CARTA DEI SERVIZI

Centro Polifunzionale

Danilo Ravera

Genova

Coopselios

PRENDERSI CURA, DI PERSONA

Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi dei Centri Polifunzionali di Coopselios è indirizzata prioritariamente ai residenti ed 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.

Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è

www.coopselios.com

In questo documento troverete:

1. Chi siamo pag. 3

2. Principi guida per i servizi dedicati alle persone anziane pag. 3

3. Caratteristiche dei servizi offerti pag. 4

4. Localizzazione e caratteristiche strutturali pag. 5

5. Modalità di accesso al servizio pag. 7

6. Dimissioni pag. 8

7. Le relazioni con i familiari pag. 8

8. Prestazioni ed attività offerte pag. 11

9. Standard di prodotto pag. 14

10. Privacy pag. 16

11. Visite di famigliari e conoscenti pag. 16

12. Verifica del servizio pag. 17

13. Impegni e programmi di miglioramento pag. 18

1. Chi siamo

Coopselios è una Cooperativa Sociale leader nei servizi alla persona; grazie ad un'esperienza di quasi quarant'anni, offre a istituzioni pubbliche e privati, soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari con una particolare attenzione alle esigenze dei territori nei quali opera.
La Cooperativa propone per persone in condizione di fragilità e/o non autosufficienti, minori e famiglie, progetti di cura, educazione e assistenza attraverso Servizi Residenziali e semi-residenziali, anche di tipo innovativo quali Centri Polifunzionali e RSA Aperte, Servizi Domiciliari, Centri Educativi per la genitorialità e la famiglia anche in lingua inglese.
Circa 3.500 professionisti tra soci e lavoratori si prendono cura quotidianamente di oltre 7.000 persone, ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.
All'estero Coopselios è protagonista di numerosi progetti e collabora con diverse reti internazionali nel campo dell'educazione.
Il **Codice Etico** della Cooperativa è consultabile sul sito.

2. 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.
- Valorizzazione dell'identità e personalizzazione del Progetto di Assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona.
- Cura e allestimento di 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 nonché 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 nel servizio.
› La multidisciplinarietà e il lavoro in team.

3. Caratteristiche del Servizio

Il Centro Polifunzionale Danilo Ravera 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.

Il Centro 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.

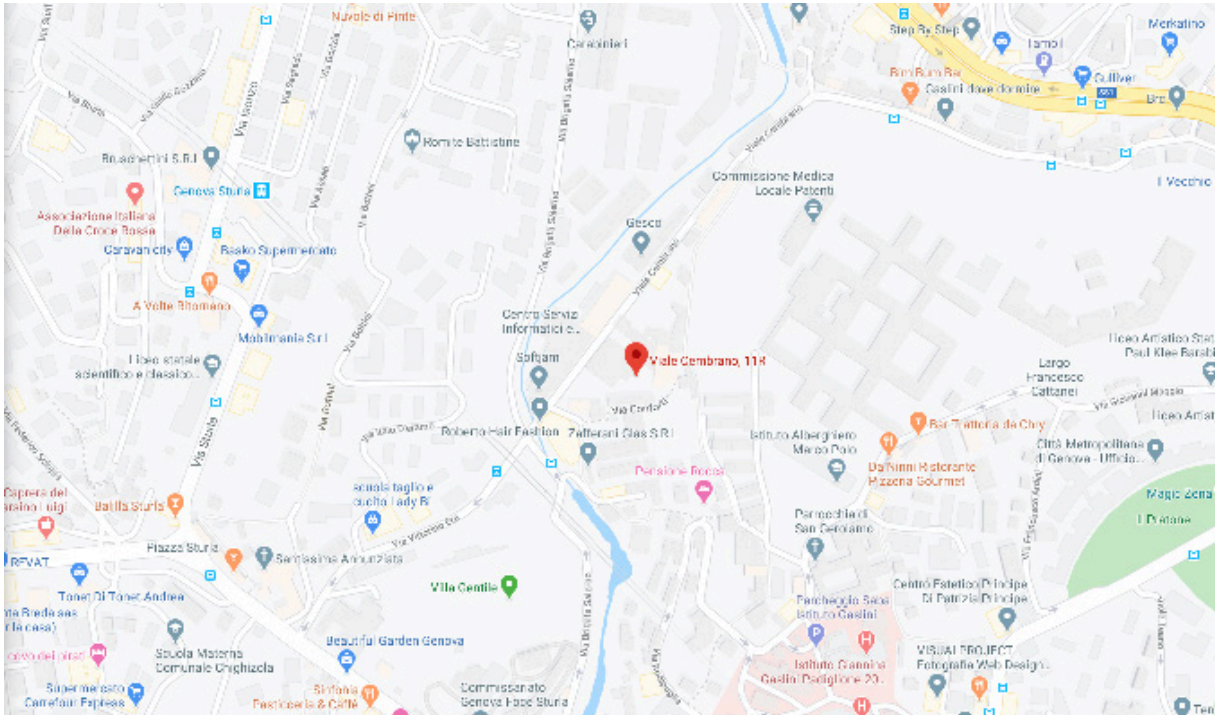
Ricettività, convenzioni e accreditamenti
Il Centro è autorizzato al funzionamento dei seguenti servizi erogati: riabilitativi post acuzie, socio-sanitari e socio-assistenziali; la ricettività è di 97 posti letto.

