

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 1 DI 8

La Carta dei Servizi

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra la Casa di Riposo "A. Suarez" e gli ospiti che soggiornano all'interno della struttura, ed è stata redatta con lo scopo preciso di:

- a) tutelare i diritti degli Anziani accolti presso l'ente;
- b) salvaguardare l'immagine dell'istituzione descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- c) promuovere la partecipazione attiva degli ospiti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo;

Questo documento assume un'importanza fondamentale in quanto, non solo stabilisce preventivamente le regole dei rapporti "utenti della struttura – casa di riposo", ma attribuisce ai primi una nuova centralità come soggetti portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla collaborazione.

Obiettivo fondamentale dell'A.S.P. Casa di Riposo "A. Suarez" è la cura dell'Anziano, mirando al mantenimento ed al recupero della migliore qualità di vita possibile ed, in particolare, alla conservazione dell'autosufficienza.

Impegno dell'ente è la realizzazione di un sistema di assistenza, moderno ed evoluto, al cui centro siano collocati gli interessi degli ospiti della struttura, che devono aver assicurata accoglienza e tutela in un contesto di sicurezza e benessere.

La **Carta dei Servizi** è una parte importante di questo impegno, per offrire un servizio efficiente, efficace e di qualità. E' affissa all'ingresso della struttura ed è disponibile presso gli uffici amministrativi oltre ad essere allegata, nella sua forma integrale, alla domanda di ammissione.

L' Amministrazione

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 2 DI 8

CASA di RIPOSO "A. SUAREZ"

La residenza protetta Casa di Riposo "A. Suarez", convenzionata con la A.S.L. n.2 Savonese, costituisce presidio di ospitalità collettiva per anziani ai sensi delle vigenti leggi della Regione Liguria.

In particolare la struttura garantisce:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona);
- collegamento con le prestazioni dei servizi sociali;
- attività di ricreazione per favorire la capacità di rapporti sociali e sollecitare le potenzialità individuali culturali, ricreative e di svago;
- prestazioni di natura sanitaria (controlli medici, cura delle malattie non richiedenti ricoveri ospedalieri, medicazioni, terapie prestazioni riabilitative non complesse);
- continuità assistenziale qualora l'ospite perda in tutto o in parte la sua autosufficienza;
- prestazioni di tipo alberghiero (servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizia degli ambienti di vita).

1 STRUTTURA DELLA CASA DI RIPOSO

La Casa di Riposo "A. Suarez" è collocata nel centro di Calizzano (SV), in via Garibaldi, 39 ed è attrezzata per rispondere alle esigenze degli Anziani ospiti.

Per dare loro il senso dell'accoglienza in una comunità solidale e non in una struttura sanitaria, gli arredi presenti risultano assimilabili a quelli di una residenza familiare.

Le stanze, singole, doppie o triple, sono disposte su due piani, facilmente raggiungibili per mezzo di due ascensori.

2 camere, non dotate di bagno, vengono utilizzate per pazienti allettati, terminali o che nel corso degli anni presentano un aggravamento delle loro condizioni fisiche.

Al piano terra sono collocati gli uffici amministrativi, la palestra, magazzini vari, la cucina e la Cappella della struttura.

Al piano seminterrato è collocata la dispensa, la lavanderia con annesso asciugatoio e la camera ardente che ha accesso indipendente.

2 SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

Nella Casa di Riposo è presente un sistema di videosorveglianza indicato da apposite segnalazioni.

La ripresa delle immagini è effettuata esclusivamente a fini di sicurezza personale e del luogo di lavoro e per finalità di tutela del patrimonio aziendale.

Per gli ospiti che accedono all'area interna dei locali ciò costituisce inoltre informativa GDPR 679/2016 con cui la Casa di Riposo assicura e garantisce che la videosorveglianza avviene in assoluta conformità alle prescrizioni normative vigenti.

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 3 DI 8

3 REQUISITI E DOMANDA DI ACCESSO

Alla Casa di Riposo "A. Suarez" sono ammessi Anziani totalmente o parzialmente autosufficienti.

