CARTA DEI SERVIZI

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

Felicia Bartolotta Impastato

Via Peppino Impastato 2,
La Spezia
Telefono: 0187. 715615 Fax: 0187.714675
e-mail Responsabile di Struttura: coord-rsa-laspezia@coopselios.com

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi delle strutture residenziali è indirizzata prioritariamente ai residenti e alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare sulle procedure di accesso ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela dei residenti, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- specificare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione dei residenti, al fine di garantire le prestazioni dovute in un'ottica di continuo miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per inoltrare un reclamo in caso di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è orientato affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso l'attivazione di un dialogo costante con i residenti e le loro famiglie, indispensabile per fornire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

In questo documento troverete:

CHI SIAMO pag. 2

PRINCIPI GUIDA PER I SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE ANZIANE pag. 3

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DELLA RSA FELICIA pag. 3

LOCALIZZAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI pag. 4

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO pag. 7

DIMISSIONI pag. 8

LE RELAZIONI CON I FAMILIARI pag. 8

PRESTAZIONI ED ATTIVITÀ OFFERTE pag. 11

STANDARD DI PRODOTTO pag. 15

PRIVACY pag. 17

VISITE DI FAMIGLIARI E CONOSCENTI pag. 17

VERIFICA DEL SERVIZIO pag. 18

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO pag. 19

CHI SIAMO

Coopselios è una Cooperativa sociale no profit di tipo A, in grado di offrire a istituzioni pubbliche e privati soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari. Costituitasi a Reggio Emilia nel 1984 **offre i propri servizi quotidianamente a circa 7.000 persone in 7 regioni italiane** (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino Alto Adige).

Oltre **3.200 professionisti** tra soci, lavoratori, collaboratori e volontari operano quotidianamente ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

Il Codice Etico della Cooperativa è visionabile sul sito www.Coopselios.com

PRINCIPI GUIDA PER I SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE ANZIANE

- Prendersi cura del benessere globale dell'anziano e della sua famiglia offrendo opportunità di scelta e di vita nel rispetto del genere e dell'età della persona;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione del Progetto Assistenziale sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile facilitanti nello svolgimento autonomo delle attività quotidiane tipiche di un ambiente domestico;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di partecipazione e promozione di relazioni sociali - l'integrazione dei servizi con la rete associativa, culturale e di volontariato del territorio di appartenenza;
- la sensibilizzazione della comunità di riferimento rispetto alla persona anziana
- la comprensione della complessità in divenire dei bisogni di sostegno di ogni specifico individuo e della sua famiglia;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

CARATTERISTICHE DELLA "RSA FELICIA"

Da Agosto 2010 la R.S.A "Felicia" si pone come presidio socio - assistenziale di carattere residenziale permanente o temporaneo, per ricoveri in riabilitazione e sollievo, rivolto prevalentemente a persone anziane, che siano giunte allo stato di non

autosufficienza fisica e/o psichica, totale o parziale, per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.

La R.S.A. Felicia si propone di:

- **operare** nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale;
- **migliorare** la qualità della vita dei residenti, intervenendo sul loro benessere psicofisico e relazionale;
- **favorire** la partecipazione dei residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria;
- **organizzare** attività ricreative e di socializzazione;
- **promuovere** l'integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà;
- **coinvolgere** tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi del Servizio;
- **accogliere**, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento.
- **garantire** una corretta e trasparente informazione sul proprio funzionamento
- **offrire** un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dei residenti e per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.

RICETTIVITÀ, CONVENZIONI E ACCREDITAMENTI

La RSA Felicia è autorizzata al funzionamento con **provvedimento di autorizzazione n. 96993 del 04.10.2016** per:

- servizi erogati: socio sanitari, socio assistenziali;
- attività ambulatoriale specialistica: Laboratorio della Memoria e Laboratorio del Movimento;
- ricettività 70 residenti così suddivisi:
  - **25 posti letto RSA post acuzie** di cui **5 per utenti adulti** (e non anziani con caratteristiche clinico funzionali assimilabili alla patologia di pertinenza geriatrica o a patologie in fase terminale
  - **30 posti letto RSA**
  - **15 posti letto Nucleo residenziali Alzheimer.**

La Struttura è accreditata con provvedimento della Regione Liguria del 18.07.2013 **protocollo n. PG/2013/117815.**

LOCALIZZAZIONE E CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La struttura è situata in centro a La Spezia, in via Peppino Impastato n.2 ed è facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia essendo servita da diverse linee di bus urbani (3 -12) e poco distante dalla stazione ferroviaria. A disposizione dei visitatori un parcheggio riservato antistante l'edificio.

