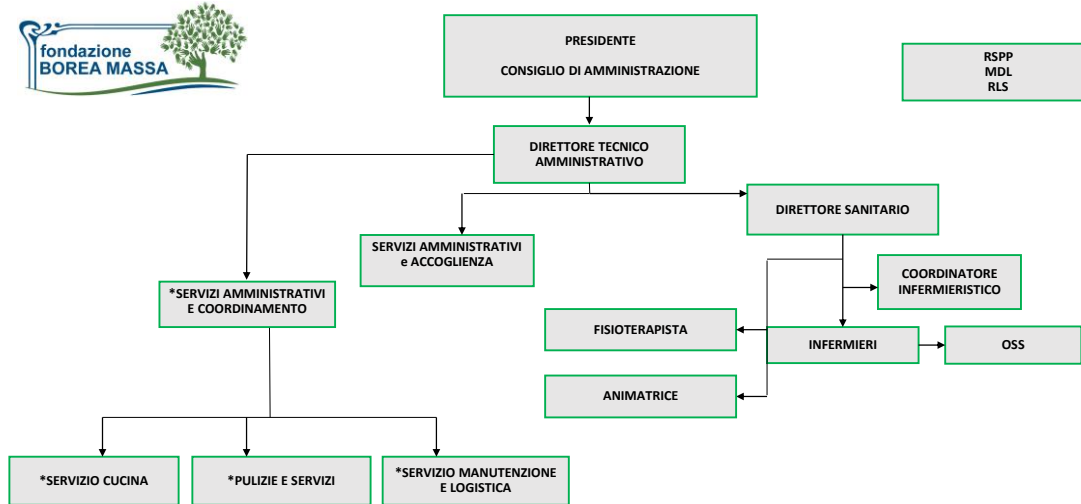
Gli interventi si occupano di promuovere la sperimentazione delle terapie non farmacologiche per riconoscere, affrontare e gestire i disturbi comportamentali che possono presentarsi nelle demenze, attraverso l'utilizzo di: cuscini, gomitoli di lana per l'affaccendamento; fermata del bus e del taxi per il wandering.

Il setting terapeutico si presenta come un'ambiente volto alla stimolazione cognitiva e spazio-temporale (calendario, orologio, attività di vita quotidiana). I saloni e il corridoio al piano 0 presentano elementi realizzati insieme nelle attività di stimolazione creativo-espressiva.

#### Assistenza Oss

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'Ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento; si occupa quindi dell'accoglienza, dell'assistenza e della cura e dell'igiene della persona in coerenza con le disposizioni mediche, infermieristiche e fisioterapiche. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dal Coordinatore insieme al Direttore Sanitario.

#### 14. DOTAZIONE ORGANICA DEL PERSONALE



\* SANITÀ ASSISTENZA E SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

L'organigramma aggiornato è affisso in bacheca.

#### 15. FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

#### 16. MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni.

La Direzione di Struttura è responsabile solo ed esclusivamente degli oggetti o valori consegnati in custodia e comunque può rifiutarsi di tenere in custodia oggetti ritenuti pericolosi o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione di Struttura rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione.

La Direzione di Struttura può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

La Direzione di Struttura, tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- all'Ospite, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;
- a forza maggiore;
- al naturale deterioramento della cosa.

L'Ospite, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione di Struttura immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.

E' obbligo dell'Ospite osservare la dovuta diligenza nell'interessarsi delle proprie cose e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

### **17. ASPETTI ECONOMICI**

I servizi sono addebitati a giornata di degenza o in base alle quantità. Salvo diversa previsione in convenzione (per i regimi convenzionati) la quota utente giornaliera viene imputata all'ospite indipendentemente dall'orario di presenza effettivo in struttura. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o in regime accreditato.

### **18. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO**

La permanenza in struttura da parte dell'ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali nonché con la rete amicale.

Durante riunioni periodiche con la Direzione verranno analizzate tutte le problematiche e i suggerimenti emersi nella vita della struttura. E' comunque disponibile presso l'Accoglienza, per chiunque ne voglia fare uso un modulo per le segnalazioni e per i suggerimenti.

La Struttura è disponibile ad accogliere personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

### **19. VISITE ALL'OSPITE**

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,30 alle 11,30 e dalle 15,30 alle ore 18,30 salvo deroghe concordate con la Direzione Sanitaria. Attualmente gli ingressi sono contingentati e previo appuntamento in seguito all'emergenza sanitaria in atto.

### **20. GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA**

Per poter accedere alla Struttura, viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente l'inserimento in lista di attesa per gli Ospiti solventi; i nominativi degli Ospiti accreditati vengono segnalati direttamente dalla ASL.

