

Carta dei servizi.

RESIDENZA PROTETTA L'ALBA

RP PSICHIATRICA SRP 3.1 L'ALBA
Via S. Francesco D'Assisi, 5
17019 VARAZZE (SV)

Tel. +39 019 93 16 81
rsa.lalba@colisee.it

colisee.it



COLISEE

Indice

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	4
LINEE GUIDA	5
LA MISSIONE	6
LA VISIONE	6
LA POLITICA PER LA QUALITÀ	7
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
Caratteristiche generali	7
Ammissione ed ingresso degli Ospiti	9
Giornata tipo	10
L'Equipe multidisciplinare	10
Assistenza infermieristica	11
Assistenza medica	11
Assistenza riabilitativa	12
Assistenza socio sanitaria	12
Assistenza educativa	12
Assistenza religiosa	13
Assistenza farmaceutica e protesica	13
Servizio parrucchiere/barbiere-estetista-podologo	13
Ristorazione	13
Lavanderia	14
Servizio trasporti	14
Servizio mortuario	14
Introduzione agli standard e modalità di verifica	14
Decalogo dei diritti degli Ospiti	17
Consenso Informato	18
Tutela in materia di Privacy	18
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria	18
Presenza dei familiari	19
Le assistenti familiari	19
Dimissioni e trasferimenti	19
Soddisfazione, reclami e tutela dell'ospite	20
Questionari di customer satisfaction	20
Analisi dei reclami	20
Come raggiungere la Residenza	22
Orari	22
Rette	23

Premessa

“Promuovere la salute mentale, la prevenzione e il trattamento dei disturbi mentali è fondamentale per preservare e migliorare la qualità della vita, il benessere e la produttività di persone, famiglie, lavoratori e collettività, contribuendo quindi a rendere la società più forte e resiliente nel suo complesso.”

Il Piano di Azione Europeo per la Salute Mentale 2013-2020 fornisce un contributo importante per la condizione psichiatrica, definendo diversi obiettivi significativi per la presa in carico di questa tipologia di pazienti in strutture residenziali. Insieme agli obiettivi vengono sistematizzati i risultati attesi e le azioni proposte per raggiungerli.

Alcuni tra gli obiettivi recitano:

Obiettivo 2: le persone con problemi di salute mentale sono cittadini che vedono perfettamente riconosciuti, protetti e promossi i loro diritti umani.

Obiettivo 4: le persone hanno diritto a una terapia rispettosa, sicura ed efficace.

Obiettivo 5: i sistemi sanitari forniscono valide cure per la salute fisica e mentale di tutti.

Presentazione

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Ospiti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La Carta dei Servizi della “Residenza Protetta L’Alba” di Varazze non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall’esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli Ospiti.

Varazze, luglio 2024

Plancia S.r.l
L’Amministratore Unico
Gerard Sanfeliu Delgado

Linee guida

La normativa regionale definisce la **Residenza Psichiatrica 3.1** come una struttura con pazienti con condizioni psicopatologiche, provenienti da strutture intensive a maggior gradiente assistenziale per un proseguimento del programma di trattamento, le prestazioni devono essere diagnostiche, terapeutiche, riabilitative, nell'ambito di programmi di trattamento intensivo riabilitativo volti al miglioramento delle competenze personali e sociali del paziente.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** del paziente psichiatrico, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono la tutela della persona con patologia psichiatrica come una priorità ed un dovere di tutta la popolazione; offrendo la possibilità *"di partecipare appieno alla vita della comunità e della famiglia secondo le modalità da loro scelte e alle quali hanno diritto"*.

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico- professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano- professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. **Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'ospite:** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare la persona ad aiutarsi", stimolandola al mantenimento e al recupero delle proprie abilità psico -fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lei in qualsiasi mansione.
2. **Stimolare la persona ad essere attiva e partecipe**, evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3. **Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati**, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. **Considerare la RP come un sistema aperto**, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. **Operare attraverso un lavoro d'équipe:** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

La missione

La Missione della Residenza "L'ALBA - Plancia S.r.l" è di garantire, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite psichiatrico, autonomo o meno, tenendo in considerazione i suoi specifici bisogni psicologici, fisici e sociali nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona.