La Struttura è stata costruita da Coopselios, società cooperativa, su un'area concessa in concessione per 40 anni alla cooperativa, con Delibera del Consiglio Comunale. Alla cooperativa. L'edificio, realizzato riqualificando tutta l'area, ha un volume di 11.400 mq e si sviluppa su tre piani più uno seminterrato e un piano "attico".
Al **primo** piano è situato un reparto con 15 posti letto, denominato **nucleo verde** per il colore dominante utilizzato. E' autorizzato come nucleo residenziale Alzheimer.
Al **secondo** piano è il **nucleo giallo** con 25 posti letto autorizzati per anziani con necessità riabilitative.
Al **terzo** è la R.S.A., cosiddetta di mantenimento, denominata **nucleo blu**, con la capienza di 30 posti letto.

Il **Piano Terra** è destinato ai servizi e ai magazzini sono presenti i seguenti locali:

- ingresso;
- una biblioteca interna e sala lettura con i quotidiani più diffusi
- magazzini;
- cucina;
- dispensa;
- servizi igienici per addetti alla cucina;
- spogliatoi per il personale
- camera mortuaria
- deposito rifiuti speciali
- N. 2 archivi
- locale lavanderia
- deposito biancheria sporca.

Attraverso un ascensore o attraverso le scale interne si accede al primo piano, in parte riservato ad uffici e in parte riservato alle degenze **"Nucleo Verde"** - nucleo residenziale Alzheimer.

Al Primo Piano sono presenti:

- ufficio del Responsabile di Servizio;

- ambulatorio;
- ufficio RCA;
- Sala Polifunzionale, dove, oltre alle periodiche feste, si può ascoltare musica e guardare un film in alta definizione e fedeltà
- 7 camere doppie e 1 camera singola (tutte con bagno in camera) che può quindi ospitare 15 Residenti; le camere sono dotate di impianto di climatizzazione, presa per l'antenna TV e arredi che, pur adeguati alla disabilità, sono lontani da quelli ospedalieri. All'interno delle camere ogni utente ha a disposizione un letto attrezzato, un comodino e un armadio per riporre i propri effetti personali;
- n. 1 bagno assistito;
- n. 1 bagno in sala da pranzo;
- stanza riservata al personale infermieristico;
- sala da pranzo;
- soggiorno;
- cucina di piano;
- terrazzo e giardino Alzheimer.

Al Secondo Piano, **"Nucleo Giallo",** sono presenti:

- distributori automatici di bevande calde e fredde;
- palestra con spogliatoio attiguo;
- 14 camere doppie e 1 camera singola (tutte con bagno in camera) che possono quindi ospitare 25 Residenti; le camere sono dotate di impianto di climatizzazione, hanno una presa per l'antenna TV e arredi che, pur adeguati alla disabilità, sono lontani da quelli ospedalieri. All'interno delle camere ogni utente ha a disposizione un letto attrezzato, un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.
- n. 1 bagno destinato ai visitatori;
- n. 1 bagno assistito;
- stanza riservata al personale infermieristico;
- sala da pranzo/soggiorno;
- cucina di piano;
- locale farmaci;
- n. 2 magazzini;
- n. 1 biblioteca interna e sala lettura.

Al Terzo Piano, **"Nucleo Blu",** sono presenti:

- 15 camere doppie (tutte con bagno in camera) che possono quindi ospitare 30 Residenti; le camere sono dotate di impianto di climatizzazione, presa per l'antenna TV e arredi che, pur adeguati alla disabilità, sono lontani da quelli ospedalieri. All'interno delle camere ogni utente ha a disposizione un letto attrezzato, un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.
- n. 1 bagno destinato ai visitatori;
- n. 1 bagno assistito;
- stanza riservata al personale infermieristico;
- sala da pranzo/soggiorno;
- cucina di piano;

- locale farmaci;
- n. 2 magazzini;
- n. 1 ambulatorio medico;
- zona bambini.

