

CARTA DEI SERVIZI della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra soggetto erogatore e cittadino, finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti nell'interesse della collettività e dei singoli.

All'interno di tale patto vengono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il loro raggiungimento, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Questa carta si ispira ai principi fondamentali dell'equità, dell'uguaglianza, della continuità dell'umanità dell'efficienza ed efficacia in rapporto ai costi



**Carta dei Servizi della
Residenza Protetta
“Mons. Pogliani”**

Carta dei Servizi

Pag 2 di 25

PARTE PRIMA
***La mission, la vision e principi ispiratori
della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”***



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 3 di 25

LA MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI

La Residenza Protetta “Mons Pogliani” è ubicata nella solare cittadina rivierasca di Loano (SV), a pochi passi dal mare ed è gestita, dal 2016, dalla Fondazione Sacra Famiglia Onlus di Cesano Boscone

La Residenza Protetta “Mons. Pogliani” è dedicata ad ospitare adulti/anziani.

Tale attività, in coerenza con i presupposti etici dell’impegno cristiano in campo sanitario, si fonda su alcuni principi ispiratori:

- 1) *rapporti umani tra gli operatori e gli ospiti*: si adottano modelli organizzativi e soluzioni tecniche che favoriscono lo sviluppo di rapporti umani fra gli operatori e tra essi e gli ospiti;
- 2) *particolare attenzione alla persona dell’ospite*: la Residenza Protetta offre uno stile di accoglienza che consente all’ospite di sentirsi al centro dell’attenzione dal suo primo contatto con la struttura;
- 3) *cura dell’informazione*: il personale sanitario della Residenza Protetta mantiene un rapporto costante con l’ospite, mediante un dialogo continuo e una comunicazione attenta e discreta.
- 4) *senso di corresponsabilità del personale*: ogni persona che presta il suo servizio nella struttura deve sentirsi parte di un progetto comune, guidato dai valori specifici, in modo che ognuno si senta valorizzato e rispettato in relazione al proprio ruolo peculiare;
- 5) *disponibilità ed apertura all’integrazione* con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul territorio, con altre attività ecclesiali e laiche cattoliche presenti in Diocesi fornendo, per quanto possibile, aiuti specifici a persone in stato di disagio sociale;
- 6) *mantenimento di un alto livello delle professionalità sanitarie* quale primo mezzo concreto di rispetto della vita.
- 7) *pieno rispetto della dignità della persona umana*: gli operatori che prestano la loro attività nella Residenza Protetta sono vincolati a operare secondo i principi della deontologia specifica della loro professione, dell’etica e della morale cristiana.

Conseguentemente la tutela della vita, la promozione della salute, l’attenzione ai bisogni fisici e spirituali dell’uomo sofferente rappresentano la missione e l’obiettivo prioritario della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”.

LA VISION DELLA RESIDENZA PROTETTA “MONS. PUGLIANI”

L’orientamento strategico della Residenza Protetta “Mons. Pogliani” si dirama nelle seguenti direzioni:

- a) Garantire le migliori condizioni di benessere psico/fisico ad ogni anziano residente.
- b) Mantenere le capacità residue degli anziani e se possibile promuovere il loro recupero con particolare attenzione nel prevenire e ritardare la perdita delle autonomie.
- c) Prevenire e rallentare i processi degenerativi e l’insorgenza di altre malattie.
- d) Promuovere e mantenere la socializzazione, i rapporti con l’ambiente esterno (tessuto sociale) e delle relazioni parentali e amicali.
- e) Garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana, nonché della privacy.
- f) Promuovere e controllare la qualità delle prestazioni.
- g) Perseguire un alto livello di professionalità negli operatori sanitari;

- h) Mantenere nell'organizzazione un atteggiamento aperto verso l'innovazione tramite la promozione dello sviluppo continuo di nuove conoscenze e competenze;
- i) Creare condizioni per il coinvolgimento ampio e diffuso degli operatori nei processi e nelle decisioni
- j) Partecipare a forme di collaborazione con altre strutture finalizzate a progetti formativi, sotto il profilo delle modalità operative capaci di assicurare il miglioramento del grado di integrazione e qualità dei servizi offerti;
- k) Mantenere alta la tensione etica dell'attività svolta nella Residenza Protetta.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività della Residenza Protetta “Mons. Pogliani ” si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

a. Eguaglianza

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinione politica, condizione di salute.

b. Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'ospite sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c. Rispetto

Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

d. Continuità assistenziale

La Residenza Protetta intende promuovere ogni utile iniziativa, affinché si realizzi la migliore collaborazione tra il medico ivi operanti ed il Medico di fiducia del paziente al fine di favorire la migliore continuità di assistenza sanitaria. Conseguentemente il Medico di medicina generale potrà assumere presso i professionisti della struttura tutte le informazioni in ordine alla evoluzione della patologia in trattamento, alla prognosi, alle prescrizioni terapeutiche ritenute più appropriate, nonché fare visita al proprio paziente ove lo ritenga utile.

La Residenza Protetta, inoltre, assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio deve adottare le misure volte a creare al paziente il minor disagio possibile.

e. Diritto di scelta

Il cittadino ha diritto di scegliere, tra soggetti che erogano le prestazioni di cui necessita, quello che risponde meglio alle sue esigenze di cura. L'ospite, inoltre, può chiedere in ogni momento della sua permanenza il parere ulteriore di un medico di sua fiducia.

f. Partecipazione

La Residenza Protetta garantisce all'ospite una corretta e chiara informazione circa le prestazioni effettuate. L'ospite può esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio

g. Efficacia ed efficienza

I servizi e le prestazioni devono essere forniti con efficacia ed efficienza, mediante un uso ottimale delle risorse, adottando tutte le misure necessarie per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, i bisogni degli ospiti evitando sprechi di risorse che andrebbero a danno della collettività.



**Carta dei Servizi della
Residenza Protetta
“Mons. Pogliani”**

Carta dei Servizi

Pag 5 di 25

PARTE SECONDA
L'organizzazione della Residenza Protetta
“Mons. Pogliani”



Carta dei Servizi della Residenza Protetta "Mons. Pogliani"

Carta dei Servizi

Pag 6 di 25

IL NOSTRO PERSONALE AL VOSTRO SERVIZIO

I collaboratori della Residenza Protetta "Presentazione" sono circa 15 tra medico, infermieri, tecnico della riabilitazione, personale di assistenza e personale amministrativo.