La Missione si estrinseca nel fornire tale assistenza in un clima sereno e familiare in cui il benessere degli Ospiti comporta:

- la ricerca di ottimali livelli di salute;
- il mantenimento, laddove possibile, della capacità funzionale residua della persona con autosufficienza scarsa o limitata;
- l'approccio globale alla persona con interventi mirati;
- la formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- la razionalizzazione della spesa.

La visione

La qualità della vita degli Ospiti in seno ad una struttura è determinata principalmente dalla capacità di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno della persona. Dal punto di vista operativo ciò significa elaborare piani di assistenza individualizzati che procedendo dall'analisi dei bisogni identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi di attuazione, le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione.

Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno della persona.

Le modalità organizzative identificate per il perseguimento della missione comprendono:

- l'adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati;
- la centralità della persona;
- la promozione della qualità di vita e della salute;
- il ruolo sociale del paziente psichiatrico, anche se istituzionalizzato;
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, etc.).

La politica per la qualità

La direzione ritiene fondamentale perseguire la soddisfazione del Cliente come condizione indispensabile per qualificare la struttura. Per farlo ha deciso di implementare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del Cliente;
- identificare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

La corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità permette alla direzione di monitorare i fattori essenziali quali:

- livello di soddisfazione del Cliente;
- esigenze delle altre parti coinvolte nell'attività aziendale;
- opportunità di miglioramento continuo;
- risorse necessarie al miglioramento continuo;
- contributi dati dai fornitori e dagli altri *partner* dell'azienda;

Conseguentemente, la direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale;
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale;
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del sistema di gestione per la Qualità;
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità;
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo;
- verificare, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati.

Presentazione della residenza

Caratteristiche generali

La struttura "L'ALBA", gestita dalla società Plancia S.r.l., è una struttura sanitario-assistenziale a carattere residenziale di 100 posti letto che fornisce ospitalità e servizi a persone con diversi livelli e condizioni di autosufficienza. È articolata in 3 nuclei abitativi disposti su 4 piani: RSA post-acuti, RSA di mantenimento e Residenza Protetta psichiatrica 3.1. Al piano terra è presente un Centro Diurno Alzheimer. La Residenza è autorizzata al funzionamento dal Comune di Varazze, Accredidata dalla Regione Liguria e convenzionata con la ASL 2 (D.C.P.P.M. 8885 e successive modifiche).

La struttura è attualmente convenzionata come RP psichiatrica per un numero di 33 posti letto ed ha la possibilità di accogliere anche Ospiti privati.

La Residenza sorge nel cuore di **Varazze** in **Via San Francesco d'Assisi** ed è facilmente raggiungibile a piedi o in automobile.

Se si arriva in automobile è suggerito di uscire al casello autostradale di Varazze e percorrere la Via Aurelia in direzione Savona. Una volta arrivati nel centro del paese proseguire 300 metri dopo la rotonda e svoltare nella prima Via sulla destra. Dopodiché seguire le indicazioni stradali che conducono direttamente alla Struttura.

Al piano terra:

- Ingresso con punto coffee break,
- Reception-uffici amministrativi, direzione amministrativa e sanitaria,
- Palestra polifunzionale riabilitativa,
- Sala polivalente per la socializzazione e lo svago.

Al Primo Piano:

Ristorante con sale da pranzo ed un modulo¹ di RP Psichiatrica.

Al secondo piano:

Modulo RP (media intensità).

Al terzo piano

Moduli RSA di mantenimento.

Al quarto piano

Modulo RSA post-acuti (alta intensità).

I piani di degenza comprendono spazi sia individuali che collettivi. In particolare, in ogni piano troviamo: locale di soggiorno con televisione poltrone e tavolini dov'è possibile consumare i pasti, ambulatori e/o medicheria.