Sono considerate autosufficienti dal punto di vista fisico le persone che risultino in grado di spostarsi autonomamente, di provvedere da sole alla propria igiene e pulizia, di nutrirsi e utilizzare i servizi igienici senza aiuto.

Sono considerate parzialmente autosufficienti dal punto di vista fisico le persone che hanno bisogno di sostegno ai pasti, al bagno, ai servizi igienici, nell'abbigliarsi.

La domanda di accesso può essere sottoscritta dal diretto interessato e/o dai suoi familiari su apposito modulo reperibile presso la Segreteria dell'ente.

A seguito della presentazione dell'istanza, la stessa viene protocollata e la documentazione medica da allegare esaminata dal Direttore Sanitario della struttura che provvede poi a rendere l'obbligatorio parere per l'ammissione.

4 RETTE

Gli importi delle rette sono determinati dal Consiglio di Amministrazione della Casa di Riposo "A. Suarez", a seconda del grado di autonomia fisica (totale-parziale o sopravvenuta non autosufficienza) degli ospiti; della tipologia della camera scelta (doppia o singola o tripla) e dell'eventuale residenza -presente o passata, per almeno quindici anni-disponibile presso il Comune di Calizzano .

Per la valutazione del grado di autonomia dell'Anziano viene applicata la Scala Gefi Modificata.

N° 2 camere doppie senza bagno, vengono utilizzate a discrezione del personale sanitario, per ospiti allettati.

5 IL PERSONALE

La Casa di Riposo "A. Suarez" può ospitare fino a 68 Anziani.

Per tale numero di ospiti, trovano attualmente inquadramento nella struttura le seguenti figure professionali: Direttore Sanitario, infermieri, fisioterapista, animatore, assistenti tutelari, cuoche, addetta alle pulizie.

Accanto a queste figure operano gli addetti al settore amministrativo.

Inoltre prestano la loro opera di volontariato socio-religioso-umanitario tre suore dell'istituto religioso Suore Ospedaliere di S. Chiara di Pisa.

Il personale in organico è dimensionato in ragione del numero degli ospiti, secondo i parametri stabiliti dalla Regione Liguria. All'interno della struttura ciascuna unità del personale è riconoscibile ed identificabile mediante apposito cartellino.

6 STANDARD DI QUALITA'

L'Amministrazione, intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 4 DI 8

7 ASSISTENZA MEDICA

La Casa di Riposo assicura agli Anziani l'assistenza del Direttore Sanitario, che cura l'organizzazione della vita comunitaria e l'adozione e l'applicazione da parte della struttura delle norme igienico-sanitarie rispondenti alla tutela dei ricoverati.

Inoltre, nelle vicinanze della struttura, sono collocati gli ambulatori medici comunali, il Distretto Sociale e il Distretto Sanitario, dove ha sede la Guardia Medica, per ogni evenienza e necessità.

8 SERVIZIO INFERMIERISTICO

La somministrazione delle terapie stabilite dal medico curante di ciascun ospite, da medici specialisti o dal Direttore Sanitario, viene effettuata negli orari e nella posologia prescritte, dagli infermieri professionali presenti in struttura dalle ore 8 alle ore 20.

Al momento dell'ingresso del loro congiunto nella struttura, i familiari sono tenuti a comunicare per iscritto il prospetto delle terapie farmacologiche.

Le spese dei farmaci non mutuabili sono a carico dell'ospite.

9 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE FISICA

Nella strategia perseguita dalla Casa di Riposo "A. Suarez", per rallentare il processo di decadimento fisico e psichico dell'Anziano, grande importanza ha la stimolazione derivante dall'attività fisioterapica e di ginnastica dolce singola e di gruppo allo scopo di contrastare la noia e la scarsa mobilità.

All'interno della struttura è funzionante una palestra fisioterapica attrezzata in cui due fisioterapisti professionali, presenti alternativamente durante la settimana, si occupano di applicare agli ospiti interventi riabilitativi personalizzati.