Al Quarto Piano **"Nucleo Rosso".**
Sono in corso di ultimazione gli interventi di ampliamento della R.S.A. secondo il progetto approvato nella Conferenza di Servizi che si è svolta in data 11.12.2017 presso il Comune della Spezia e secondo le relative determinazioni degli Enti interessati.
Il progetto, in fase di ultimazione, è relativo all'ampliamento del piano attico dell'immobile per la realizzazione di n. 10 camere e relativi locali soggiorno/pranzo, bagno assistito, infermeria, depositi e locali vari.

Un parcheggio adiacente l'ingresso della struttura è riservato alla R.S.A. e un parcheggio adiacente alla struttura realizzato da Coopselios è riservato al quartiere che accoglie altri importanti servizi pubblici.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La RSA accoglie sia privatamente che in convenzione con l'ASL 5 Spezzino, secondo il numero di posti letto convenzionati. Per accedere ai posti in convenzione é necessario che vi sia una valutazione della Unità di Valutazione Multidimensionale dell'ASL, che stabilirà l'appropriatezza dell'ingresso e collocherà il residente in una lista di attesa per le strutture convenzionate indicate (in questo caso indicare come preferenza "RSA Coopselios Felicia sita in Via G. Impastato n. 2"). Quando sarà disponibile un posto in convenzione, sarà la stessa ASL a contattare la famiglia e la struttura per programmare l'ingresso, che avverrà secondo le procedure proprie della RSA.
Per l'accesso ai posti gestiti privatamente la persona che farà richiesta dovrà rivolgersi al Responsabile del Servizio della RSA, che fornirà tutte le informazioni necessarie e farà compilare, in caso di conferma dell'interesse, una domanda di ingresso contenente le informazioni sanitarie ed assistenziali di base relative alla persona che necessita di essere inserita. Queste saranno valutate dall'équipe assistenziale al fine di una valutazione dell'ingresso. La disponibilità di un posto verrà comunicata al richiedente e, se si confermerà la richiesta, l'ingresso verrà programmato dopo aver fornito e ricevuto ulteriori informazioni preliminari indispensabili a organizzare una buona accoglienza.
L'occupazione di un posto letto non dà diritto di priorità nell'accesso alla convenzione, che resta regolato dalle liste di attesa dell'ASL sopra nominate.
Al momento dell'accesso verrà stipulato il contratto che regolerà i rapporti tra residente e cooperativa Coopselios.

Documenti da allegare all'atto dell'ingresso:

- *referti di analisi recenti ed eventuali cartelle cliniche,*
- *eventuale copia del verbale d'invalidità,*
- *consenso al trattamento dei dati personali,*
- *fotocopia carta d'identità,*
- *tessera sanitaria,*
- *codice fiscale,*
- *contratto sottoscritto da chi si impegna al pagamento della retta,*
- *accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi,*
- *consenso al trattamento dei dati personali,*
- *sottoscrizione di caparra cauzionale.*

Per gli inserimenti con impegnativa del Comune di Residenza, all'atto dell'ingresso si allegherà ulteriormente:

- *lettera del Comune di autorizzazione al ricovero,*
- *impegno di spesa per l'integrazione della retta.*

Al momento dell'ingresso il Residente deve portare un **corredo personale;** il Responsabile del servizio fornisce l'elenco dell'occorrente. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze di degenza e in base al cambio di stagione.
I capi verranno contrassegnati con riferimento univoco del residente.

In seguito all'ingresso avvenuto, inizia un periodo di osservazione della durata di trenta giorni cui fa seguito la redazione da parte dell'équipe di un **Progetto Assistenziale Individuale** (PAI) che definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere del residente.
Il PAI, una volta redatto, condiviso con la famiglia e quando possibile col residente stesso, viene divulgato a tutto il personale per garantire la condivisione degli obiettivi, l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.
Il PAI viene verificato semestralmente salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono un'immediata revisione.

DIMISSIONI

Il residente o famigliare del residente che intende lasciare la struttura deve dare comunicazione al Responsabile del Servizio.
Il residente può essere dimesso in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto, di impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche e per mancato rispetto delle regole di convivenza.
Se il residente decede in struttura, verrà messa a disposizione la camera ardente della RSA Felicia.

I famigliari dovranno occuparsi di:

- scegliere l'impresa di pompe funebri deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma
- allestire la camera ardente,
- cerimonia funebre
- tumulazione.