In ogni piano è ubicato un soggiorno con televisione particolarmente curato, fornito di poltrone e tavolini. Tutti i piani sono dotati di servizi igienici ad uso collettivo.

Le camere da letto, singole, doppie, sono comode e confortevoli, dotate di servizi igienici per disabili con doccia.

L'arredo delle camere è funzionale e sobrio con caratteristiche idonee al bisogno degli Ospiti e con materiali conformi alla normativa vigente. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

¹ Il modulo è uno spazio architettonico delimitato e definito nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità dell'Ospite.

La Residenza è circondata da un'ampia zona verde, allestita con fioriere, panchine, tavoli, sedie e ombrelloni. L'area antistante L'Alba è il posto ideale per riposare all'aria aperta o passeggiare nel giardino vista mare.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

Possono accedere in Residenza le persone che abbiano patologie psichiatriche con o senza deficit fisici, sia autosufficienti che non autosufficienti.

Ferme restando le limitazioni conseguenti all'eventuale convenzione con l'Asl, verranno accolte le richieste di assistenza con ordine di precedenza in base ai seguenti criteri:

- Persone residenti nel Comune di Varazze
- Persone residenti nei Comuni limitrofi anche se di altra Provincia
- Persone residenti in altri Comuni della Provincia di Savona
- Persone residenti in altre località

L'ammissione in struttura per i posti letto non convenzionati con l'Asl viene stabilita da una apposita Valutazione Interna composta dal:

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Coordinatore Infermieristico

Al momento dell'ingresso, l'Ospite (o il Delegato) dovrà sottoscrivere per accettazione il *Regolamento Interno della Residenza e il modulo Privacy*.

Presenterà copia dei seguenti documenti:

- Documento di identità valido;
- Copia del codice fiscale;
- Certificato di esenzione ticket e/o invalidità;
- Certificato del medico curante circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse comprese eventuali malattie contagiose o situazioni di vita pericolose per la vita della comunità (anamnesi remota e prossima);
- Prescrizione della terapia in atto;
- Esami ematochimici recenti (non oltre 3 mesi);
- Eventuali dimissioni ospedaliere;
- Piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.

Si richiede inoltre di:

- Fornire i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;
- Fornire eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori, etc.);

- Depositare i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente

A questo punto l'Ospite potrà prendere possesso della camera assegnata.

Giornata tipo

La giornata inizia con la prima colazione che viene consumata tra le 8.00 e le 9.30, nel periodo di tempo successivo l'Ospite potrà dedicarsi alla cura di sé o della sua stanza, aiutato, se necessario, dal personale e riceverà le cure medico-sanitarie del caso.

Durante il trascorrere della giornata si avrà l'opportunità di partecipare ad attività educative e di animazione, di vivere momenti di comunità, di festeggiare il proprio compleanno o le feste comandate, di leggere un libro o vedere un film, partecipare ad attività ludico-motorie, attività riabilitative o di assistere ad una funzione religiosa.

Il pranzo verrà servito tra le 11.30 e le 13.00, mentre la cena verrà servita tra le 17.30 e le 19.00, presso le sale da pranzo, dove il personale di sala è disponibile per aiutare l'Ospite nella scelta del menù, che potrà essere controllato nel caso di problematiche mediche.

A metà pomeriggio, invece, sarà servita una merenda, ed il personale sarà disponibile a conservare e fornire alimenti personali degli Ospiti, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

L'equipe Multidisciplinare

È individuata una Equipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore Sanitario
- Coordinatore Infermieristico
- Coordinatore Socio-Sanitario
- Psicologo
- Educatori
- Fisioterapista

L'Equipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni persona tramite l'elaborazione di **Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.)** costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il progetto assistenziale individualizzato viene revisionato ogni 6 mesi e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione della Persona.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della Residenza da un **programma di lavoro** generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

Assistenza Infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore: l'infermiere svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l'evoluzione clinica di ogni Ospite.