Il loro compito principale è di soddisfare i bisogni assistenziali degli ospiti della RP.

Responsabili

Direzione	Dott. Albino Accame – Direttore Sedi Liguri Sacra Famiglia ONLUS Dott.ssa Marina Giampieri – Responsabile di Unità
Direttore Sanitario	Dr. Vito De Giglio
Medico RP	Dott.ssa Ala Palamari

Operatori della Residenza Protetta

Coordinatrice dei Servizi di assistenza	Mihaela Cuza
Infermiere	Suor Nancy Mihale Sanda Radu
Fisioterapista	Simonetta Negri Cristina Panizza
Animatore	Alessandro Gimelli
Personale addetto all'assistenza diretta	OSS
Personale addetto alla pulizia	Ausiliari

Il personale è riconoscibile grazie ad un cartellino di riconoscimento esposto sulla divisa riportante numero di identificazione, foto e qualifica.

CHI SONO GLI OPERATORI DELLA RESIDENZA PROTETTA E COSA FANNO

OPERATORI	ATTIVITA'
DIREZIONE	<p>Programmazione strategica (politica aziendale, obiettivi annuali budget)) Rapporti con regione, l'ASL, enti locali ed altre strutture sociosanitarie Politica per la qualità Titolare del trattamento dei dati personali (Dlgs 196/2003) Gestione risorse umane Procedure Acquisti beni e servizi Gestione rette ospiti Rapporti con i familiari degli ospiti Organizzazione e gestione processi di supporto logistici (lavanderia, guardaroba) Responsabile trattamento dati personali per la parte amministrativa</p>
DIRETTORE SANITARIO	<p>Coordina operativamente i processi e i fattori produttivi per il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici fissati dalla Direzione Definisce e approva, in accordo con la Direzione i programmi di miglioramento della qualità dei servizi socio-assistenziali; Verifica le attività in base alla loro efficacia e all'uso efficiente delle risorse; Cura la produzione ed il rispetto di procedure e regolamenti per la continuità assistenziale Organizza i servizi a fini igienico-sanitari Cura la produzione ed il rispetto di procedure finalizzate a: a) gestione dell'igiene ambientale b) gestione igienica della ristorazione collettiva c) gestione dell'emergenza clinica Controlla la tenuta dei farmaci e cura la compilazione del registro di carico e scarico degli stupefacenti Verifica la qualità della documentazione clinica, la loro tenuta aggiornamento e conservazione Assicura l'assistenza Geriatrica laddove prevista dalla DGR 862/2011 per gli ospiti con AGED> di 16</p>
MEDICO	<p>Garantisce le prestazioni di medicina generale in via esclusiva per gli ospiti contrattualizzati ASL e di concerto con il MMG per gli ospiti solventi. Valuta l'ospite all'ingresso Compila e aggiorna almeno con frequenza quindicinale i PAI. Coordina l'equipe della Residenza Protetta Collabora con il Direttore sanitario in tutte le funzioni organizzative di controllo Verifica la qualità della documentazione clinica , la loro tenuta aggiornamento e conservazione Fornisce informazioni sullo stato di salute degli ospiti negli orari indicati</p>
Infermiere	<p>Pianifica ed eroga le prestazioni infermieristiche. Svolge attività di assistenza sanitaria e provvede anche ad educare ed addestrare il paziente e la famiglia nello svolgimento della vita quotidiana Somministra le terapie farmacologiche prescritte dal medico Elabora e propone al Medico i programmi di assistenza infermieristica individuali e di modulo (integrati nel PAI) Partecipa alle riunioni di equipe E' responsabile del rilevamento dei parametri vitali dell'ospite.</p>

Fisioterapista	<p>Garantisce continuità nelle azioni di riattivazione, mantenimento e rieducazione degli ospiti.</p> <p>Guida l'ospite al mantenimento della capacità di svolgere autonomamente le attività di tutti i giorni, informando e preparando, quando necessario, anche i suoi familiari</p> <p>Svolge programmi di riabilitazione psico/ motoria individuali e di gruppo raccordandoli con gli altri interventi socio/ sanitari</p> <p>Partecipa alle riunioni di equipe</p>
Operatori di supporto (OSS)	<p>Ha competenze tecniche, cognitive e relazionali.</p> <p>Cura in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'igiene personale; - l'abbigliamento; - l'alimentazione; - l'unità abitativa (letto, comodino, armadio); la mobilizzazione; - collaborano alla socializzazione/ animazione; - la relazione; - il riposo. <p>Verifica la corretta assunzione della terapia prescritta dal medico</p> <p>Informa l'infermiera e il Direttore sanitario sull'evoluzione delle condizioni degli ospiti al fine di individualizzare l'intervento e personalizzare il servizio</p> <p>sull'evoluzione delle condizioni degli ospiti al fine di individualizzare l'intervento e personalizzare il servizio</p>
Personale per pulizie	<p>Provvede alla cura e all'igienizzazione degli ambienti di vita dell'ospite (spazzatura, spolveratura e lavaggio),</p> <p>Provvede alla pulizia e sanificazione dei locali comuni,</p> <p>Provvede alla pulizia e sanificazione dei bagni comuni,</p> <p>Provvede alla sanificazione della stanza dell'ospite,</p> <p>Provvede alla pulizia del refettorio</p> <p>Provvede all'allontanamento dei rifiuti urbani.</p>
Animatore	<p>Predisporre la programmazione di animazione, attività ricreative, culturali, aggregative e di socializzazione. Tali attività sono svolte sulla base del programma annuale della struttura.</p> <p>Predisporre e dà attuazione ai programmi settimanali finalizzati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> -sviluppo della abilità ludiche e delle capacità residue nelle proprie attitudini -uso di specifiche tecniche artigianali ed esercizi per migliorare le performance funzionali
Personale amministrativo	<p>Relazioni con il pubblico</p> <p>Informazioni sulle pratiche amministrative, su orari, su pagamento delle rette di degenza.</p> <p>Centralino telefonico.</p>
Servizio di ristorazione	<p>Garantisce il servizio di ristorazione, preparazione pasti con menù personalizzati</p>
Lavanderia	<p>Assicurano la cura, il riordino della teleria di proprietà della Struttura e del vestiario di proprietà degli Ospiti, qualora questi lo desiderino</p>
Tecnici manutentori	<p>Assicura il regolare funzionamento degli impianti (idrico, riscaldamento, elettrico)</p> <p>provvede alla manutenzione degli arredi ed ausili intervenendo anche con piccole riparazioni.</p>



