

CARTA DEI SERVIZI



***RSA FONDAZIONE
“ERNESTO CHIAPPORI” ONLUS
LATTE di VENTIMIGLIA***

1. PREMESSA

L'età avanzata non è un'età inutile, né una malattia da curarsi, ed il "bisogno di essere" di un individuo non cambia con l'invecchiare.

Questo bisogno di essere dell'Anziano trova i suoi momenti più difficili nelle varie condizioni di malattia, di dipendenza e di non autosufficienza.

Anziano significa "persona" ed "il bisogno di essere" è soprattutto importante se è presente un'invalidità fisica o mentale. In tali condizioni di non autosufficienza "il bisogno di essere" è l'equivalente di venire sempre trattati "come persona", attraverso un elevato senso di responsabilità di chi assiste, un lavoro accurato e tecnicamente aggiornato, un rapporto assistenziale umano.

L'obiettivo di un pieno sviluppo del "bisogno di essere" dell'Anziano, per quanto riguarda i problemi della salute, è quello di salvaguardare il più possibile la sua qualità di vita, procrastinando l'autonomia, il benessere globale su un piano psicologico e sociale, tutelando la dignità dell'uomo, prevenendo i fattori di rischio, contrastando le eventuali condizioni di deterioramento, desolazione ed abbandono, programmando una riabilitazione ed una continuità di trattamento in caso di invalidità, offrendogli un soggiorno accogliente e familiare.

In questo settore di lavoro il compito dei medici, degli infermieri, dei terapisti della riabilitazione e di qualsiasi altro operatore è insostituibile affiancato a quello dei familiari.

La Carta dei Servizi che Le presentiamo nasce con l'intento di informarla sulla storia, sulle caratteristiche strutturali della Residenza, sulle modalità di ingresso, sulla qualità dei Servizi che in essa potrà trovare e sui principi fondamentali che sostengono la nostra Fondazione.

La Fondazione nasce come Ospedale Militare alla fine della prima Guerra Mondiale. Ha sede in Ventimiglia, Frazione Latte ed è una Istituzione Assistenziale fondata dal benemerito Commendator Avvocato Ernesto Chiappori ed eretta in Ente Morale con Regio Decreto datato 17 ottobre 1909 firmato da Re Vittorio Emanuele II. Nel corso degli anni la Struttura si è sempre prestata quale punto d'incontro e di aggregazione per le realtà di volontariato presenti sul territorio ma anche quale luogo di socializzazione per i residenti del comprensorio.

Tale carattere di notevole valore sociale e l'attenzione alla qualità dei servizi offerti agli Ospiti intende essere il punto di forza su cui fondare la continua ricerca di nuove "reti sociali".

La nostra missione è quella di procrastinarne l'autonomia dell'anziano prevenendo i fattori di rischio attraverso la programmazione della riabilitazione o, in caso di invalidità, la continuità di trattamento, favorendo il benessere globale psicologico e sociale, contrastando eventuali condizioni di deterioramento, desolazione ed abbandono, tutelando la dignità nel contesto di un soggiorno accogliente e familiare.

2. 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.

3. POLITICA DELLA QUALITÀ

3.1 Missione

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

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come ospite/famigliare) e la valorizzazione dei professionisti impiegati nei servizi socio-sanitari ed alberghieri.

3.2 Visione

Per la realizzazione della missione aziendale il Consiglio di Amministrazione della Fondazione considera prioritarie le seguenti strategie:

- strutturare un sistema di qualità interno che favorisca processi di miglioramento continui della qualità percepita apportando anche revisioni dello stesso;
- adottare un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico dell'ospite rispettandone i tempi di vita;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ottimali, anche tramite il convenzionamento con le realtà associative di volontariato presenti sul territorio.

3.3 Valori aziendali

I valori aziendali presi a riferimento per l'erogazione delle prestazioni possono essere così delineati:

Efficacia ed efficienza

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni degli ospiti
- continuità e flessibilità d'azione

Competenza e professionalità

- aggiornamento continuo
- curiosità professionale
- confronto multidisciplinare

Trasparenza e libertà di scelta

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

Comunicazione

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

Empatia

- rispetto della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio
- rispetto della privacy

Integrazione

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d'equipe

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Fondazione “Ernesto Chiappori” Onlus ha adottato i seguenti principi fondamentali:

⇒ *Eguaglianza e imparzialità*

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. Tutti gli operatori della Residenza conformano i loro comportamenti a questi principi.