LE RELAZIONI CON I FAMILIARI

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto dopo l'ingresso in struttura la stessa si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.
In particolare vengono organizzati:

- un **colloquio individuale** da effettuarsi prima dell'ingresso per favorire l'inserimento dell'anziano e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e la struttura;
- un **colloquio telefonico** dopo l'inserimento, per informare la famiglia di come l'anziano ha trascorso il primo giorno;
- **due incontri** durante l'anno con tutti i familiari degli anziani per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita (indagine Customer) e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli anziani in modo da garantire un aggiornamento condiviso della Carta dei Servizi;
- **incontri per la redazione e la verifica del Progetto Individualizzato** per condividere con i familiari, e quando possibile con l'anziano, le strategie e le scelte assistenziali e sanitarie, per sostenerli attraverso l'offerta di un supporto emotivo, per condividere informazioni e conoscenze;
- **incontri individuali o colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura.

Nella tabella sottostante sono riportate le giornate e gli orari indicativi di ricevimento del **Direttore Sanitario, dei Medici** e del **Responsabile di Struttura**.

È consigliato prenotare telefonicamente l'incontro.

Mansione	Cognome e Nome	Contatto Telefonico	Orario indicativo di ricevimento
Direttore Sanitario	Carlo Del Prato	Tel. 3666509834	Venerdì dalle 11.00 alle 12.00
Responsabile di Servizio	Marta Montali	Tel. 3477867483	dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 11.30 dalle 15.30 alle 17.00
Medici	Dott. E. Deidda Dott. D Acerbi		lunedì mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 12.00
RCA	Nathalie Rochon		dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 14.00
Fisioterapisti	Roberto Grasso Marco Tognari		dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 13.00
Psicologo	Dott. A. Rosignoli		martedì dalle 12.00 alle 13.00

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA:

L'ORGANIGRAMMA

Direttore d'Area
Alex Roncaglia

Responsabile della Qualità
Paolo Bortolan

RSPP
Dott. Francesco Piccinini

Medico Competente
Dott.ssa Leda Ghizzoni

Responsabile di Struttura
Martha Montali

Servizi Pulizie e Lavanderia -
Servizi Vari
Mocanu Tereza - Liberto Michela
Rebecchi Elisabetta –Casale Monia

Direttore Sanitario
Dott. Carlo Del Prato
Medici
Emanuele Deidda
Davide Acerbi

Servizio Ristorazione
Cooperativa CIR

Psicologo
Dott. Andrea Rosignoli

Manutenzione
Vigiani Alessandro

Manutenzione Impianti
Ditta Esterna

Figure della Riabilitazione
T.O.: Serena Rozzia

Fisioterapisti:
Marco Tognari - Roberto Grasso
*Giacomo Barone-*Andrea Pasciuti
*Alexandra Malatesta
Animatore: Rita Nardini

Legenda:

*** Liberi Professionisti**

Infermieri

Natalie Ronchon – Leona Motackova – Anna Fazio
Sabrina Portunato – Matteo Purro - Samantha Rossi
Annamaria Nugnes – Mario Fiscale – Daniele Alberto
*Valentina Korkulanin - * Francesca Canese

Operatori Socio Sanitari

Simona D'Imporzano - Jessica Ruggeri - Anna Cozzani - Lara Ferrari - Sandra Chiappini - Monica Crovara Cinzia Maesano - Melina Vitale - Cristina Tesconi - Tiziana Mongatti - Roberta Vergassola - Carla Spina Maria Rosa Vacchi - Alessandra Santini - Carlo Peverelli - Catalina Popovic - Anna Marianna Iniewska Claudia Baudoni - Federica Tricerri - Ilaria Parentini - Bruno Santarsiero - Marco Tivegna - Lindita Bushpepa - Caterina Pisano - Francesca Sarcinella - Annalisa Maione

8. PRESTAZIONI E ATTIVITÀ OFFERTE

Le prestazioni offerte sono costituite da una serie di interventi individualizzati e di gruppo programmati e realizzati dall'équipe multi professionale.
Nella definizione degli interventi personalizzati viene utilizzato come strumento fondamentale il Piano Assistenziale Individuale (PAI), conservato nel dossier socio-sanitario, che racchiude al suo interno tutta la documentazione dell'anziano. Il PAI definisce il programma di intervento individualizzato.

Servizi erogati

La R.S.A. è in grado di garantire:

1) Servizi sanitari e riabilitativi;
2) Servizi socio assistenziali;
3) Assistenza psicologica;
4) Servizio di animazione;
5) Servizio alberghiero;
6) Servizio amministrativo;
7) Servizi accessori;
8) Assistenza e conforto spirituale.