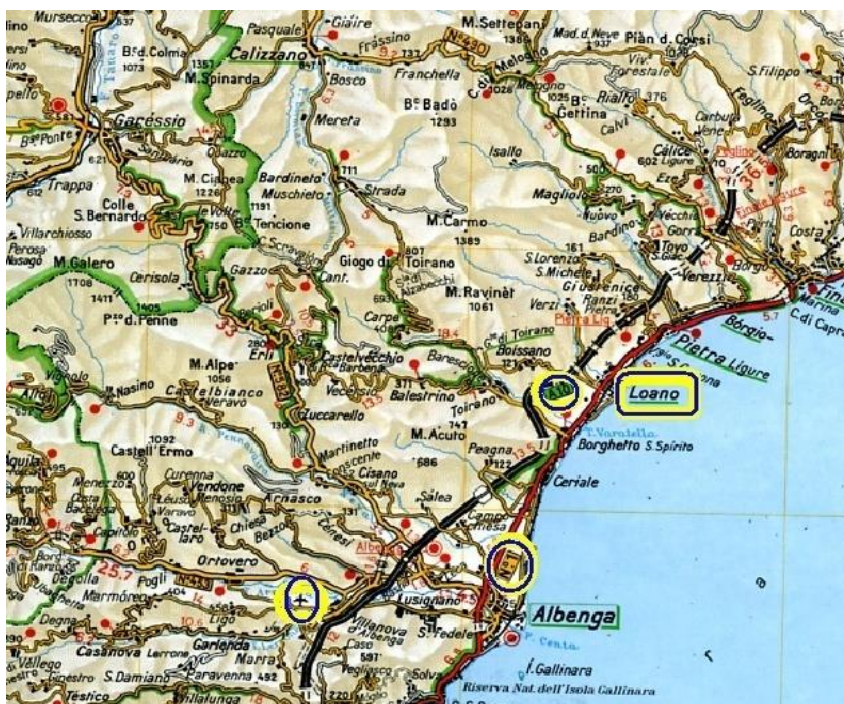
**Carta dei Servizi della
Residenza Protetta
“Mons. Pogliani”**

Carta dei Servizi

Pag 9 di 25

PARTE TERZA
Informazioni sulla struttura
e sui servizi forniti

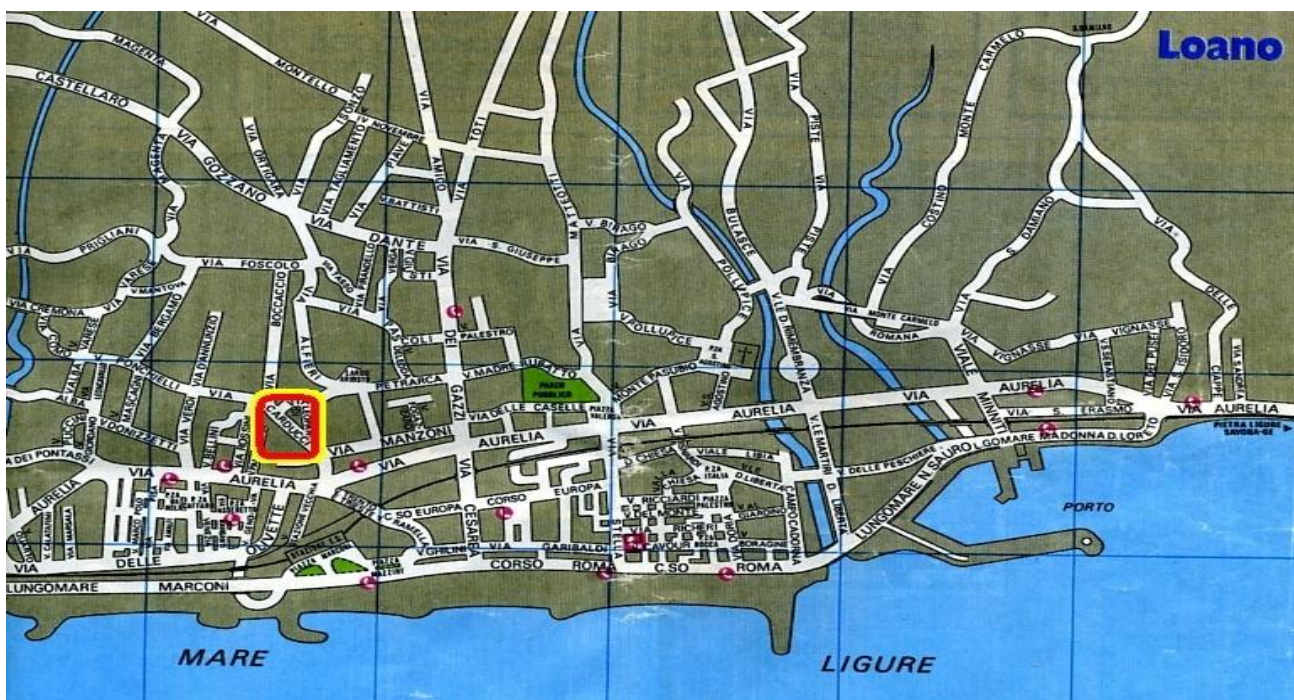
COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA PROTETTA “MONS. POGLIANI”



Auto: Autostrada dei Fiori, uscita ai caselli di Pietra Ligure o Borghetto Santo Spirito.

Treno: Stazione Ferroviaria di Loano della linea internazionale Genova-Ventimiglia.

Pullman: Servizi di linea della SAR e delle principali linee che collegano le città del Nord alla Riviera, con fermate sulla vicina Via Aurelia.





Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 11 di 25

LA STRUTTURA

La Residenza Protetta è struttura socio sanitaria residenziale destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente anziani parzialmente non autosufficienti che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

In particolare eroga prestazioni di lungo assistenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie di medicina generale, mantenimento e recupero dell'autonomia per contenere il decadimento, assistenza tutelare e aiuto alla persona.

La Residenza Protetta “Mons. Pogliani” è autorizzata al funzionamento dal Comune di Loano.

E' situata in Loano (SV) in Via Carducci 14; in un contesto ambientale privilegiato (la struttura è inserita in un parco di circa 4.500 mq), in vicinanza al centro storico di Loano e alla spiaggia sul litorale.

E' facilmente raggiungibile dalle fermate dei mezzi pubblici (autobus di linea e Stazione Ferroviaria)

La Residenza Protetta è disposta su due livelli.

PIANO PRIMO: COLORE GIALLO

n° 10 camere degli ospiti a due letti, dotate di servizi igienici con doccia, comodino e armadio personale

n° 1 sala pranzo/soggiorno,

n° 1 studio medico,

n° 1 locale infermieristico

n° 1 postazione personale di assistenza

n° 1 doccia assistita

n° 1 vuotatoio

N° 1 deposito materiale sporco

N° 1 deposito materiale pulito

PIANO SECONDO: COLORE ROSA

n° 10 camere degli ospiti a due letti, dotate di servizi igienici con doccia, comodino e armadio personale.

n° 1 sala pranzo/soggiorno

n° 1 locale infermieristico

n° 1 postazione personale di assistenza

n° 1 doccia assistita

n° 1 vuotatoio

N° 1 deposito materiale sporco

N° 1 deposito materiale pulito.

Tutte le camere degli ospiti sono dotate di apparecchio tv e l'intera Residenza Protetta è dotata di impianto di climatizzazione.



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 12 di 25

ESTERNO: parco privato con panchine e parcheggio privato.

BARRIERE ARCHITETTONICHE/PERCORSI

La residenza protetta è priva di barriere architettoniche.

I percorsi dei visitatori sono assistiti da precisa segnaletica.

Il sistema di segnaletica presente nel è stato realizzato nel modo più semplice e comprensibile al fine di permettere agli ospiti di raggiungere senza difficoltà i le camere e gli altri servizi.

Su ogni piano sono presenti planimetrie indicanti la posizione della persona che legge, le vie di fuga, l'ubicazione degli estintori e delle lance antincendio con l'indicazione delle principali norme di comportamento da seguire in caso di evacuazione.

DOVE OTTENERE INFORMAZIONI

INFOPOINT: presso il Servizio Accettazione è possibile ottenere informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione. Il servizio è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.30 allo sportello o al numero 019/670111-112.

URP: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Responsabile: Dott.ssa Marina Giampieri) per garantire la tutela dell'ospite ed in particolare per raccogliere eventuali reclami è attivo tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì con orari consultabili presso l'Infopoint.

SITO INTERNET: loano.sacrafamiglia.org

MODALITA' D'ACCESSO alla RESIDENZA PROTETTA

Chi intende chiedere l'ammissione presso la “Residenza Protetta” per sé o per un familiare deve presentare domanda scritta, compilata su appositi moduli forniti dalla Direzione corredata dalla documentazione richiesta.

Se il presentatore della domanda di ingresso coincide con il diretto interessato, all'ammissione è richiesta la dichiarazione di almeno un garante.

L'ammissione è disposta dalla Direzione sentito il Direttore Sanitario e il Medico di RP che analizzano le richieste e la documentazione in relazione alla disponibilità dei posti e ai criteri di priorità.

L'ammissione è inoltre subordinata:

- alla verifica della corrispondenza della soluzione assistenziale offerta alle necessità ed alla volontà dell'Ospite stesso, effettuata mediante colloquio informativo con l'Utente e i parenti che garantisca la possibilità di libera espressione dell'Ospite al quale andranno prospettate le eventuali soluzioni alternative al ricovero;
- all'accertamento da parte del Medico della RP della presenza o meno delle condizioni medico-sanitarie, attraverso l'esame della documentazione clinica necessaria e colloquio con il Medico di Medicina Generale dell'Ospite;
- non sono ammessi in Residenza Protetta, in quanto la struttura non è configurata per la loro presa in carico, i soggetti con deficit cognitivo comportamentali medio-gravi, forme di demenza, malattia di Alzheimer e disturbi psichiatrici che rendano pericolosa per sé e per gli altri la degenza.



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 13 di 25

L'entrata nella Residenza Protetta dovrà avvenire entro sei giorni dalla data di comunicazione relativa alla disponibilità del posto.

Diversamente l'Ospite, o chi per esso, potrà mantenere l'acquisito diritto impegnandosi al pagamento della retta a decorrere dal settimo giorno.

VALUTAZIONI

All'atto di ingresso nella struttura, il Medico della RP provvederà a valutare, in collaborazione con l'équipe, le condizioni di autosufficienza dell'Ospite e a redigere, dopo alcuni giorni dall'ingresso, una scheda individuale denominata Piano di Assistenza Individuale (PAI) con esplicitazione di obiettivi, strumenti, metodi di intervento e tempi di verifica. Il PAI sarà aggiornato periodicamente.

Nella definizione del PAI sono assicurati l'informazione ed il coinvolgimento dell'Utente e dei suoi familiari/caregivers.

La permanenza definitiva nella Residenza Protetta, una volta accettata la domanda, diverrà esecutiva dopo un mese di prova per accertare da ambo le parti la sussistenza dei requisiti per rimanere nella convivenza.

Decorso positivamente il periodo di prova il ricovero avrà efficacia piena e durata illimitata o, in caso di ricovero temporaneo, per il periodo di tempo concordato, salvo i casi di recesso previsti per entrambe le parti.

LA RETTA COMPRENDE:

- A) servizi alberghieri: ospitalità residenziale, climatizzazione, ristorazione, lavanderia e stireria;
- B) comfort personale (animazione e tempo libero);
- C) assistenza alla persona (aiuto alle funzioni dirette della persona, igiene personale, vestizione, mobilizzazione);
- D) l'assistenza infermieristica – ove necessaria – e le eventuali visite mediche da parte del personale medico, secondo gli orari di presenza dello stesso nella RP;
- E) guardia medica e infermieristica attiva 24 ore su 24 (medici e infermieri dell'adiacente Presidio);
- F) prestazioni fisioterapiche secondo tempi e modalità di erogazione previsti dalla normativa regionale.