Provvedimento di autorizzazione Comune di Genova
Prov. n°41/2020 del 23/01/2020, prot. n°34101.
Modulo A e B - Piano Terra: 27 posti letto da destinare a riabilitazione (post acuzie).
Provvedimento di autorizzazione Comune di Genova
Prov. n°40/2020 del 23/01/2020, prot. n°34095.
Modulo C e D - Piano Primo: 36 posti letto da destinare a RSA mantenimento/sollievo.
Modulo E e F - Piano Secondo: 34 posti letto da destinare a RSA mantenimento/sollievo.

4. Localizzazione e caratteristiche strutturali

Il Centro dista circa 6 km dal centro della città ed è facilmente raggiungibile tramite i mezzi di trasporto pubblico; è a disposizione dei visitatori un parcheggio riservato.
Per chi arriva dall'autostrada l'uscita di riferimento è **Genova Nervi**; si prosegue per Strada Provinciale in direzione di corso Europa per poi arrivare in viale Cembrano.

Collocazione Geografica



La Struttura è stata concessa in locazione a Coopselios società cooperativa. L'edificio, realizzato riqualificando tutta l'area, ha un volume di 5.540 mq e si sviluppa su tre piani più uno seminterrato.

Piano Terra

Il Piano **Rosso** è suddiviso in 2 nuclei, un nucleo con 16 posti letto e un nucleo con 11 posti letto suddivisi in n°13 camere a due posti e n°1 camera singola.
Nel piano sono presenti i seguenti servizi:

- Spogliatoi con servizi igienici per il personale

- Tisaneria
- Soggiorno
- Soggiorno TV
- Zona pranzo con zona porzionatura
- N°3 depositi
- Locale box/vuotatoio e lavapadelle
- Deposito attrezzature
- Locale infermeria
- Locale controllo ingressi
- Bagno assistito

Piano Primo

Il Piano **Giallo** è suddiviso in 2 nuclei, un nucleo con 25 posti letto e un nucleo con 11 posti letto suddivisi in n°16 camere a due posti e n°4 camere singole.

Nel piano sono presenti i seguenti servizi:

- Tisaneria
- Soggiorno
- Soggiorno TV
- Zona pranzo con zona porzionatura
- Locale controllo/infermeria
- N°4 depositi
- Locale box/vuotatoio e lavapadelle
- Locale fisioterapista
- Deposito attrezzature palestra
- Locale parrucchiera/podologo
- Locale per il personale
- Bagno assistito

Piano Secondo

Il Piano **Blu** è suddiviso in 2 nuclei, un nucleo con 24 posti letto e un nucleo con 10 posti letto suddivisi in n°17 camere a due posti.