Questo programma di intervento, oltre a prefiggersi finalità prettamente fisiche, mira anche a stimolare la determinazione dell'Anziano mantenendo la migliore autonomia psicologica e funzionale possibile. Il servizio è compreso nella retta mensile.

10 PRESIDI SANITARI

L'ufficio amministrativo della struttura provvede allo svolgimento delle pratiche di richiesta alla competente A.S.L. dei presidi sanitari indispensabili all'ospite.

Inoltre, se richiesto, lo stesso ufficio coadiuva l'anziano o i suoi familiari nella predisposizione della domanda per il riconoscimento dell'invalidità civile, curandone la compilazione e la trasmissione agli organi competenti.

11 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Effettuazione di alzata, igiene e vestizione dell'ospite nelle prime ore del mattino; effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione dell'apposita documentazione; assistenza all'incontinenza : effettuazione dei cambi del pannolone, con compilazione dell'apposita documentazione;

mantenimento della continenza mediante l'accompagnamento dell'Ospite ai servizi igienici in momenti prestabiliti; garanzia della privacy durante le attività assistenziali; aiuto nell'assunzione dei pasti (per gli ospiti che ne abbiano necessità).

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 5 DI 8

12 ORARIO DI VISITA

L'orario delle visite è libero dalle ore 10 alle ore 20, tenendo conto delle esigenze organizzative della Struttura, dello stato di salute dell'ospite e del rispetto della privacy dello stesso durante le attività di assistenza ed igiene. In altri orari l'ingresso e permanenza in Struttura di parenti e visitatori è consentita soltanto previa autorizzazione della Direzione.

13 PASTI E BEVANDE

La colazione è preparata per le ore 8:30, mentre il pranzo viene servito agli ospiti tra le ore 11,30 e le ore 12 e la cena dalle ore 18:30 alle ore 19:00. Nel corso del pomeriggio viene servito il the ed altre bevande.

Le caratteristiche, la qualità e la quantità giornaliere degli alimenti, da utilizzare per la preparazione dei pasti, sono concordati con un esperto dietista/nutrizionista e con il Direttore Sanitario della struttura.

Il menù giornaliero consiste, sia a pranzo che a cena, di un primo piatto, un secondo, due contorni, frutta o dolce, un bicchiere di vino e caffè, considerando la possibilità di variare le portate in base ai gusti ed alle esigenze e patologie di ciascun ospite o ai problemi legati a masticazione o deglutizione. Agli ospiti è inoltre offerto quotidianamente ½ litro d'acqua per mantenere un costante bilancio idrico, evitando problemi legati a disidratazione.

Gli ospiti consumano i pasti nelle sale appositamente predisposte della Casa di Riposo. Si tratta di ambienti di ampia dimensione, confortevoli e accoglienti, adeguatamente arredati e particolarmente adatti alla convivialità di una piccola comunità di Persone.

All'interno della Residenza la catena alimentare è controllata, dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP.

14 RIPOSO POMERIDIANO

Dopo il pranzo è previsto un periodo di riposo e relax. Gli ospiti possono, a loro scelta, dedicarsi alla visione di programmi televisivi, alla lettura, a qualunque altra attività, oppure coricarsi e riposare.

A loro disposizione, anche comode e moderne poltrone nella sala soggiorno.

15 ATTIVITA' DI SOCIALIZZAZIONE

La Casa di Riposo è dotata di spazi comuni per favorire le relazioni interpersonali e le attività ricreative.

Gli Anziani partecipano regolarmente alle celebrazioni festive e alle iniziative che l'ente tradizionalmente organizza in occasione dei periodi di Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, e Feste patronali, oltre agli uffici religiosi ordinari e straordinari celebrati nel corso dell'anno nonché il festeggiamento dei compleanni degli Ospiti con cadenza mensile. E' a disposizione degli ospiti un laptop per il collegamento audio/video tramite Skype con i familiari a casa.

16 VOLONTARIATO

La Casa di Riposo è aperta al contributo di Associazioni e gruppi di Volontariato.

La presenza dei Volontari comporta una interazione verbale con gli Ospiti, in grado di esercitare nei loro confronti, in coordinamento con l'azione degli operatori, una stimolante, articolata e continuativa attivazione delle residue capacità cognitive.