NON SONO COMPRESI NELLA RETTA:

- a) farmaci, presidi e ausili;
- b) servizio di parrucchiere, barbiere e pedicure;
- c) consumazioni presso i distributori automatici;
- d) dotazione di biancheria personale e suo ripristino;
- e) ticket, onorari dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura;
- f) soggiorni e permanenze all'esterno della Residenza Protetta;
- g) protesi;
- h) trasporti con l'ambulanza non dovute a urgenze mediche;
- i) spese funerarie.



DIFFERENZIAZIONE DELLE RETTE

La Direzione stabilisce annualmente le rette di degenza.

Ogni successiva eventuale variazione delle condizioni psicofisiche dell'Ospite che determini una variazione del livello di non autosufficienza e quindi del relativo carico assistenziale, sociale e sanitario, verificato dal Medico della struttura, determina, di conseguenza, l'applicazione della retta adeguata alla sua nuova condizione.

Eventuali variazioni della retta saranno comunicate ai parenti (o a chi ne fa le veci) e accettate per iscritto.

MODALITÀ DI PAGAMENTO E MOROSITÀ

L'importo mensile della retta deve essere versato secondo le modalità riportate in fattura.

ASSENZE

Per le assenze di più giorni (oltre le 24 ore) è obbligatorio avvertire la Direzione, alla quale va anche comunicata la motivazione dell'assenza ed il recapito provvisorio dell'Ospite.

Durante l'assenza dell'Ospite, per la conservazione del posto letto, si applicherà una decurtazione del 50% sulla retta giornaliera per ogni giorno di assenza.

La conservazione del posto letto è a tempo illimitato salvo diversa richiesta dell'Ospite e/o dei caregivers, in caso di assenza per ricovero ospedaliero; invece, in caso di assenza per altri motivi (es. rientro in famiglia), il posto letto è conservato al massimo per 15 giorni consecutivi e comunque per un periodo complessivo non superiore ad un totale di 45 giorni l'anno.

DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

L'Ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre del proprio corredo personale ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in struttura.

L'Utente sarà ospitato in una stanza assegnata dalla Struttura. La Direzione ha la facoltà di trasferire l'Ospite in un'altra stanza qualora sia richiesto da esigenze di vita comunitaria, informandone preventivamente i familiari.

L'Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali di piccole dimensioni, sempre che non contrastino con i diritti degli altri Ospiti e con le regole della vita comunitaria.

E' vietato in modo assoluto tenere animali.

E' vietato fumare in qualsiasi locale chiuso.

E' assolutamente proibito tenere fornelli e stufe nelle camere.

E' vietato conservare generi deperibili nelle camere e alimenti non autorizzati dal personale medico.

E' fatto divieto di introdurre nella Residenza Protetta oggetti che possono costituire pericolo o molestia e usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo.

L'Ospite è tenuto a comportarsi con educazione e senso di civismo con tutti - compreso il personale dirigente, il personale medico e di servizio - ad osservare le norme del Regolamento Interno e quelle altre fissate dalla Direzione per il miglior andamento della Residenza Protetta.

Salvo casi di comprovata necessità clinica è fatto obbligo di consumare i pasti in sala da pranzo.

ASSISTENZA SANITARIA ESTERNA

Nel caso in cui l'Ospite necessiti di visite specialistiche, accertamenti diagnostici, farmaci o altre prestazioni sanitarie esterne, deve essere data immediata comunicazione ai familiari/caregivers che sono tenuti a provvedere in proprio:

- a richiedere al MMG le necessarie prescrizioni (ricette per farmaci/visite specialistiche/esami ematici o diagnostici);
- a recarsi presso il servizio prenotazione dell'Asl per prenotare visite specialistiche/esami o indagini diagnostiche o presso una farmacia per l'acquisto dei farmaci prescritti;
- all'eventuale trasporto, accompagnamento e assistenza in caso di visite specialistiche o indagini diagnostiche.

Se i familiari o parenti prossimi come dall'art. 433 del C.C., provano la loro impossibilità a provvedere personalmente, dovranno comunque individuare una persona che provveda al servizio sopra detto.

Qualora l'Ospite non disponga dei congiunti di cui al comma precedente, viene dato avviso ai garanti indicati dal medesimo all'atto di ingresso nella Residenza Protetta e al Comune di Residenza per l'eventuale attivazione degli atti assistenziali di propria competenza, al fine specifico di evitare ogni senso di solitudine e di abbandono del degente.

ASSISTENZA SPECIFICA

La Residenza Protetta non è tenuta a fornire forme di assistenza particolare per terapie speciali od altro in quanto non ha personale abilitato allo scopo: pertanto se un Ospite ne avesse bisogno la famiglia, o chi per essa, dovrà provvedere a proprie cure e spese affinché l'Ospite stesso sia convenientemente assistito anche all'interno della convivenza.

Tali forme di assistenza dovranno comunque essere autorizzate preventivamente dal Direttore Sanitario della struttura che ne valuterà la compatibilità con le caratteristiche sanitarie della struttura.

In caso di ricovero ospedaliero la Residenza Protetta non presta alcuna assistenza all'ammalato durante la degenza e provvede soltanto alla pulizia degli indumenti personali se fatti pervenire da parte dell'Ospite. Per il ricambio dovrà provvedere in proprio.

PRESTAZIONI RIABILITATIVE A PAGAMENTO

Per usufruire di prestazioni sanitarie riabilitative eccedenti quanto stabilito dalla normativa regionale è necessaria:

- richiesta medica convalidata dal Medico della Residenza Protetta
- autorizzazione preventiva alla spesa dell'Ospite e/o dei suoi familiari.

VALORI

La struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli Ospiti nelle proprie stanze.

E' proibito affidare in deposito o in custodia oggetti di valore al personale dipendente della Residenza Protetta se non a proprio rischio e pericolo.