Nel piano sono presenti i seguenti servizi:

- Soggiorno
- Soggiorno TV
- Zona pranzo con zona porzionatura
- Locale controllo/infermeria
- Tisaneria
- N°2 depositi
- Locale box/vuotatoio e lavapadelle
- Locale controllo/personale
- Bagno assistito

Piano Seminterrato

Nel piano sono presenti i seguenti servizi:

- Cucina
- Depositi cucina
- Servizi igienici e spogliatoi per addetti alla cucina
- Lavanderia/stireria per la biancheria degli anziani
- Camera ardente
- Depositi di servizio (rifiuti speciali, biancheria sporca, biancheria pulita, materiali di consumo, presidi incontinenza, materiali pulizie).

La piastra ambulatoriale situata al piano terra prevede:

- Ambulatorio 1
- Ambulatorio 2
- Ambulatorio 3
- Ambulatorio 4
- Ambulatorio 5
- C.U.P. con sala di attesa
- Reception

Le stanze sono tutte provviste di bagno in camera e, come l'intera struttura, sono dotate di impianto di climatizzazione, hanno tutte una presa per l'antenna TV, sono organizzate in modo da favorire in sicurezza la mobilità, le manovre e la rotazione di sedie a ruote e di altri ausili per la deambulazione e sono arredate in modo funzionale ma moderno e confortevole.

All'interno delle camere ogni residente ha a disposizione un letto attrezzato, un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali. I servizi igienici delle camere sono dotati di un wc con doccetta - bidet, un lavabo, doccia a filo pavimento dotata di sedile ribaltabile e chiamata di allarme.

La struttura dispone di una spaziosa palestra dotata di attrezzature ed ausili e di relativi deposito e locali infermieri.

Vi sono, inoltre, ampi spazi esterni, un parcheggio automobilistico esterno e uno sotterraneo, un ingresso con area dedicata all'accoglienza.

La struttura, grazie alle tecniche utilizzate nella ristrutturazione dell'immobile, garantisce ai residenti ambienti confortevoli e silenziosi, la completa assenza di barriere architettoniche che limitano l'accesso e gli spostamenti dentro la struttura e l'utilizzo sicuro dei vari spazi, anche esterni.

5. Modalità di accesso alla struttura

Per l'accesso ai posti gestiti privatamente la persona che farà richiesta dovrà rivolgersi al Responsabile del Servizio 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. 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 di ingresso, questo verrà programmato dopo aver fornito e ricevuto ulteriori informazioni preliminari indispensabili ad organizzare una buona accoglienza.
Al momento dell'accesso verrà stipulato il contratto che regola i rapporti tra residente e cooperativa Coopselios.

Documenti da allegare al momento 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 la persona deve essere fornita di un **corredo personale**, il cui elenco viene consegnato dal Responsabile del Servizio. La dotazione iniziale andrà poi integrata in riferimento alle esigenze di degenza ed in base al cambio di stagione.

Ad 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.

6. Dimissioni

Il residente, o il famigliare del residente, che intende lasciare la struttura deve darne 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 nel corso della sua permanenza presso la struttura, verrà messa a disposizione dei familiari la camera ardente del Centro Polifunzionale, il cui allestimento sarà onere della famiglia, così come la scelta dell'impresa di pompe funebri che dovrà occuparsi anche della vestizione, l'organizzazione della cerimonia funebre e della tumulazione.