Per ogni Ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la **cartella sanitaria**:

- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

La cartella sanitaria è consultabile dall'Ospite, dall'Amministratore di Sostegno o dal Tutore previa richiesta scritta al Responsabile Sanitario della Residenza; è altresì possibile averne copia al costo di 0.05 centesimi a foglio.

Assistenza Medica

L'assistenza medica è assicurata da un'equipe di professionisti che presta servizio tutti i giorni come da orari esposti. L'assistenza medica è strutturata con una reperibilità di 24 ore su 24. Il Direttore Sanitario ed il Coordinatore Infermieristico seguono gli Ospiti all'interno della struttura e in caso di ricovero mantiene i contatti con gli ospedali.

La visita all'Ospite viene effettuata sia in camera che presso gli studi medici e le infermerie della struttura.

Le visite specialistiche, quando necessarie, possono essere prenotate negli Ambulatori del Servizio Sanitario Nazionale.

Se richiesto dall'Ospite e/o dal Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta dell'Ospite o del Delegato, presso ambulatori privati.

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale dell'Ospite per cui i medici si rendono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari al paziente ed ai familiari, nel rispetto della privacy.

Assistenza riabilitativa

Le **attività riabilitative motorie** degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti coadiuvati dai medici della Struttura e comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie e psicomotorie utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Il servizio è dotato di un'attrezzatura che gli consente il trattamento in sede dell'Ospite, evitando così spostamenti verso l'esterno.

Il terapeuta svolge inoltre attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dell'operatore, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

La **riabilitazione psichiatrica** si svolge ad opera degli educatori coadiuvati dallo psicologo e dai medici della Struttura ed è volta al recupero ed al mantenimento di un equilibrio psicopatologico che consenta al soggetto di autodeterminarsi all'interno della comunità.

Gli educatori prestano particolare attenzione ai sintomi psichiatrici e cognitivi, per implementare attività centrate sull'Ospite, le sue necessità, i suoi deficit e le sue risorse.

Presso la bacheca della Residenza sono affissi gli orari di presenza dell'operatore, nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

Assistenza socio-sanitaria

Il **supporto socio-sanitario** è svolto nell'arco delle 24 ore da operatori O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) e riguarda tutte quelle attività volte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona; nel dettaglio l'ospite, in base alle sue necessità e competenze residue, viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione.

Assistenza educativa

Le attività educative sono calibrate sulla persona attraverso la compilazione del Progetto Educativo Individuale che viene stilato all'interno delle mini-equipe.

Ogni ospite viene seguito da una piccola squadra di operatori, chiamata **mini-equipe** e composta da educatore, infermiere ed OSS, i quali sono gli incaricati all'attuazione del

progetto sopra citato. L'incaricato della compilazione del progetto è l'educatore coadiuvato dallo psicologo.

Obiettivo del programma individuale è lo sviluppo equilibrato della persona con scopi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero delle competenze per la vita quotidiana.

Assistenza Religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale.

Assistenza farmaceutica e protesica

La fornitura dei presidi per l'incontinenza (pannoloni e traverse) è a carico della ASL di residenza dell'Ospite e il materiale viene fornito secondo il piano terapeutico predisposto dal medico curante. La quantità del materiale fornito può risultare insufficiente a garantire un adeguato piano assistenziale, ed in questo caso i presidi saranno a carico della Struttura. La fornitura dei farmaci prescritti per la terapia avviene tramite consueti canali della farmacia territoriale e ospedaliera, per cui i farmaci non rientranti nell'elenco di quelli dispensati dall'ASL sono a carico dell'Ospite.

Servizio parrucchiere/barbiere-estetista-podologo

Presso la Residenza, due lunedì al mese, è disponibile il servizio parrucchiere: è possibile prenotare l'appuntamento in Segreteria.

Sono altresì disponibili il podologo e l'estetista solo su appuntamento che si può fissare in Segreteria.