DIMISSIONI DELL'OSPITE

La Residenza Protetta, visto il parere scritto del Direttore Sanitario può allontanare l'Ospite con provvedimento di urgenza qualora questi:

- ♦ tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;

- ♦ commetta gravi infrazioni del Regolamento Interno;
- ♦ sia moroso nel pagamento della retta
- ♦ evidenzi patologiche o situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibili con la permanenza in Residenza Protetta.

Nel caso in cui le dimissioni sono richieste dall'Ospite o dai familiari deve essere dato preavviso scritto alla Direzione con almeno 15 giorni di anticipo; nel caso in cui ciò non avvenisse il pagamento della retta per il mese in corso deve essere effettuato per intero, senza tenere in considerazione la data di dimissione.

In caso di decesso, la retta dovuta sarà calcolata tenendo conto del giorno del decesso.

LIBERTÀ DI MOVIMENTO

Gli Ospiti godono di piena libertà di circolare nei locali di soggiorno e nel parco della struttura.

Per uscite di alcune ore dalla struttura, l'ospite deve essere autorizzato dal Medico della Residenza Protetta e dalla Direzione, previo consenso del familiare di riferimento.

L'accesso alla Residenza Protetta viene chiuso alle ore 19.30.

La Residenza Protetta non è responsabile dell'allontanamento degli Ospiti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale tutelare, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere adottate solo dalle competenti autorità.

VISITE

L'Ospite può ricevere, negli spazi comuni e nelle stanze, visite di familiari e di amici in orario diurno (indicativamente dalle 10.00 alle 19.30), in qualunque giorno della settimana, curando di non arrecare disturbo agli altri Ospiti specialmente nelle ore di riposo e dei pasti.

L'accesso alle camere a 2 letti dei visitatori potrà avvenire nell'orario di cui sopra, ad eccezione del periodo dalle ore 13,00 alle ore 15,30 destinato al riposo.

I visitatori non possono trattenersi in una stanza di degenza nella quale si sta procedendo a visita, medicazione, riassetto del locale o assistenza all'Ospite.

Per motivi igienico sanitari i minori di anni 12 non sono ammessi nei reparti della Residenza Protetta.

Durante la somministrazione dei pasti nessuna persona non autorizzata, ad eccezione degli operatori, può sostare nella sala da pranzo.

CORREDO

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve portare con sé un corredo estivo o invernale, sufficiente di cui poter disporre in qualsiasi momento.

Tale corredo dovrà comprendere almeno gli indumenti indicati nell'allegato 1.

Tutti gli indumenti, anche se l'Ospite decide di non usufruire della lavanderia interna, devono essere contrassegnati con pennarello indelebile, a cura del familiare, con sigla identificativa riportante il cognome e l'iniziale del nome dell'Ospite.

In caso di capi non identificati la Struttura non risponde di eventuali perdite.

La sigla identificativa deve essere riportata anche su scarpe, pantofole, ed eventuali borsette. La sigla deve essere posizionata nel collo per camicie, vestiti, maglie, golfini, cappotti, ecc.; nel cintone interno per pantaloni e gonne; nel bordo per calze, fazzoletti e foulard.

E' necessario provvedere al ripristino dei capi al bisogno o su richiesta della Struttura, ricordando che anch'essi dovranno essere identificati. All'atto dell'ingresso il personale provvederà a



compilare l'inventario individuale del corredo dell'Ospite; il personale stesso, qualora si rendesse necessario, richiederà la consegna di altri indumenti provvedendo ad aggiornare l'inventario individuale.

La famiglia dovrà provvedere a reintegrare il corredo usurato qualora l'Ospite non fosse economicamente in grado di provvedervi da solo.

SERVIZIO LAVANDERIA

Per usufruire del servizio di lavanderia, gli Ospiti dovranno marcare gli indumenti di loro proprietà, con la propria sigla identificativa.

Si ricorda che il lavaggio industriale sconsiglia il ricorso a capi delicati e costosi (pura lana vergine, seta, cachemire ecc). o che richiedono trattamenti particolarmente accurati.

La Residenza Protetta non si assume responsabilità per il deterioramento o smarrimento dei capi trattati.

RAPPORTI CON I FAMILIARI

Il Direttore Sanitario e la Direzione Amministrativa rimarranno a disposizione dei familiari per eventuali colloqui o informazioni negli orari stabiliti ed esposti al pubblico.

RECLAMI

Le eventuali inadempienze o violazioni del presente Regolamento sono segnalate su apposito modulo al Direttore Sanitario o alla Direzione che provvederà affinché sia data adeguata risposta in forma scritta entro 30 giorni ai soggetti che hanno presentato il reclamo.

Copia del presente Regolamento viene consegnata a ciascun Ospite e/o familiare al momento dell'ingresso in Residenza Protetta e viene firmato da questi per accettazione.

Per ogni tipo di contenzioso, gli Ospiti accettano la competenza esclusiva del Foro di Savona.

NORME DI COMPORTAMENTO

La convivenza tra persone diverse può portare a situazioni di attrito e di incomprensione specialmente se non si seguono le seguenti regole:

- cercare di non imporre la propria volontà agli altri
- cercare sempre di risolvere le questioni con una discussione costruttiva
- non adottare atteggiamenti o atti che possano irritare gli altri
- essere comprensivi, soprattutto nei confronti di chi è in uno stato di debolezza fisica o psicologica
- in caso di divergenze con altri Ospiti non cercare di risolvere autonomamente la questione ma interpellare il personale di reparto
- attenersi alle norme del presente Regolamento ed a quelle emanate dalla Direzione e dai Responsabili.

RITMI DI VITA della RESIDENZA PROTETTA

La sveglia mattutina avviene alle ore 7,00.

L'orario per la distribuzione dei pasti è il seguente:

- prima colazione: ore 8,00
- pranzo: ore 12,00 – 13,00



-merenda: ore 16,00

-cena: 18,45 -19,45

SERVIZI OFFERTI

1. ASSISTENZA DIRETTA DIURNA E NOTTURNA

Viene svolta da personale in possesso di qualifica secondo la normativa regionale seguendo le modalità previste dal piano delle attività della struttura predisposto tenendo conto delle esigenze degli anziani ospiti.