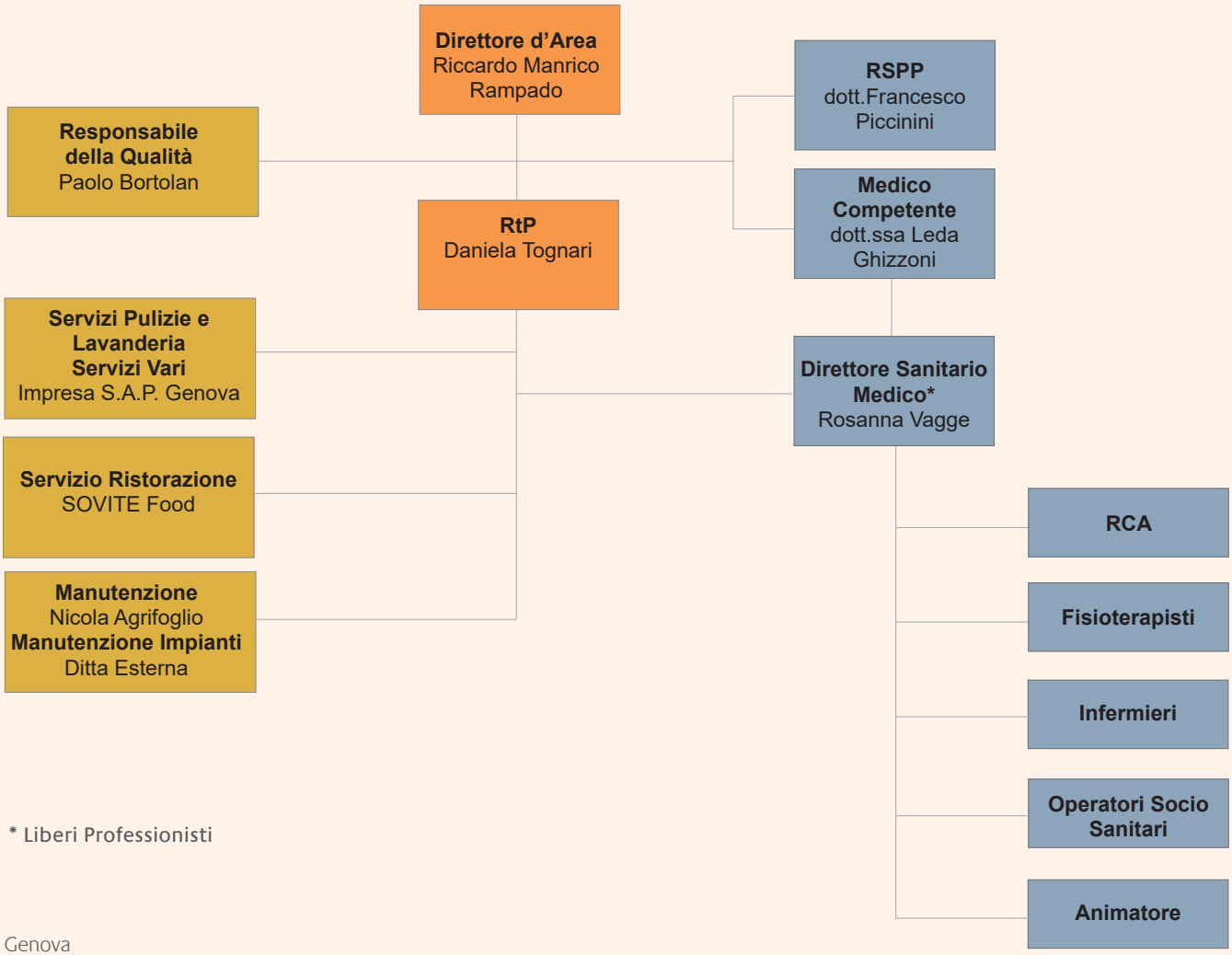
7. Le relazioni con i familiari

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 in merito al primo giorno di permanenza della persona in struttura;
• **due incontri** durante l'anno con tutti i familiari dei residenti 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 di Assistenza 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.

L'orario di ricevimento e i recapiti del **Direttore Sanitario, dei Medici, RtP e Direttore di Area** sono disponibili presso la struttura; è consigliato prenotare telefonicamente l'incontro.

La Struttura Organizzativa: l'organigramma



* Liberi Professionisti

Genova
data 24.02.2023

8. Prestazioni ed attività offerte

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

Servizi erogati
1. Servizi sanitari e riabilitativi.
2. Servizi socio-assistenziali.
3. Servizio di animazione.
4. Servizio alberghiero.
5. Servizio amministrativo.
6. Servizi accessori.
7. Assistenza e conforto spirituale.