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 6 DI 8

17 LAVANDERIA E STIRERIA

La struttura assicura il servizio di lavanderia e stireria. Il servizio è compreso nella retta. Gli indumenti degli ospiti, identificati e contrassegnati al momento dell'ingresso nella struttura, sono trattati separatamente dal restante materiale della struttura.

18 BAGNO ASSISTITO

Agli ospiti è assicurato il servizio del bagno assistito in vasca attrezzata. Il servizio è erogato con l'ausilio di uno o due operatori, in virtù del grado di autonomia dell'ospite.

19 CUSTODIA VALORI

Agli ospiti è sconsigliato tenere appresso somme di denaro consistenti e oggetti di valore salvo quelli di valore affettivo, per i quali l'ente declina comunque ogni e qualsivoglia responsabilità. E' possibile richiedere alla segreteria della Casa di Riposo la custodia di valori e documenti.

20 SERVIZI RELIGIOSI

Gli ospiti possono liberamente partecipare alla recita quotidiana del Rosario e alla S. Messa celebrata nella Cappella della Casa di Riposo.

21 INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED AI FAMILIARI

Ogni operatore è identificabile attraverso un apposito cartellino. E' costantemente attivo il canale di comunicazione con i parenti, sia via telefono che nel contatto diretto, di tutte le informazioni riguardanti gli Ospiti, nel rispetto della privacy di ciascuno, circa la situazione generale e/o in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri. La Carta dei Servizi è presente in ingresso e presso la segreteria dell'ente.

22 SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'ufficio amministrativo della Casa di Riposo è a disposizione degli ospiti e dei loro parenti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la presente Carta. Il reclamo deve essere redatto nell'apposito modulo accluso alla Domanda di Ammissione o reperibile presso gli uffici amministrativi e deve recare tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e rendere agevole l'accertamento dei fatti. Saranno sempre ben accettati i suggerimenti per migliorare il servizio reso.

23 TRASPARENZA

La trasparenza è uno dei principi su cui si fonda la Casa di Riposo. E' tutelato il diritto di accesso agli atti e alle informazioni non riservate e a tal fine è stato adottato il Regolamento per l'accesso civico e dell'accesso agli atti. Il Sito è costantemente aggiornato nel rispetto della normativa sulla trasparenza.

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 7 DI 8

Sono stati adottati gli obiettivi di accessibilità al sito istituzionale per consentirne la fruizione da parte di coloro che, a causa di disabilità, necessitano di tecnologie assistive.

24 CODICE DI COMPORTAMENTO

La Casa di Riposo è dotata di un Codice di Comportamento.

25 MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere segnalazioni su servizi/disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Per segnalazione si intende ogni comunicazione nella quale l'ospite stesso, o un suo familiare, esprime un reclamo/suggerimento/elogio circa la coerenza / non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili eventuali miglioramenti del servizio erogato se trattasi di reclamo.

L'utente (e/o il familiare) può presentare la segnalazione attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione della Scheda di Segnalazione allegata alla Domanda di Ammissione ospiti o ritirata presso l'ufficio segreteria o trovato allegato alla Domanda di Ammissione ospiti
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione della Struttura
- eseguendo la segnalazione direttamente, o telefonicamente alla Direzione
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria

La Direzione, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione.

Nei casi in cui, invece, la segnalazione meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta scritta all'utente entro 20 giorni.

POLITICA AZIENDALE

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività della struttura. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

Efficacia ed efficienza delle procedure

Competenza e professionalità del personale

Trasparenza e libertà di scelta del cittadino

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella presente "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di **missione** e **visione** di seguito riportate:

Missione: garantire ricovero ed assistenza a persone anziane in condizioni di svantaggio psico-fisico e sociale, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e

	CARTA DEI SERVIZI	VER. 3 DEL 02/07/2019 DOC01
	A.S.P. CASA DI RIPOSO A. SUAREZ	PAGINA 8 DI 8

culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

Visione: per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.