Il servizio comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per l'espletamento delle funzioni quotidiane, l'igiene personale, la vestizione, l'aiuto all'assunzione del cibo, l'assistenza per ogni necessità fisiologica, l'aiuto nella mobilitazione e nelle attività ricreativo / culturali e occupazionali.

2. ASSISTENZA SANITARIA E INFERMIERISTICA

E' svolta dal Direttore sanitario, dall'infermiera e comprende anche l'assistenza farmaceutica.

Servizio di Guardia Medica

La Residenza Protetta si avvale del medico di guardia dell'adiacente Presidio.

3. ASSISTENZA RIABILITATIVA

E' svolta da un tecnico della riabilitazione con trattamenti individuali e di gruppo.

4. ATTIVITA' DI ANIMAZIONE E RICREATIVO/CULTURALI

Le attività vengono svolte all'interno della Protetta secondo un programma aggiornato settimanalmente. Mensilmente vengono festeggiati i compleanni e altre occasioni.

Sono presenti inoltre: giornali quotidiani, apparecchi TV, giochi di società.

5. SERVIZIO ALBERGHIERO

E' comprensivo di alloggio, vitto, pulizia delle stanze e degli spazi comuni, guardaroba, lavanderia e fornitura della biancheria piana, da letto, da bagno e da pranzo.

6. SERVIZIO DI PARRUCCHIERA, BARBIERE, PODOLOGO

Sono svolti all'interno della struttura su richiesta dell'ospite.

7. ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della struttura è aperta una Chiesa presso la quale viene celebrata la S. Messa secondo gli orari affissi nella cappella.

È inoltre presente un sacerdote cappellano per le necessità spirituali dei pazienti.

In caso di necessità è possibile chiedere l'intervento di religiosi rivolgendosi al personale di assistenza.



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 19 di 25

8. VENDITA BEVANDE CALDE E FREDDE

All'interno della struttura è a disposizione un'area attrezzata con macchine automatiche per la distribuzione di bevande calde o fredde in funzione 24 ore su 24.

9. RIVISTE E GIORNALI

su prenotazione, da effettuare entro le ore 20.00 al servizio Accettazione, è possibile avere il quotidiano o le riviste in camera al mattino.



**Carta dei Servizi della
Residenza Protetta
“Mons. Pogliani”**

Carta dei Servizi

Pag 20 di 25

PARTE QUARTA

Tutela del paziente



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 21 di 25

SICUREZZA FISICA DI UTENTI E VISITATORI

La Residenza Protetta presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti, dei visitatori e del personale attraverso una rigorosa applicazione delle leggi in materia di sicurezza e la presenza quotidiana di tecnici manutentori a cui segnalare qualsiasi anomalia nel funzionamento di impianti e attrezzature.

Il nostro impegno per l'Igiene:

- ◆ Rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiale monouso;
- ◆ Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati;
- ◆ Sanificazione della biancheria da letto delle camere secondo protocolli validati;
- ◆ Servizio di ristorazione fornito da Ditta certificata ISO 9000 e nel rispetto della normativa sull'autocontrollo dell'igiene degli alimenti (HACCP);
- ◆ Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

SODDISFAZIONE DELL'OSPITE

Semestralmente viene distribuito un questionario di gradimento che, una volta compilato anonimamente, eventualmente anche con l'aiuto dei familiari, viene ritirato da incaricati autorizzati.

Tale questionario permette di fornire una valutazione del grado di soddisfazione dell'ospite in merito alle condizioni generali della permanenza in RP, alla qualità delle prestazioni di assistenza fornite, al comfort, agli aspetti relazionali con il personale.

Il questionario costituisce uno strumento di controllo per un monitoraggio continuo del livello della qualità dell'assistenza e degli altri servizi offerti dalla Residenza Protetta al fine di cogliere eventuali problemi e di individuare le necessarie azioni correttive volte a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

RECLAMI

Gli ospiti della Residenza Protetta hanno altresì diritto di proporre reclami e osservazioni attraverso i quali segnalare eventuali atti o comportamenti con i quali ritengano gli venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

In seguito a tali segnalazioni la Residenza Protetta adotta tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio o comunque fornisce all'ospite tutte le informazioni utili per facilitargli l'accesso in modo corretto e completo alle prestazioni e ai servizi offerti dalla Residenza Protetta.

Tale diritto può essere esercitato:

- a) mediante compilazione dell'apposito “modulo reclami” a disposizione presso il Servizio Accettazione;
- b) mediante lettera in carta semplice, indirizzata o consegnata al servizio Accettazione;
- c) mediante colloquio con la Direzione.

Le osservazioni e i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento che ritiene lesivo dei propri diritti.



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 22 di 25

La Direzione predispone la lettera di risposta all'ospite; tale risposta deve essere fornita al massimo entro 30 gg dalla presentazione della segnalazione.

PRIVACY

Alle persone che si rivolgono alla Residenza Protetta vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Reg. UE 2016/679).

L'ospite ha infatti il diritto che nessuna informazione sul suo stato di salute venga data senza il suo consenso; a questo scopo all'atto della richiesta di ingresso viene richiesta la compilazione del modulo di cessione dati e di consenso al trattamento dei dati personali.

La Residenza Protetta garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge.

Il personale della Residenza Protetta garantisce il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni inerenti il paziente, siano esse di carattere privato e personale o di carattere clinico e terapeutico.

In nessun caso il personale della Residenza Protetta è autorizzato a rilasciare informazioni sugli ospiti a parenti o conoscenti salvo che sia stato espressamente autorizzato dall'interessato.

IL SISTEMA QUALITA'

Il Sistema Qualità descrive le modalità con cui la Residenza Protetta pianifica, attua e verifica la qualità dei servizi offerti all'ospite

Il Sistema di Gestione della Qualità è strutturato in modo da assicurare:

- che le prestazioni sanitarie ed i servizi soddisfino le aspettative degli ospiti in termini di efficacia, efficienza, riservatezza, appropriatezza, accettabilità e legittimità delle cure;
- che venga prestata una continua attenzione ai bisogni degli ospiti
- che vengano attuati interventi di miglioramento della qualità volti non solo a risolvere gli eventuali problemi già insorti, ma anche a prevenirli.