1. Servizi sanitari e riabilitativi

- attività di medicina generale, rese con presenza giornaliera;
- attività specialistica specifica (geriatra o figura equipollente)
- assistenza infermieristica
- attività di riabilitazione e rieducazione motoria finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale.

La responsabilità delle prestazioni sanitarie appartiene al medico, cui fanno capo per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative. Il medico ha la responsabilità terapeutica di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.
La supervisione e il coordinamento dell'attività sono sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

2. Servizi socio assistenziali

Il servizio viene garantito dagli Operatori Socio Sanitario (O.S.S.) che hanno il compito di supportare e aiutare il residente in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente.
Le prestazioni garantite sono:

- *aiuto per l'alzata dal letto e per coricarsi;*
- *aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno;*
- *aiuto per la fruizione dei servizi igienici;*

- *aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;*
- *aiuto per vestirsi e svestirsi;*
- *aiuto per l'assunzione dei cibi;*
- *aiuto per la deambulazione e la mobilizzazione;*
- *aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione;*
- *sorveglianza;*
- *socializzazione;*
- *riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).*

Gli Infermieri e gli O.S.S. sono coordinati dalla **RCA e dal Responsabile del Servizio.**

3. Assistenza psicologica

Lo psicologo collabora con il medico nella definizione di un "quadro diagnostico" di nuovo ingresso; fornisce sostegno alle famiglie in difficoltà a gestisce la relazione con il proprio congiunto e fornisce consulenza agli operatori quando necessario.
Inoltre, in collaborazione con il medico realizza interventi di sostegno psicologico agli anziani.
Lo psicologo esterno alla struttura gestisce incontri periodici (bimestrali) per supporto e supervisione a tutto il personale della struttura.

4. Servizio di animazione

La R.S.A Felicia concepisce l'attività di animazione come terapia; a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.
L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'anziano nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno.
Si impegna a garantire annualmente almeno n. 2 iniziative di integrazione con il territorio (uscite, iniziative con associazioni, volontariato e scuole

Il programma relativo all'animazione settimanale viene esposto nelle bacheche all'ingresso di ciascun piano, con indicazioni precise delle date, degli orari e delle attività proposte.

5. Servizio alberghiero

5.1 Il servizio di ristorazione

Il servizio, effettuato nella cucina interna della R.S.A., è affidato a CIR Food, specializzata in ristorazione collettiva anche ospedaliera, che provvede a fornire l'intera giornata alimentare.

La ditta fornisce la consulenza dietologica monitorata dal Medico Direttore Sanitario, il quale predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali.
Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- *colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30 circa*
- *pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13.00 circa*
- *merenda dalle 15,30 alle ore 16,00*
- *cena dalle ore 18,30 alle ore 19,00 circa*

Il menu è articolato su quattro settimane, ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi. A ogni pasto, almeno un piatto è costituito da una vivanda calda. Il menù varia con l'avvicendarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate, in alcune festività.
Particolare attenzione è posta alla diversificazione degli alimenti offerti e alla garanzia del giusto apporto calorico e nutrizionale.
In caso di prescrizioni mediche o necessità specifiche del residente è assicurata la predisposizione di menu personalizzati.
Il menu è esposto nella bacheca all'ingresso.

5.2 Il servizio di lavanderia e guardaroba

Prevede:

- il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura degli indumenti intimi e personali, purché lavabili ad acqua;
- la consegna degli indumenti puliti e la sistemazione degli stessi nell'armadio personale;
- Il lavaggio della biancheria piana *(lenzuola, federe, tovagliato, ecc.)*, è affidato a ditta esterna di lavanolo **"Domani Sereno Service";** il personale interno provvede al ritiro e alla consegna del pulito ai piani e nei vari nuclei.

E' garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani.

5.3 Il servizio di pulizia locali

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è svolta da personale interno della struttura, organizzato in turni mattutini e pomeridiani che provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della struttura.
Periodicamente è effettuato lo smaltimento dei rifiuti speciali e il servizio di derattizzazione e disinfestazione da apposite ditte specializzate.

6. Servizio amministrativo

Tutte le pratiche amministrative, comprese la contabilità, il servizio cassa e la custodia di piccole somme per le spese personali sono gestite dagli uffici amministrativi.