I suddetti servizi sono a pagamento.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

La preparazione dei pasti è affidata ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione utilizzando il servizio di cucina interna.

Le diete bilanciate sono predisposte secondo le indicazioni mediche, in linea con quanto emanato dall'Istituto Nazionale dell'Alimentazione e della Nutrizione. Le diete personalizzate sono predisposte in collaborazione con uno specialista in scienze dell'alimentazione con il quale la struttura collabora abitualmente. È possibile altresì e previa richiesta, avvalersi della consulenza dello specialista in scienze dell'alimentazione per predisporre diete personalizzate in coerenza con le esigenze specifiche di salute e benessere del paziente.

Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali. La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori accreditati.

Il menù è redatto su quattro settimane inverno/estate e offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti (primo piatto del giorno, alternativa liquida e dieta in bianco), 2 secondi (pietanza del giorno, affettati, formaggi). La frutta e la verdura sono di stagione ed accompagnano ogni pasto; alla domenica e nelle feste il pranzo si arricchisce del dolce. Per le festività comandate (Natale, Pasqua etc.) vengono fatti dei menù "ricorrenza".

Nei pressi della sala ristorante è affisso il menù giornaliero e settimanale.

Lavanderia

Il servizio è compreso nella retta di degenza ed è affidato ad una apposita ditta esterna: il nostro personale provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi degli Ospiti.

Tutta la biancheria personale è individuata con l'applicazione permanente di un'etichetta identificativa così da facilitare la riconsegna degli indumenti stessi dopo il lavaggio.

Servizio trasporti

Per il trasporto dalla Residenza verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 112 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono subito informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

Il sistema di gestione della Qualità L'Alba è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

Il sistema di gestione della Qualità della Residenza è un sistema documentato (procedure, protocolli, indicatori, standard minimi), sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

La Residenza L'Alba ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2015.

Indicatori di qualità:

Cadute

questo indicatore tiene monitorato il numero delle cadute degli Ospiti, ed il loro livello di gravità, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero di cadute, e più esse possono essere ricondotte ad un livello fisiologico correlato alla naturale e tendenziale perdita di autosufficienza da parte degli Ospiti.

Invii al pronto soccorso

questo indicatore tiene monitorato il numero degli invii al pronto soccorso, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero degli invii al pronto soccorso e più efficienti risultano essere le cure mediche e l'assistenza infermieristica.

Lesioni da decubito

questo indicatore tiene monitorato il numero delle lesioni da decubito che vengono guarite durante la degenza, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è alto il numero di casi guariti e più è appropriata la cura impostata dal reparto medico, e la sua applicazione da parte del reparto infermieristico.

Cambio biancheria piana e bagno

questo indicatore tiene monitorato il numero dei cambi biancheria piana e dei bagni personali, al fine di valutare il contesto igienico collettivo ed individuale: mediamente, si considera un risultato positivo il cambio di biancheria e bagno settimanale.

Rilevazione eventi avversi

l'evento avverso è un'azione non conforme alle linee guida che potrebbe cagionare un danno alla sicurezza della salute dell'Ospite, e trattandosi di un indicatore "spia", esso serve per allertare la Direzione aziendale, qualora si verificassero in modo costante per lo stesso processo: più basso è il numero degli eventi avversi, e più sicura risulta essere l'organizzazione dei processi di cura ed assistenza.

Presa In carico della denutrizione

questo indicatore ci permette di tenere sotto controllo le valutazioni MNA effettuate sugli ospiti a supporto della corretta presa in carico delle situazioni a rischio.

Audit su linee guida

questo indicatore è collegato agli eventi avversi, in quanto la Direzione Sanitaria provvede mensilmente ad eseguire dei controlli sui comportamenti professionali degli operatori, al fine di valutare la correttezza del loro comportamento, in base alle linee guida e protocolli aziendali: solitamente, si individua una linea guida al mese per verificare la sua implementazione su tutti i reparti.