In particolare sono oggetto di monitoraggio l'insorgenza di lesioni da pressione, le cadute, l'impiego di sistemi di contenimento fisico o farmacologico, lo stato nutrizionale e di idratazione.

Il Sistema di Gestione della Qualità coinvolge le funzioni della Direzione, del gruppo di miglioramento della qualità della Residenza Protetta, dei verificatori interni e dell'Ufficio Qualità che promuove, coordina e controlla lo sviluppo del sistema Gestione per la Qualità.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

La Residenza Protetta effettua costanti verifiche della qualità al proprio interno. Le procedure utilizzate sono:

- riunioni periodiche del gruppo di miglioramento della qualità della Residenza Protetta; verifiche ispettive interne effettuate da parte di personale interno qualificato (verificatori interni) per controllare che tutte le attività si svolgano secondo quanto stabilito nelle procedure gestionali e operative;
- somministrazione di questionari di soddisfazione sistematica per i degenti ricoverati e per gli utenti ambulatoriali al fine di rilevare costantemente il grado di soddisfacimento dei servizi offerti;



Carta dei Servizi della Residenza Protetta “Mons. Pogliani”

Carta dei Servizi

Pag 23 di 25

- rilievo e gestione delle “non conformità”, vale a dire delle situazioni che durante una qualsiasi fase del processo non risultino conformi alle esigenze ed ai bisogni specificati.

PROTOCOLLI E PROCEDURE

Tutte le attività della Residenza Protetta, comprese quelle relative ai processi di cura, sono disciplinate da Protocolli, Procedure e Istruzioni di lavoro allo scopo di assicurare comportamenti uniformi ed adeguati alle situazioni da parte degli operatori della struttura.

FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

È garantito al personale medico, infermieristico e di assistenza un aggiornamento delle competenze, sulla base dei bisogni formativi.

INDICATORI DI QUALITÀ

La Residenza Protetta verifica con continuità tutti i processi significativi per il conseguimento della qualità assistenziale; si è scelto di monitorare tutti gli indicatori considerati irrinunciabili per un buon esito delle procedure organizzative.

La tabella seguente riassume gli indicatori scelti e lo standard da conseguire.



Carta dei Servizi della Residenza Protetta "Mons. Pogliani"

Carta dei Servizi

Pag 24 di 25

FASE DELLA PRESTAZIONE	IMPEGNI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITI	PERIODICITÀ DELLA RILEVAZIONI	RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE	FONTE DEI DATI
INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE	DISPONIBILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	Sedi in cui è presente / sedi previste (infopoint, sala pranzo, postazioni infermieri)	> 90%	Semestrale	Ufficio qualità	Verifica a campione in 2 giorni del semestre di riferimento
	CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE	Media dei risultati del relativo item del questionario di qualità percepita	> 7,5	Semestrale	Ufficio qualità	Questionari di qualità percepita
	CARTELLONISTICA PER IDENTIFICARE GLI SPAZI DI DEGENZA	Cartelli aree degenza assenti o non aggiornati	< 2	Semestrale	Ufficio qualità	Verifica ispettiva interna
PERMANENZA IN RP	PRESENZA DI PERSONALE IDENTIFICABILE CON CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO	Numero di operatori con cartellino di riconoscimento/ numero di operatori in servizio	>90%	Semestrale	Ufficio Qualità	Verifica ispettiva interna verificando il personale in servizio
	CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	Media dei risultati del relativo item del questionario di qualità percepita	>7,5	Semestrale	Ufficio qualità	Questionari di qualità percepita
	FREQUENZA E SOLLECITUDINE DELLE VISITE MEDICHE ED INFERMIERISTICHE /ASSISTENZIALI	Media dei risultati dei relativi item del questionario di qualità percepita	>7,5	Semestrale	Ufficio qualità	Questionari di qualità percepita
	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DEL PUDORE	Media dei risultati del relativo item del questionario di qualità percepita	>7,5	Semestrale	Ufficio qualità	Questionari di qualità percepita
COMFORT ALBERGHIERO	CLIMATIZZAZIONE ADEGUATA	Media dei risultati del relativo item del questionario di qualità percepita	>7,5	quadrimestrale	Direttore sanitario	Questionari di qualità percepita
	PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI ADEGUATA	Numero di schede rilevanti anomalie/numero di schede regolari X 100	< 10%	Mensile	Direttore sanitario	Scheda di controllo

FASE DELLA PRESTAZIONE	IMPEGNI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITI	PERIODICITA' DELLA RILEVAZIONI	RESPONSABILE DELLA RILEVAZIONE	FONTE DEI DATI
		Media del risultato del relativo item del questionario di qualità percepita	> 7,5	semestrale	Ufficio qualità	Questionari di qualità percepita
	RISTORAZIONE ADEGUATA ALLE ESIGENZE DELL'UTENTE	Media dei risultati dei relativi item del questionario di qualità percepita	> 8	semestrale	Ufficio qualità	Questionari di qualità percepita
		Disponibilità adeguata di almeno 2 scelte di menù/ menù controllati	100%	semestrale	Coord. assistenza	Verifica dei menù in almeno 1 giorno al mese
	PROGRAMMAZIONE ASSISTENZA	Ospiti con programma assistenziale individuale (PAI aggiornato ogni 6 mesi)/ totale ospiti	100%	semestrale	Direttore sanitario	Verifica documentazione clinica
	PREVENZIONE E CURA DELLE LESIONI DA PRESSIONE	N° di LDD di grado uguale o maggiore di 2 insorte in RP /totale ospiti del semestre	< 6%	semestrale	Direttore sanitario	Verifica documentazione clinica
	PREVENZIONE DELLE CADUTE	Numero di ospiti con valutazione rischio cadute/numero di ospiti totali	100%	semestrale	Direttore sanitario	Verifica documentazione clinica
	ATTIVITÀ RIABILITATIVA/OCCUPAZIONALE	Numero ospiti inseriti in attività riabilitativa o occupazionale/ totale ospiti	> 60%	semestrale	Direttore sanitario	Verifica documentazione clinica
TUTELA DEGLI OSPITI	GESTIONE RECLAMI	Numero di reclami/totale utenza	< 10%	semestrale	Ufficio qualità	Raccolta dei reclami