7. Servizi accessori

Servizio parrucchiere/barbiere e Servizio di podologia

Sono effettuati su richiesta del residente, del familiare o, per il podologo, su segnalazione dell'infermiere di piano, interventi di professionisti esterni che esercitano la propria attività professionale assumendosene l'intera responsabilità, anche civile e fiscale.

Le tariffe vengono fissate dal professionista e comunicate dalla struttura agli eventuali utilizzatori. Il costo è a carico del residente.

Servizio di manutenzione

Il servizio manutenzione ordinaria di tutti gli impianti:

- *impianto idro-termo sanitario;*
- *impianto elettrico;*
- *gas medicali;*
- *impianto di trattamento aria;*
- *telefonia;*
- *impianto di sollevamento;*
- *impianto antincendio.*

Conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato ad Aziende specializzate esterne.

8. Assistenza e conforto spirituale

Il Centro Servizi assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa settimanale, secondo il rito cattolico, il sabato pomeriggio nella Sala Polifunzionale al 1° piano.

STANDARD DI PRODOTTO/SERVIZIO

Requisito 1: Personale
Indicatori: La dotazione organica è conforme alla normativa regionale *(DGR 945 del 16.11.2018)* Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro. Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro; l'aggiornamento professionale viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni i cui temi riflettono l'annuale analisi dei fabbisogni formativi. Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica e indossa una divisa che identifica la sua categoria (Animatore e T.O.: maglia rosa e pantalone blu- OSS: casacca verde e pantalone bianco- Infermieri: casacca azzurra e pantalone bianco- fisioterapista: casacca/polo bianca e pantalone bianco- Ausiliarie: casacca gialla e pantalone bianco)
Requisito 2: Limitazione del turnover
Indicatori: L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli utenti una continuità non esclusivamente assistenziale di primaria importanza. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.
Requisito 3: Lavoro di équipe
Indicatori: La Struttura, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe con cadenza settimanale dove si analizzano i progetti dedicati agli utenti del nucleo Verde e le dinamiche organizzative; con cadenza mensile si realizzano equipe organizzative; con cadenza bimestrale si realizzano incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del burn out.
Requisito 4: Informazione

Indicatori:
La Struttura garantisce l'adozione e l'utilizzo di un adeguato strumento informativo atto a gestire la digitalizzazione della documentazione presente in struttura e fornito degli adeguati strumenti di "defense"nel rispetto del vigente GDPR UE 2016/67.

Requisito 5: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze dei residenti

Indicatori:
Una importante caratteristica qualitativa di questa Struttura è riservare una particolare attenzione al residente in quanto **persona** garantendogli:

- Possibilità di usufruire di un momento di riposo post pranzo;
- Flessibilità indicizzata nel risveglio e nel risposo notturno;
- Programmazione oraria delle attività della giornata in continuità;
- Dieta personalizzata con monitoraggio sanitario.

Requisito 6: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione

Indicatori:

- La necessaria continuità relazionale, importante sia per l'anziano che per le sue figure di riferimento, siano esse parentali o amicali, viene garantita da un orario con caratteristiche di apertura e flessibilità che consenta, nell'ambito dell'ospitalità in struttura e delle sue regole, di proseguire una necessaria frequentazione di entrambe le parti interessate;

- Il livello di soddisfazione dei familiari viene misurato a cadenza annuale mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios. Ugualmente, la committenza (ASL5) valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dalla struttura. Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio;

- L'utente o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante la cartolina di segnalazione reperibile all'ingresso della struttura o mediante modulo allegato alla Carta dei Servizi da inviare e-mail a ufficioqualità@coopselios.com.In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile di struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con il familiare che ha sporto il reclamo. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento;

- Il Responsabile del Servizio si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli **standard di qualità** ed ai reclami durante l'incontro di fine anno con i famigliari e gli amministratori di sostegno. I committenti, qualora ne facciano richiesta, ricevono

un'apposita relazione informativa redatta dal Direttore Sanitario e dal Responsabile di struttura;

- Il Direttore Sanitario, i Medici e la Responsabile di Struttura ricevono (ogni qualvolta viene fatta richiesta) i famigliari in incontri individuali per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'utente e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

Requisito 7: Controllo dei fornitori

Indicatori:
Il Responsabile del Servizio, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

Requisito 7: Controllo del servizio erogato

Indicatori:
Il Responsabile del servizio si impegna a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio; sarà suo compito, ai fini di un miglioramento continuo, controllare che vengano rispettati i requisiti espressi nei contratti A.Li.Sa. (indicatori) e gli **standard** individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso Audit interni e verifiche da parte della Committenza.