8.1 Servizi sanitari e riabilitativi
• Attività di medicina generale, rese con presenza giornaliera.
• Attività specialistica.
• 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 ed il coordinamento dell'attività sono sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

8.2 Servizi socio-assistenziali
Il servizio viene garantito dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) che hanno il compito di supportare ed 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 Referente di Cura e Assistenza e dal Responsabile del Servizio

8.3 Servizio di animazione

Il Centro Polifunzionale Danilo Ravera 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 consone ai gusti di ognuno.
Si impegna a garantire annualmente almeno due 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, delle ore e delle attività proposte.

8.4 Servizio alberghiero

8.4.1 Il servizio di ristorazione

Il servizio, effettuato nella cucina interna del Centro, è affidato a So.Víte srl, azienda alimentare italiana che opera da oltre vent'anni nel settore della ristorazione, specializzata in ristorazione collettiva, anche ospedaliera, che provvede a fornire l'intera giornata alimentare.
So.Víte fornisce la consulenza dietologica monitorata dal Medico Direttore Sanitario, il quale predispone, in base alle necessità, menu personalizzati e diete speciali.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:
- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.30 circa
- Pranzo dalle ore 12,00 alle ore 13.30 circa
- Merenda dalle 15,30 alle ore 16,00 circa
- Cena dalle ore 18,30 alle ore 19,30 circa

Il menu è articolato su quattro settimane, ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi; ad ogni pasto almeno un piatto è costituito da una vivanda calda. Inoltre, 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 ed 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 della Sala da Pranzo.

8.4.2 Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio 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 alla ditta Domani Sereno Service; il personale interno provvede al ritiro dello sporco e alla consegna del pulito ai piani e nei vari nuclei.

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

8.4.2 Il servizio di pulizia locali
La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è svolta dalla Società di Servizi S.A.P. Multiservices che provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della struttura in orari mattutini e pomeridiani. Periodicamente è effettuato lo smaltimento dei rifiuti speciali (Coopservice) e il servizio di derattizzazione e disinfestazione (I.R.E.N.) da apposite ditte specializzate.

8.5 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.

8.6 Servizi accessori
8.6.1 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 dal Centro agli eventuali utilizzatori. Il costo è a carico del residente ed effettuato direttamente da questi o da un suo incaricato al professionista.

8.6.2 Servizio di manutenzione
Il servizio manutenzione ordinaria di tutti gli impianti:
- impianto idro-termo sanitario,
- impianto elettrico,
- impianto di videosorveglianza,
- gas medicali,
- impianto di trattamento aria,
- telefonia,
- impianto antincendio,

conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti, è affidato a ditte specializzate esterne.

8.7 Assistenza e conforto spirituale
Il Centro Polifunzionale assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.

Viene garantita la Messa settimanale, secondo il rito cattolico, nella Sala Polifunzionale al piano terra.

9. Standard di prodotto/ servizio

Requisito 1: Personale

Indicatori:

La dotazione organica è conforme alla normativa regionale.

• 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 una divisa che identifica la sua categoria (Animatore: maglia rosa e pantalone blu / OSS: casacca verde e pantalone bianco/ Infermieri: casacca azzurra e pantalone bianco. Fisioterapista: casacca o polo bianca e pantalone bianco).

Requisito 2: Limitazione del turn over

Indicatori:

L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli utenti un elemento di 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:

Il Centro, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe con cadenza settimanale nel corso dei quali si analizzano i progetti dedicati agli utenti e le dinamiche organizzative; con cadenza mensile si realizzano équipe organizzative; con cadenza bimestrale si realizzano incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del burn out.