### **21. RISPETTO DELLA PRIVACY E RICHIESTA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

In osservanza a quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali la Fondazione ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati, a cui si rimanda per tutte le informazioni inerenti, e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

- visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo comfort possibile per il paziente (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, ambiente accogliente, etc e, dall'altro, la dovuta privacy (le diverse operazioni sul paziente vanno eseguite in ambiente chiuso o riparato dal altri ospiti con l'uso del paravento, al quale potrà accedere solo il personale medico o infermieristico o di assistenza).

- certificazioni, 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.
- il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi famigliari se legittimati.

L'originale della cartella clinica non può uscire dalla struttura (salvo che per esplicita richiesta di un magistrato) poiché esso costituisce un documento ufficiale.

In caso di necessità da parte di personale sanitario esterno (a scopo di diagnosi e cura) o per esplicita richiesta dei parenti del paziente, una copia della stessa potrà essere rilasciata in busta chiusa, ed entro cinque giorni da richiesta formale, apponendo il timbro, la firma del Responsabile Sanitario ed il timbro della struttura di provenienza.

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati o gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di ricovero conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa sulle privacy. Le copie autenticate sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento del servizio extra.

## 22. STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di Qualità di base vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

L'organizzazione, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti nelle proprie strutture.

INDICATORE	METODO DI CALCOLO
Tasso di occupazione dei posti letto	$n^{\circ}$ giorni con posto letto occupato / $n^{\circ}$ posti letto x 365
Indagine di Customer Satisfaction	
Reclami	$n^{\circ}$ reclami ricevuti in un periodo / $n^{\circ}$ reclami ricevuti nel periodo precedente
Adeguatezza attività di Prevenzione Lesioni da decubito	$n^{\circ}$ ospiti con lesioni insorte durante il ricovero / tot $n^{\circ}$ ospiti alla data
% di ospiti con lesioni da decubito insorte all'esterno delle struttura (in ospedale o presso il domicilio)	$n^{\circ}$ ospiti con lesioni all'entrata / tot $n^{\circ}$ ospiti alla data
Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito	$n^{\circ}$ ospiti con lesioni / $n^{\circ}$ ospiti totali alla data
Minuti di assistenza infermieristica per ospite	Totale minuti presenza infermieri professionali / posti letto nel periodo (settimana o giorno)
Redazione del primo PAI entro 30 giorni lavorativi dall'ingresso	$n^{\circ}$ PAI formalizzati entro 30 giorni dall'ingresso / $n^{\circ}$ ingressi nel periodo

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	MOD05-PQ07 REV03 DATA 11/01/2021
---	--------------------------	--

Redazione del PAI con frequenza almeno semestrale	n° PAI redatti entro 6 mesi dal precedente/n° PAI redatti nel periodo
PAI frequenza aggiornamento	n° verifiche PAI per ospite/anno
Controlli sull'igiene	n° controlli positivi della qualità dell'igiene all'ospite/n° controlli
Cadute n° cadute/giorno per Ospite/1000	n° cadute annue/n° ospiti x n° giorni di ricovero/1000
Rispetto del menù	n° controlli con risultato conforme/ n° controlli effettuati
Pulizie delle camere giornaliera	n° camere pulite per giorno/n° camere
Servizio di lavanderia	n° casi di armadi controllati conformi/n° totale di armadi controllati
Rispetto dei cicli individuali fisioterapici	n° cicli effettuati/n° cicli programmati
% ospiti coinvolti nelle attività di animazione	n° ospiti coinvolti nelle attività programmate/n° ospiti presenti in struttura
Tutti gli ospiti sono seguiti da un programma	n° ospiti con programma di attività di animazione/n° ospiti presenti in struttura
Ore di formazione in % sul monte Ore lavorate	n° totale di ore di formazione/monte ore complessivo
Rispetto del Piano di formazione	Ore di formazione svolte/ore di Formazione pianificate
n° infortuni	n° di infortuni registrati
Turn-over personale	n° persone assunte + n° persone uscite/n° persone in servizio alla data finale

### 23. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Focalizzare l'attenzione sulle attese degli ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente. L'orientamento all'ospite ha evidenziato la necessità di attivare un percorso utile a favorire un attento ascolto dei suoi bisogni.

Tale impegno rappresenta un tassello del percorso carta dei servizi, caratterizzato dall'analisi della rilevazione del grado di soddisfazione degli ospiti. Attraverso tale analisi, la Fondazione Borea può fornire risposte efficaci, modificare la sua missione, mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione, credibilità. Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in Direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback.

### 24. MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'Ospite, il rappresentante legale o il contraente, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione al coordinatore, è altresì presente presso l'ufficio di segreteria.