



Doc. AR 004 Rev. 1 del 16.05.2022

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

San Nicolò Levanto



Via Nostra Signora della Guardia

Levanto

Telefono: 0187.1677965

e mail Responsabile di Struttura: lpetriello@coopselios.com

Responsabile della Struttura

Lara Petriello

345-5929515

Coopselios sc

Sede legale : Via A.Gramsci 54/S

Reggio Emilia

Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi delle strutture residenziali 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.....	2
2. Principi guida per i servizi dedicati alle persone anziane.....	3
3. Caratteristiche dei Servizi della RSA Mazzini.....	3
4. Localizzazione e caratteristiche strutturali	4
5. Modalità di accesso al servizio.....	7
6. Dimissioni.....	8
7. Le relazioni con i familiari	8
8. Prestazioni ed attività offerte.....	11
9. Standard di prodotto.....	15
10. Privacy.....	17
11. Visite di famigliari e conoscenti.....	17
12. Verifica del servizio.....	18
13. Impegni e Programmi di miglioramento.....	19

1. 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 ad oltre 7.000 persone in 7 regioni italiane** (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto e Trentino Alto Adige).

Circa **3.000 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**

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;
- 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.

3. Caratteristiche dell'RSA San Nicolò

Dal 01.06.2021 l'RSA San Nicolò si pone come presidio socio - assistenziale di carattere residenziale permanente o temporaneo.

La R.S.A. San Nicolò si propone di:

Operare nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale;

Migliorare la qualità della vita degli utenti, intervenendo sul loro benessere psico – fisico 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 San Nicolò è autorizzata al funzionamento con **provvedimento di autorizzazione N. IT 10/0722 del 01.03.2022** per:

- Servizi erogati: socio sanitari, socio assistenziali;
- Ricettività:
20 posti letto RSA”

La Struttura è accreditata con provvedimento della Regione Liguria del _____

4. Localizzazione e caratteristiche strutturali

La **RSA San Nicolò** è situata al 2° Piano del Presidio Ospedaliero sito in Via Nostra Signora della Guardia Levanto ed è facilmente raggiungibile dalla stazione ferroviaria. Ha per i visitatori a disposizione un parcheggio antistante all'edificio.



La Struttura affidata a Coopselios, società cooperativa attraverso il bando DI GARA, si sviluppa su un piano, all'interno del presidio ospedaliero.

Attraverso un ascensore o dalle scale si accede all'RSA e sono presenti i seguenti locali:

- Ingresso;
- Ufficio del responsabile della struttura;
- Ambulatorio;
- Infermeria;
- Camere;
- Depositi;
- Cucina/Tisaneria;
- Spogliatoio per il personale
- N. 2 bagni assistiti;
- Deposito rifiuti speciali;
- Deposito biancheria sporca e deposito biancheria pulita;
- Sala da Pranzo;
- N. 2 Soggiorni;
- N. 1 Cappella;
- Terrazzo;
- Palestra;
- Vuotatoio/Lavapadelle;

Parcheggio adiacente all'ingresso del presidio ospedaliero

5. Modalità di accesso alla struttura

La RSA accoglie gli anziani in convenzione con l'ASL 5 Spezzino.

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 in una RSA e collocherà il residente in una lista di attesa per le strutture convenzionate indicate (in questo caso indicare come preferenza "RSA San Nicolò Levanto" Via Nostra Signora della Guardia"). 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.

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 essere fornito di un **corredo personale**, il cui elenco viene fornito dal Responsabile del Servizio. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze di degenza ed in base al cambio di stagione.*

I capi verranno contrassegnati con riferimento univoco al 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.

6. Dimissioni

Il residente o familiare 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 adiacente al presidio ospedaliero e gestita dalla Cooperativa MA.RI.S

Spetta ai familiari:

- la scelta dell'impresa di pompe funebri deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma
- l'allestimento della camera ardente,
- la cerimonia funebre
- la 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:

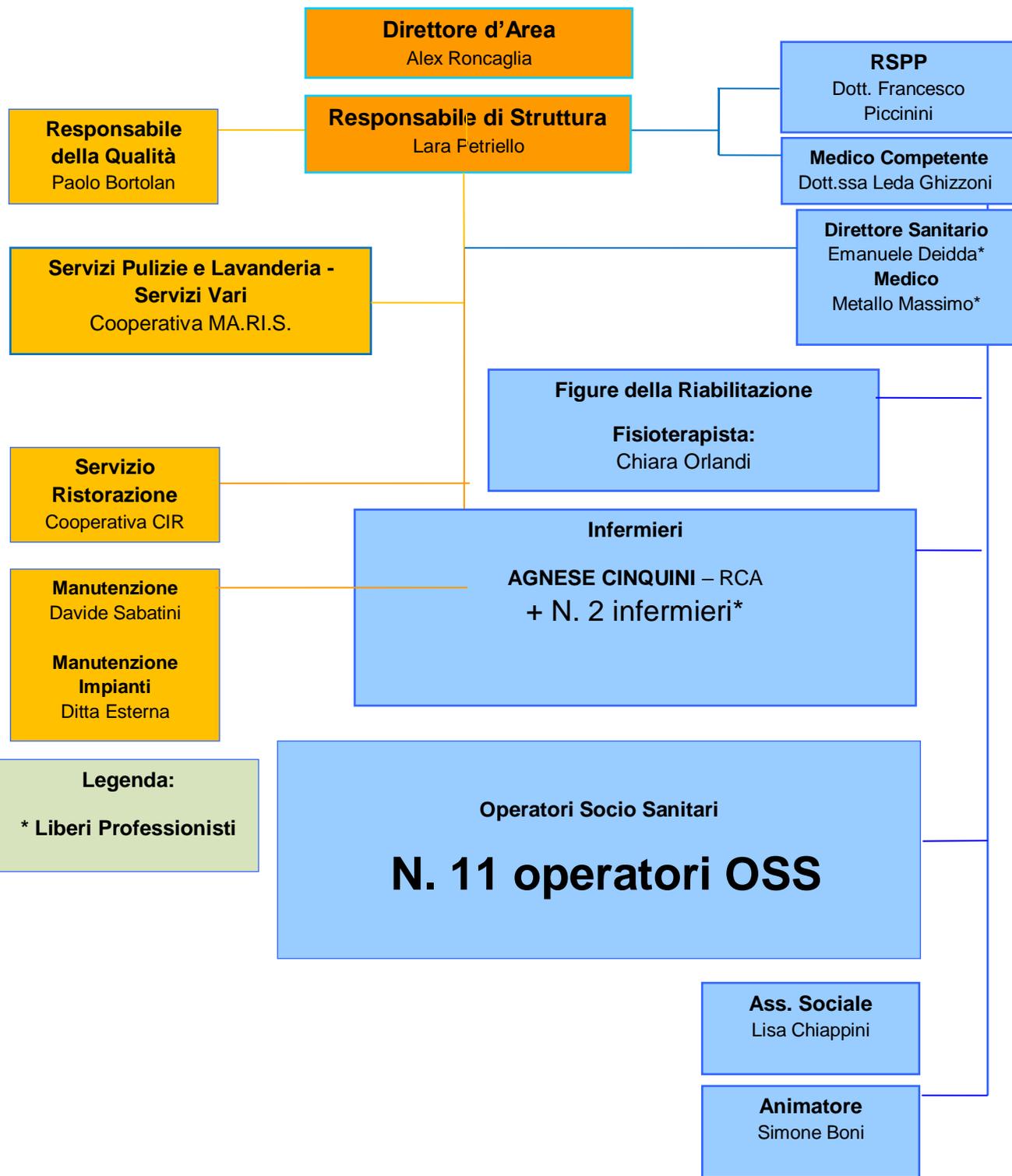
- un **colloquio individuale** da effettuarsi prima dell'ingresso per favorire l'inserimento dell'anziano e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e la struttura;
- un **colloquio telefonico** dopo l'inserimento per informare la famiglia di come l'anziano ha trascorso il primo giorno;
- **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	Deidda Emanuele	Tel.	Martedì Dalle 11.00 alle 12.00
Responsabile di Struttura	Lara Petriello	Tel. 345-5929515	Martedì e Venerdì Dalle 09.30 alle 11.30 Dalle 15.30 alle 16.30
RCA	Agnese Cinquini		Martedì Dalle 13.00 alle 14.00
Fisioterapista	Chiara Orlandi		Dal lunedì al venerdì Dalle 11.00 alle 12.00
Assistente Sociale	Lisa Chiappini		Giovedì Dalle 10.00 alle 11.00

La struttura organizzativa: l'organigramma



Prestazioni ed attività offerte

Le prestazioni offerte sono costituite da una serie di interventi individualizzati e di gruppo programmati e realizzati dall'équipe multiprofessionale.