PRIVACY

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali.
La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Liguria attraverso A.Li.Sa. eseguirà gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento. A tale scopo si precisa che:

- Ai sensi della Legge Regionale n. 9 del 11.05.2017 Art. 18 comma 2 è stato installato un **sistema di video sorveglianza negli atri e corridoi** previa l'informazione ex artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, per il tramite di materiale informativo, agli ospiti, ai familiari, agli eventuali interessati e agli operatori.

Gli spazi sottoposti a video sorveglianza saranno riconoscibili da apposita cartellonistica.

VISITE DI FAMIGLIARI E CONOSCENTI

La Struttura è aperta alle visite. Tuttavia durante la permanenza nella residenza, per

salvaguardare il diritto alla riservatezza e il riposo degli utenti, nonché il lavoro degli operatori, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e riservatezza.
All'interno della struttura sono presenti degli spazi dove è possibile intrattenersi con i propri parenti.
La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dai residenti riguarda unicamente:

- alimenti non deperibili;
- alimenti a lunga conservazione;
- alimenti confezionati con etichettatura.

Gli alimenti vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione.
È severamente vietato introdurre nelle Strutture: prodotti alimentari deperibili, a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme) e prodotti a base di carne e pesce.

VERIFICA DEL SERVIZIO

Procedura di Reclamo: Il residente o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti.
Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi e reperibile all'ingresso della struttura o mediante e-mail da inviare a ufficioqualità@coopselios.com.
In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile del Servizio, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari.
I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

ALLEGATO 1 – MODULO PER RECLAMO

Coopselios	SCHEDA RECLAMO	Mod. A 5.1 – Rev. 1 Pag. 1/1

SCHEDA RECLAMO

Io sottoscritto Cognome e Nome _____

Segnalo in data _____ quanto segue per conto di :

me stesso □

altra persona □ specificare _____

Eventuale grado di parentela _____

Struttura/servizio coinvolto _____

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma.....

Verrà contattato dal responsabile di struttura/servizio per un incontro , pertanto le chiediamo di indicare negli spazi sottostanti il mezzo di comunicazione con cui preferisce essere contattato.

Numero di telefono:_____

Cellulare:_____

E-mail:_____

Fax:_____

Indagine di soddisfazione del Servizio

Il livello di soddisfazione dei Familiari e della Committenza viene misurato mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di Ditte specializzate esterne a Coopselios. La struttura si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità nell'incontro di fine anno con il Responsabile del Servizio.
Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

Controllo dei fornitori

La struttura, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle

strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

L'R.S.A. Felicia si impegna a:

- garantire un'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria che abbia un processo di pianificazione e programmazione delle attività orientate al miglioramento continuo della qualità;
- dare piena attuazione alla centralità del residente promuovendo la cooperazione, migliorando la qualità e la sicurezza delle cure, rafforzando l'innovazione, la ricerca e la sorveglianza epidemiologica;
- fornire al residente e ai famigliari una corretta informazione sulle tipologie di prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari erogati;
- assicurare la corretta gestione della documentazione sanitaria affinché sia accurata, leggibile, accessibile e redatta tempestivamente per migliorare l'efficacia e la sicurezza delle cure, aumentare l'integrazione fra i diversi *setting* assistenziali e l'efficienza del processo di cura;
- garantire la sicurezza per gli utenti, per gli operatori e visitatori tramite una gestione della struttura e degli impianti finalizzata a ridurre, controllare, prevenire i rischi e pericoli e mantenere le condizioni di sicurezza;
- garantire il corretto funzionamento di tutte le attrezzature e le apparecchiature biomediche in uso per assicurare prestazioni efficaci e sicure per gli utenti e per gli operatori;
- garantire al personale la formazione continua
- assicurare un clima relazionale capace di favorire le opportunità di incontro per analizzare le criticità al fine di proporre iniziative per il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- fornire ai residenti e familiari, cittadini e istituzioni le informazioni essenziali al fine di costruire un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza tra i residenti, i familiari, cittadini e istituzioni e la Cooperativa/struttura stessa;
- garantire la presenza di meccanismi efficaci per la gestione del rischio clinico e la prevenzione degli eventi avversi
- gestire il rischio clinico e promuovere la cultura della sicurezza;
- rilevare il fabbisogno tecnologico, e prevedere l'introduzione di nuove tecnologie;