Corso di formazione del personale

questo indicatore è utile per valutare la pianificazione della formazione del personale da parte della Direzione Aziendale: la necessità formativa deve essere collegata sia alla manifestazione di eventi avversi, sia all'approfondimento di nuovi argomenti.

Rispetto ECM

questo indicatore è finalizzato a monitorare l'aggiornamento delle professioni sanitarie presenti in Residenza: l'educazione continua in medicina (ECM) è un programma nazionale ministeriale creato per permettere alle professioni sanitarie di tenersi aggiornate all'evoluzioni scientifiche.

Incontri operatori

il numero delle riunioni periodiche con tutti gli operatori, permette di comprendere il livello di adesione all'intera organizzazione del lavoro, in quanto vengono coinvolti tutti i reparti, da quelli sanitari a quelli alberghieri: gli incontri costanti permettono di tenere sotto controllo l'interazione dei diversi reparti coinvolti nell'assistenza alla persona.

Riesame del Servizio

si tratta di un indicatore direzionale, in quanto esprime la capacità dei dirigenti coinvolti ad accorgersi dei cambiamenti che si rendono necessari per mantenere efficiente l'organizzazione generale.

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza mette a disposizione *l'urna dei consigli* e distribuisce periodicamente i questionari di gradimento.

Decalogo dei diritti degli Ospiti

- **Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;
- **Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- **Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- **Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- **Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- **Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- **Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto nella Residenza. All'atto dell'ingresso viene richiesto di sottoscrivere apposito modulo circa il consenso informato alle cure e procedure medico-assistenziali. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolare, viene richiesto da parte del medico il consenso scritto a procedere.

Tutela in materia di privacy

La Residenza garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679 "GDPR", D.lgs. 196/2003 così come successivamente modificato dal D. lgs 51/2018 e D. lgs 101/2018 e ss. mm) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. Al momento della firma del "Regolamento di gestione" verrà consegnata specifica informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 e sarà richiesto all'interessato di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario, oltre ad essere soggette alla disciplina in materia di protezione dei dati personali sopra riportata, sono soggette anche al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale).

Le richieste di copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere presentate, tramite apposita istanza scritta, alla Direzione/Direzione Sanitaria della Residenza, solamente dagli aventi diritto (diretto interessato, esercitante la legale rappresentanza in qualità di tutore o curatore, esercitante la legale rappresentanza in qualità di amministratore di sostegno, erede), corredate dalla copia del documento d'identità e codice fiscale dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, oppure dal decreto di nomina di Amministratore di sostegno/ sentenza Tutore/ sentenza Curatore emesso dal competente Tribunale corredato dal verbale di giuramento, oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai fini dell'accertamento della qualità di erede/ legittimario.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione Sanitaria, previo pagamento dei diritti di segreteria indicati nel listino pubblicato presso la bacheca della Residenza.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi nella struttura e nel Regolamento interno; sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

Le assistenti familiari

I familiari che lo desiderano possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

Dimissioni e trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli art.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite (o suo delegato) da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- Per disdetta scritta dall'Ospite (o suo delegato) indirizzata alla Direzione, con preavviso di 30 giorni.
- Per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 giorni.
- Per decesso dell'Ospite.
- Per allontanamento immediato dell'Ospite da parte della Direzione a causa di gravi motivi.

Soddisfazione, reclami e tutela dell'ospite

La direzione tiene monitorato il livello di soddisfazione degli Utenti e dei propri collaboratori mediante una serie di strumenti, tra i quali:

- la somministrazione di questionari di soddisfazione per dell'utenza (ospiti e familiari) e nei confronti dei propri collaboratori con conseguente analisi dei report prodotti;
- analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e ripercussioni.