Nella definizione degli interventi personalizzati viene utilizzato come strumento fondamentale il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Esso è 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) Servizio di animazione;**
- 4) Servizio alberghiero;**
- 5) Servizio amministrativo;**
- 6) Servizi accessori;**
- 7) Assistenza e conforto spirituale.**

1. Servizi sanitari e riabilitativi

- *attività di medicina generale*
- *attività specialistica specifica*
- *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

2. Servizi socio assistenziali

Il servizio viene garantito dagli operatori socio sanitario (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 mobilitazione;*
- *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. Servizio di animazione

La R.S.A San Nicolò 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.

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.

4. Servizio alberghiero

4.1 Il servizio di ristorazione

Il servizio, effettuato nella cucina interna del Presidio Ospedaliero, è affidato alla 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. Ad ogni pasto almeno un piatto è costituito da una vivanda calda. Il menù varia con l'avvicinarsi 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 menù personalizzati.

Il menu è esposto nella bacheca all'ingresso.

4.3 Il servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio per il lavaggio degli indumenti degli ospiti è gestito da cooperativa MA.RI.S. 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 "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.

4.4 Il servizio di pulizia locali

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è svolta da personale della Cooperativa MA.RI.S., 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 disinfezione da apposite ditte specializzate.

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.

6. 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 ed effettuato direttamente da questi o da un suo incaricato al professionista

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 a Ditte specializzate esterne.

7. Assistenza e conforto spirituale

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

9. Standard di prodotto/servizio

<p>Requisito 1: Personale</p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La dotazione organica è conforme alla normativa regionale</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 polo e pantalone blu- OSS: casacca verde e pantalone bianco- Infermieri: casacca azzurra e pantalone bianco- fisioterapista: casacca/polo bianca e pantalone bianco)•
<p>Requisito 2: Limitazione del turn over</p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>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.</p>
<p>Requisito 3: Lavoro di équipe</p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La Struttura, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri con cadenza mensile dove si realizzano equipe organizzative mentre con cadenza bimestrale si realizzano incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del burn out.</p>
<p>Requisito 4: Informazione</p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La Struttura garantisce l'adozione e l'utilizzo di adeguati strumenti informativi atti a gestire la documentazione presente in struttura</p>
<p>Requisito 5: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze dei residenti</p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>Una importante caratteristica qualitativa di questa Struttura è riservare una particolare attenzione al residente in quanto persona garantendogli:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possibilità di usufruire di un momento di riposo post pranzo.• Flessibilità indicizzata nel risveglio e nel riposo 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 8: 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.

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 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 atrii 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.

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 parenti.

I familiari, su richiesta dell'anziano, possono introdurre in struttura alcune tipologie di alimenti:

- 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.

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 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

	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 Coopsellos.

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.

13. Impegni e programmi di miglioramento

L'R.S.A. San Nicolò 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;

Allegato 1

MODALITA' MESSE IN ATTO PER LA PREVENZIONE DELL'INFEZIONE DA COVID-19

La pandemia dovuta all'infezione da COVID-19 che si è diffusa in tutto il mondo da fine 2019 ad inizio 2020, ha comportato la necessità di predisporre in tempi rapidi nuove modalità lavorative con l'obiettivo di ridurre al minimo il rischio di diffusione del virus all'interno delle strutture.

Al fine di tutelare gli ospiti, a seguito dell'ordinanza della Regione Liguria, si è provveduto a regolamentare le visite dei familiari.

Sono redatte dalla nostra Direzione Tecnica Socio Sanitaria, apposite procedure e regolamenti. Per maggiore ricchezza espositiva, riportiamo di seguito la "Procedura di gestione delle attività di contenimento della diffusione del COVID"

Scopo della procedura

Mettere in campo tutti i comportamenti atti a limitare il rischio di diffusione del virus COVID-19 all'interno della RSA San Nicolò.

PROCEDURA

PERSONALE:

Si mantiene il monitoraggio della TC e dello stato generale tutto il personale ad inizio turno su apposito modulo (vedi All. 1 Monitoraggio clinico operatori): se TC uguale o maggiore di 37,3 °C o presenza di sintomi respiratori evidenti (tosse, difficoltà respiratorie, raffreddore, mal di gola) o sintomi indicativi di infezione da Covid 19 (diarrea, vomito, forte astenia, dolori muscolari diffusi, cefalea, congiuntivite, aritmie, episodi sincopali, ageusia, anosmia) il personale in turno avvisa immediatamente la Responsabile di Servizio e fa rientro al proprio domicilio e contatta il proprio medico di famiglia.