Requisito 4: Informazione

Indicatori:

Il Centro 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 questo Centro 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 (ASL3) 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 ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante la cartolina preaffrancata di segnalazione reperibile all'ingresso della struttura o mediante e-mail scrivendo a ufficioqualita@coopselios.com. In ogni caso, la risposta al reclamo verrà sempre garantita da Ufficio Customer, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con RtP e DA al quale è invitato a partecipare chi ha sporto il reclamo oppure tramite risposta scritta. 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.
- RtP 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.
• Il Direttore Sanitario e i Medici ricevono (ogni qualvolta venga 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:

RCA, 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 della cooperativa per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle proprie 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:

RCA si impegna a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio stesso; 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.

10. 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 l'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 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 sono riconoscibili da apposita cartellonistica.

11. 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 familiari.
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 nella struttura: prodotti alimentari deperibili, prodotti a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme) e prodotti a base di carne e pesce.

12. 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 preaffrancata, allegata alla Carta dei Servizi e reperibile all'ingresso della struttura, o mediante e-mail da inviare a ufficioqualita@coopselios.com.
In ogni caso, la risposta al reclamo **viene sempre garantita**, entro un mese dalla data di ricezione (vedi requisito 6).
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 DS, RCA e RtP.
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 della cooperativa 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.

13. Impegni e programmi di miglioramento

Il Centro Polifunzionale Danilo Ravera si impegna a:
- garantire una 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 i 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.

Allegato- cartolina per il reclamo

Mod.A 8.1 Rev 3

Coopselios

SCHEDA RECLAMI

Io sottoscritto .... in data ....
segnalo quanto segue per conto di:

☐ me stesso

☐ altra persona (specificare)......................

Eventuale grado di parentela......................

Struttura/servizio coinvolto......................

DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE DI RECLAMO

____

____

____

____

____

____

Firma.................................

Mod.A 8.1 Rev 3

Gentile Signora/e,

a fronte del Suo reclamo, verrà contattato dal responsabile della struttura/servizio per un incontro, allo scopo di chiarire le circostanze del reclamo e definirne la soluzione migliore.

Le chiediamo, quindi, di indicare negli spazi sottostanti il mezzo di comunicazione con cui preferisce essere contattato.

Numero di telefono: ....

Cellulare: ....

E-mail: ....

Fax: ....

Coopselios ringrazia per la Sua preziosa collaborazione e per i suggerimenti che vorrà segnalare. Sarà nostra cura accertare e soddisfare le richieste che ci perverranno, per una Sua massima soddisfazione.

Ufficio Qualità Coopselios

Informativa di sintesi "Privacy": ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 679/2016, informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono trattati in [illegible] che cartacea e sono tutelati da [illegible] appositamente preposti ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla [illegible] della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso [illegible] o per obblighi di legge, ma non verranno in nessun caso diffusi. La informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. da 15 a 21 e da 77 a 79 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi al [illegible] Titolare Coopselios s.c., in persona del Presidente [illegible] ([illegible]) e/o al DPO [illegible].
Nota: la presente informativa di sintesi è integrata da ulteriore informativa [illegible], disponibile [illegible] presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale ([illegible]).

Doc. CP 001 Rev. 4 del 24.02.2023

Centro Polifunzionale Danilo Ravera

Viale Cembrano, 11 • Genova (GE)

Telefono 010/3070211

E-mail struttura: cp-daniloravera@coopselios.com

Coopselios

PRENDERSI CURA, DI PERSONA

SEDE LEGALE - REGGIO EMILIA

42124 REGGIO EMILIA - VIA A. GRAMSCI 54/S
TEL. 0522 378610 - FAX 0522 323658
INFO@COOPSELIOS.COM

SEDE DI PIACENZA

29122 PIACENZA - LARGO ERFURT, 7
TEL. 0523 593193 - FAX 0523 593129
INFOPC@COOPSELIOS.COM

SEDE DI MILANO

20151 MILANO - VIA G. QUARENGHI, 26
TEL. 02 30083000 - FAX 02 30083041
INFOMI@COOPSELIOS.COM

SEDE DI LA SPEZIA

19123 LA SPEZIA - VIA P. IMPASTATO, 2
TEL. 0187 715615 - FAX 0187 708815
INFOSP@COOPSELIOS.COM

www.coopselios.com