Questionari di customer satisfaction

Per fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze degli Ospiti, periodicamente, viene richiesta ad Ospiti e familiari la compilazione di un questionario di gradimento online gestito dalla piattaforma WeDoxa, società indipendente che agisce come terza parte fidata per sollecitare, moderare e pubblicare le recensioni. Le opinioni sono verificate per fornire al pubblico informazioni affidabili e di qualità, beneficiando di una moderazione chiara ed equa in linea con lo standard ISO 20488. WeDoxa si impegna a pubblicare tutte le recensioni, sia positive che negative, in forma anonima, garantire agli Ospiti il diritto di ritirare la loro recensione, garantire ai professionisti il diritto di replicare alle recensioni. Il questionario presenta una serie di domande a cui il cliente potrà rispondere attribuendo un punteggio da 0 a 10, ed un'area in cui il cliente ha la possibilità di esprimere i propri giudizi liberi. È prevista una rilevazione continua del grado di soddisfazione, con più invii nel corso dell'anno per Ospiti e familiari. Il Direttore della Residenza effettua un'analisi periodica della soddisfazione al fine di individuare i principali aspetti da migliorare e le modalità operative di raggiungimento degli obiettivi.

Analisi dei reclami

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla direzione, che provvederà a trasmetterli al Responsabile Assicurazione Qualità, il quale è tenuto a rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento.

Il Responsabile della Qualità analizza periodicamente i reclami ricevuti per identificare le aree di maggior debolezza percepite dal cliente relativamente ai servizi erogati e valuta l'opportunità di aprire azioni correttive o preventive. Tutti i reclami e le azioni che ne sono derivate vengono analizzate in sede di Riesame dalla direzione, la quale si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Modello lettera scritta alla direzione:

Residenza L'Alba

SPETTABILE DIREZIONE
RESIDENZA L'ALBA
Via S. Francesco d'Assisi, 5,
17019 Varazze (SV)

Varazze, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt_ _____ in qualità di
parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig. _____ con la
presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) _____

- Descrizione dell'evento: _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Come raggiungere la Residenza



Dall'autostrada

Da Savona: prendere autostrada A10/E80 in direzione Genova ed uscire a Celle Ligure. Continuare su Strada Statale 1 in direzione di Via S. Francesco D'Assisi.

Da Genova: prendere l'autostrada A10/E80 in direzione Ventimiglia ed uscire a Varazze. Continuare su Strada Statale 1 in direzione di Via S. Francesco D'Assisi.

Trasporto pubblico

La residenza dista un chilometro dalla stazione ferroviaria di Varazze.

Orari

Centralino e reception

La Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.30;

La reception è aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 09.00 alle ore 17.30. Eventuali modifiche di orario saranno divulgate mediante comunicazione in bacheca. Tel. 019 93 16 81 - E-mail: rsa.lalba@colisee.it

Visite parenti/conoscenti

Gli Ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti nei seguenti orari: lunedì - domenica: 09.30 - 11.40 e 14.15 - 17.15

Rette

OSPITI	RETTA
Ospite convenzionato	A carico ASL tariffa giornaliera €32,02. A carico dell'Ospite quota giornaliera alberghiera €48,03.
Ospite privato	Tariffa al giorno: da € 84,00 a € 110,00
Eventuale supplemento camera singola	€ 10,00

Per gli **Ospiti in convenzione sono riconosciuti tutti i servizi sanitari previsti dall'accordo con la Asl**, per cui i servizi di cura personale sono garantiti dalla residenza secondo quanto previsto dalla D.G.R. 1749/2011 e s.m. **La retta mensile, di tipo alberghiero, non comprende:**

- le spese sanitarie (ticket per farmaci ed esami, farmaci e materiale per le medicazioni non concessi dal Servizio Sanitario Nazionale);
- eventuali spese su richiesta dell'Ospite (visite ed esami specialistici privati, bar, taxi, etc.);
- Il servizio di parrucchiere e di estetista (su richiesta);
- Il servizio odontoiatrico (da programmare su richiesta).

Al momento della stipula del contratto con la Residenza, è possibile concordare con la direzione i servizi desiderati, le modalità ed i relativi costi.