Ogni 15 giorni tutto il personale viene sottoposto a screening mediante tampone antigenico Rapido ed al rientro di un periodo di assenza anche breve (minore di 6 gg) viene programmato TOF.

Le attività infermieristiche/assistenziali nei confronti degli ospiti NON classificati come casi sospetti si continuano a svolgere mediante l'uso di DPI quali: mascherina FFP2, guanti ecc con incentivazione delle procedure di lavaggio mani e disinfezione con gel idroalcolico.

All'ingresso del personale in RSA (ingresso personale dedicato) prima di accedere agli spogliatoi, è stato posto un tappetino imbevuto di acqua e candeggina (o soluzione di ipoclorito di cloro) per la disinfezione delle suole delle scarpe, tale tappetino viene sostituito ad ogni cambio turno. Lo spogliatoio è dotato di ecobox per la raccolta dei DPI usati

Immediatamente all'ingresso è a disposizione un dispenser con soluzione idroalcolica per la disinfezione delle mani, un termometro digitale per la misurazione della temperatura, da registrare su apposito modulo e le mascherine FFP2 e chirurgiche.

A fine turno gli operatori consegnano nel locale lavanderia, antistante gli spogliatoi, le divise usate che verranno lavate ed igienizzata nella lavanderia esterna. Al rientro in servizio gli

operatori ritroveranno le divise pronte nello spogliatoio.

RESIDENTI:

Anche per gli utenti si mantiene il regolare monitoraggio di TC e saturazione nell'apposita scheda.

Si mantengono regolari contatti telefonici e videochiamate, tra gli ospiti ed i familiari.

GESTIONE CASO SOSPETTO:

Si definisce CASO SOSPETTO:

- A- Un paziente che presenti TC uguale o maggiore a 37,5 °C
- B- Un paziente che presenti evidenti difficoltà respiratorie
- C- Un paziente che abbia avuto contatti prolungati con caso confermato come positivo al Covid 19

In ognuno di questi casi l'operatore dovrà informare direttamente il medico, invitare il paziente a rimanere in camera e fargli indossare mascherina chirurgica mentre attua le procedure di seguito elencate:

L'operatore Indossa i DPI previsti per Caso sospetto

Il residente viene immediatamente sottoposto a TAR e TOF e spostato nell'RSA Felicia zona buffer.

GESTIONE OSPITE IN "BUFFER"

"ospite in BUFFER"

E' destinata a quei pazienti che, pur in assenza di sintomi che li definiscano caso sospetto, debbano essere messi precauzionalmente in isolamento in quanto hanno soggiornato in zone al di fuori della struttura, ad esempio:

- pz dimesso dopo un ricovero o accesso in PS;
- pz sottoposto a esami diagnostici o visite di controllo
- nuovo ingresso proveniente da Ospedale o dal proprio domicilio.

Al settimo giorno di permanenza in zona "Buffer" presso la RSA Felicia il paziente viene sottoposto a tampone molecolare ed attende l'esito negativo il cui esito negativo gli permetterà di essere trasferito in struttura e riprendere la quotidianità e le varie attività comuni. In caso di esito positivo rimane in struttura buffer (RSA Felicia)

La ZONA "BUFFER" per gli utenti dell'RSA San Nicolò, è situata nell'RSA Felicia.

E' un nucleo completamente autonomo. Sono presenti presidi medici ad uso esclusivo della zona buffer, carrelli delle pulizie dedicati, materiale monouso per i pasti.

Ciascuna camera è dotata di ecobox, guanti monouso, gel idroalcolico, e vari prodotti ad esclusivo uso dei pazienti di quella determinata camera, come sapone per l'igiene dell'ospite, creme idratanti e preventive, sapone ad utilizzo degli operatori (Securgerm) e bobine di carta.

L'accesso alla zona Buffer da parte degli altri ospiti è impedito.

Decorrenza e durata della Procedura Scopo della procedura

Il presente protocollo decorre dal 15.05.2022, data della sua pubblicazione, e ha durata sino al successivo aggiornamento