⇒ *Semplificazione delle procedure*

La Residenza assume iniziative volte a garantire che la modulistica venga messa a disposizione del cliente in tempi utili per gli adempimenti. Ha cura che le comunicazioni e istruzioni siano comprensibili e che il cliente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose.

⇒ *Continuità*

La Residenza garantisce la continuità delle prestazioni socio-sanitarie e alberghiere nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (P.A.I.)

Dal punto di vista sanitario, l'ospite nell'ambito della continuità delle cure che caratterizza il modello di cura cronico, usufruisce delle prestazioni sanitarie tramite il personale medico e paramedico presente in struttura.

La Residenza si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli ospiti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

⇒ *Efficienza ed efficacia*

La Residenza garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza del servizio erogato ai bisogni espressi dagli ospiti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

⇒ *Partecipazione*

La Residenza garantisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio attraverso l'utilizzo di apposita modulistica da inoltrare alla Direzione o con specifici momenti di incontro/confronto tra i diversi referenti e i familiari degli ospiti per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione.

A tutti gli ospiti viene garantita la tutela della privacy e della dignità personale attraverso l'adozione di comportamenti ed attività che preservano l'integrità dei diritti fondamentali della persona.

5. LA STRUTTURA

La Struttura è Autorizzata dal Comune di Ventimiglia e Accreditata con la Regione Liguria per un totale di 65 posti letto, dei quali 25 in regime di convenzione con la Asl1 Imperiese.

La Fondazione è situata a Latte in Via del Ricovero n°3, a pochi chilometri dal confine con la Francia, è immersa in un parco di circa 10.000 m² macchia mediterranea e piante tropicali. A poche centinaia di metri si trova la spiaggia di Latte ed il centro paese con negozi e luoghi di pubblica utilità.

La Struttura è composta:

- piano seminterrato nel quale sono collocati i locali cucina e dispensa, spogliatoi del personale e locali destinati alla logistica;
- piano rialzato nel quale si trovano la Cappella, la sala coffee break, la sala animazione, il salone ricreativo, la palestra riabilitativa, l'ufficio amministrativo/segreteria, della Direzione Amministrativa, della Direzione Sanitaria, e del Coordinatore/Responsabile di Struttura;
- piano primo che dispone di camere a due e tre letti, i bagni sono esterni alle camere; sono presenti un'infermeria, un bagno per portatori di handicap completo di vasca disabili ed una sala mensa;

- piano secondo che dispone di camere a due letti ed una camera singola, tutte dotate di bagni interni; sono presenti un'infermeria, un bagno per portatori di handicap completo di vasca disabili ed una sala mensa.

6. CONTATTI

Recapiti diretti area amministrativa – centralino 0184.229465

Direttore Tecnico Amministrativo dir.amministrativo@fondazionechiappori.it

Amministrazione amministrazione@fondazionechiappori.it

Recapiti diretti area sanitaria – centralino 0184.229465

Direttore Sanitario dir.sanitario@fondazionechiappori.it

Coordinatore infermieristico coord.chiappori@jobel.it

7. MODALITA' DI AMMISSIONE

7.1 Ospite in Convenzione con il SSR

L'ingresso nella Struttura per gli Ospiti convenzionati con la ASL 1 Imperiese avviene secondo le modalità previste dalla Convenzione esistente tra Fondazione Ernesto Chiappori ONLUS e l'ASL 1 Imperiese. L'ASL si occupa direttamente sia della gestione delle liste di attesa che l'inserimento degli ospiti convenzionati.

Il primo della lista richiedente il posto convenzionato, ha tempo 24 ore per poter decidere se accettare il posto o no, in caso di mancata comunicazione o irreperibilità l'Ente comunicherà all'ASL il mancato inserimento e procederà all'invio di un nuovo nominativo. Dalla data in cui la persona accetta il posto letto, la Fondazione considera riservato il posto letto, per il quale l'Ospite sarà tenuto a versare la sola quota alberghiera fino al momento dell'effettivo ingresso in struttura.

7.2 Ospite in regime di solvenza (privato)

L'ingresso per gli Ospiti solventi, avviene dopo aver presentato domanda di inserimento in Struttura, compilando l'apposito modulo richiedibile presso l'Ufficio Amministrativo nonché scaricabile dal sito Internet della Fondazione.

Dalla data in cui la persona accetta il posto letto solvente, la Fondazione considera riservato il posto letto, per il quale l'Ospite sarà tenuto a versare la sola quota alberghiera fino al momento dell'effettivo ingresso in Struttura.

8. 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.

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.

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 (carrozine, 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.

9. PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO 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.

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.

dalle ore 06,30	Alzata e/o mobilitazione dal letto
dalle ore 08,00 / 08,30	Somministrazione della colazione
dalle ore 09,00 alle 12,00	Attività di Animazione e informazione, Fisioterapia
dalle ore 12,00 / 12,30	Pranzo
dalle ore 13,00	Riposo post prandiale
dalle ore 15,00 alle 18,00	Attività di Animazione e informazione, Fisioterapia
dalle ore 16,00	Merenda
dalle ore 19,00	Cena
dalle ore 20,00	preparazione al riposo notturno

11. SERVIZI SANITARI E SOCIO SANITARI

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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 al piano terra.

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.

11.5 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.

12. SERVIZI ALBERGHIERI

12.1 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.

12.2 Punto ristoro

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

12.3 Servizio pulizie

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.

2- la fornitura potrà essere effettuata dalla Farmacia del territorio che consegnerà direttamente alla Struttura i farmaci necessari. Sarà premura del parente/delegato saldare direttamente alla Farmacia.

La Struttura garantisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza, per la prevenzione-cura delle lesioni da decubito e per la deambulazione.

15.2 Volontariato

La Struttura è aperta ad iniziative che provengono dal Territorio circostante, e si avvale della collaborazione di Associazioni di Volontariato per la programmazione di gite ed uscite esterne. Tra le associazioni annoveriamo: AVO e Ordine dei Cavalieri di Malta.

15.3 Sostegno religioso

All'interno della Fondazione è situata una Cappella officiante il Rito Cattolico, pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso; il servizio religioso avrà momenti settimanali d'incontro di culto con celebrazione della Santa Messa.

Si offre assistenza religiosa di altro culto, su richiesta.

15.4 Parrucchiere e barbiere

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

15.5 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.

16. 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.

17. 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.

18. ORARIO DI VISITA

La visita da parte di famigliari o amici è una delle gioie più care che possano esserci per i nostri Ospiti. Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 9,30 alle 11,30 e dalle 15,00 alle ore 18,30 salvo deroghe concordate con la Direzione Sanitaria.

Si richiede per quanto possibile di soggiornare ai piani il meno possibile, al fine di garantire una maggiore facilità nelle operazioni quotidiane previste dal programma di lavoro del personale in servizio.

Non è consentita la presenza dei familiari durante le visite mediche, gli interventi assistenziali, le operazioni di mensa, fatto salvo diverse autorizzazioni rilasciate dal Direttore Sanitario della Struttura. Su richiesta è possibile concordare con la Direzione Sanitaria la presenza di una figura di riferimento al piano anche in orari differenti da quelli prestabiliti, in casi motivati anche in orario notturno.

19. PERMESSI DI USCITA

È richiesto a tutti gli Anziani e/o ai loro accompagnatori di informare, possibilmente almeno due giorni prima dell'uscita, l'Amministrazione o il Coordinatore o l'Infermiere di turno.

L'entrata e l'uscita degli Ospiti e/o degli accompagnatori, per la tranquillità dei residenti, dovrà avvenire dopo le 9,00 del mattino e rientro prima delle 20,00 di sera, salvo eventuali richieste motivate di cui il Direttore Sanitario dovrà aver dato autorizzazione.

20. ULTERIORI INDICAZIONI

Si suggerisce all'Ospite di non portare o tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro: la Direzione Amministrativa ed il Personale operante nella Struttura non rispondono di eventuali sparizioni di denaro o gioielli.

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 dai 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 socio-sanitaria 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 QUALITA'

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
Rilevazione cadute	n. persone cadute: standard minimo az: $\leq 0,5\%$
Invii al Pronto Soccorso e ricoveri	n. ricoveri inviati: standard minimo: $\geq 65\%$
Insorgenza piaghe da decubito	n° ospiti con lesioni insorte: standard minimo \leq allo 0,1%
Lesioni da decubito trattate	n° ospiti con lesioni trattate e guarite: $\geq 95\%$
Ospiti con misure di contenzione	n. ospiti contenzionati
Ospiti allettati	n. ospiti alletti dei presenti in struttura: $\leq 3\%$
Ospiti con perdita di peso	n. ospiti con perdita di peso dei presenti in struttura: $\leq 1\%$
Ospiti con catetere	n. ospiti con catetere dei presenti in struttura: $\leq 3\%$
Ospiti con catetere	n. ospiti con infezioni urinarie dei presenti in struttura

23. 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.

24. INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari, da parte dei clienti e/o dei committenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si potrà provvedere alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative.

I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

25. PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

E' 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.