

CONSORZIO
**CAMPO DEL
VESCOVO**

**Residenza Protetta
con funzione di
mantenimento (RSA)
"A. Gianelli"**

Carta dei Servizi e Regolamento

PREMESSA

Il 12 gennaio del 1829, a Chiavari dove era Arciprete, il Gianelli inizia a dare corpo al suo sogno: creare una famiglia di donne che, nella consacrazione totale al Dio della vita, si rendessero disponibili ad essere là, dove altre non possono andare, a portare l'amore accogliente, sanante benedicente del Padre, con una consegna ben precisa: "Vi farete sante, facendo del bene al vostro prossimo".

"Il Gianelli nasce a Cerreta, piccolo borgo dell'Appennino ligure, il 12 aprile 1789 da una famiglia che non fa cronaca, ma che Dio ascolta e benedice perché non cede alla tentazione della violenza, della disonestà, e dell'inganno. Alla scuola della semplicità contadina dei suoi genitori egli impara a valorizzare, a condividere, a gioire, a ringraziare e a benedire.

Nel corso degli anni il sogno del Gianelli ha preso corpo sempre più robusto e nel 1935 le "gianelline" sono giunte a Carro per mettersi a servizio dei bambini, attraverso la Scuola Materna. Al Gianelli stava molto a cuore la formazione dei bambini, come qualsiasi altro servizio di carità, soprattutto verso i più poveri.

A Carro, piccolo borgo della Val di Vara, operano le Figlie del Gianelli in una struttura, ristrutturata e resa funzionale al servizio, a favore delle persone anziane del territorio memori, ancora una volta, delle parole del Fondatore: "saranno amorose e piacevoli coi poveri infermi e soprattutto instancabili nella pazienza...".

INFORMAZIONI UTILI

Denominazione e indirizzo:

Residenza Protetta con funzione di mantenimento 'A. Gianelli', via A.M. Gianelli, 11 - CARRO (SP)

Numero di telefono: 0187.861015

Numero di fax: 0187.861015

Indirizzo e-mail: gianellicarro@libero.it

Tipologia di Struttura:

La struttura è classificata come Residenza Protetta con funzione di mantenimento con capacità ricettiva di n. 22 posti letto, di cui n. 15 di residenza protetta con funzioni di mantenimento, e 7 di residenza protetta.

Autorizzazione al funzionamento:

Autorizzazione del Comune di Carro del 30.8.2013 (prot. 3237)

Accreditamento regionale:

Deliberazione n.87 della Giunta Regionale del 31.1.2014 ai sensi della L.R. 20/1999 (in fase di rinnovo senza variazioni)

Rinnovo accreditamento istituzionale con decreto dirigenziale n.7157 del 21.11.2019 del Dipartimento di salute e servizi sociali della Regione Liguria.

Organigramma

Presidente cooperativa Alessandra Del Buono

Vicepresidente Laura Bertoni

Direttore Sanitario: dott. Casella Antonio

Infermiere: Rubini Giulia- Carassale Debora



Coordinatore Reparto Gabriella Orlandi
 Fisioterapista: Musetti Andrea
 Animatrice: Maria Rosa degl'Innocenti
 Operatori socio - sanitari
 Ausiliari di pulizia
 Cuoca - aiuto cuoca

Orari

Orari di visita: tutti i giorni con orario libero, compatibilmente con le visite mediche e le attività della casa.

Parcheggio: privato in piazzale dotato di cancello

Spazi esterni: ampio terrazzo fiorito ombreggiato

Ascensore: sì

Camere: tutte con bagno privato

Numero posti per camera: 2

Spazi comuni: sala da pranzo, due soggiorni con televisore

Servizio religioso: funzioni religiose svolte all'interno della cappella presente in struttura

IL NOSTRO CENTRO

La nostra casa si raggiunge facilmente in automobile.

Per chi scelga di raggiungere Carro partendo da Sestri Levante, deve seguire la strada statale SS 523 (che attraversa Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese e Velva). Giunto al Passo della Mola troverà le indicazioni per Sesta Godano- Carrodano-Carro.

Per chi intenda invece giungervi attraverso l'autostrada A12, dal Tigullio o dallo Spezzino, è consigliabile l'uscita di Borghetto-Brugnato da cui, percorrendo la statale SS 566 per Varese Ligure e imboccando la deviazione per Carro in località Ponte Santa Margherita, potrà arrivarci in soli quindici minuti.

Si può inoltre usufruire del servizio della Tigullio Trasporti tramite corriere in partenza da Sestri Levante.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La "RSA A.GIANELLI" fa propri i principi fondamentali che regolano l'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio a è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti. Le regole riguardanti i rapporti tra ospiti e la RSA A.GIANELLI e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, 'RSA A. GIANELLI' adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli ospiti portatori di handicap.

Imparzialità

“RSA A.GIANELLI” ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, ‘RSA A. GIANELLI’ adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione

‘RSA A.GIANELLI’ favorisce la collaborazione degli utenti per offrire sempre maggiore qualità

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. ‘RSA A. GIANELLI’ dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

“RSA A. GIANELLI” acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate successivamente.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. ‘RSA A.GIANELLI’ adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

IMPEGNI DELLA COMUNITÀ NEL RICONOSCERE I DIRITTI DEGLI OSPITI:

Ogni ospite ha pari dignità indipendentemente dalla sua razza, religione, credo politico, estrazione sociale o condizione economica.

• DIRITTO ALLA VITA

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.);

• DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

• DIRITTO DI DIFESA

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di inferiorità deve essere difesa da speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti;

• DIRITTO DI PREVENZIONE

Ogni persona, attraverso attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni, deve essere posta in condizione di prevenire peggioramenti, danni alla salute, limitazioni alla sua autonomia.

• DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere accolte ed esaudite nei limiti

del possibile.

• **DIRITTO DI INFORMAZIONE**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

• **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa.

• **DIRITTO DI ACCETTAZIONE**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di "valori" e non etichettata.

• **DIRITTO ALLA CRITICA**

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

• **DIRITTO AL RISPETTO E AL PUDORE**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

• **DIRITTO DI RISERVATEZZA**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal Regolamento GDPR 676/2016

• **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE**

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

CARATTERISTICHE DELLA RESIDENZA

Ha visto negli anni notevoli modificazioni, restauri e ampliamenti, sino ad assumere l'attuale assetto. La struttura è a norma del Testo Unico D. Lgs 81/08 (legge sulla sicurezza degli ambienti di lavoro), a norma del D.M. 19/9/2002 (prevenzione incendi nelle strutture sanitarie pubbliche e private) a norma del D.Lgs 193/07 ex 155/97 (igiene degli alimenti)

- Al piano terreno, dal quale si accede ad un ampio piazzale, trovano posizione una sala multifunzionale, utilizzata anche come palestra, lo studio della direzione e la sala di attesa, la camera mortuaria e la zona adibita a servizi con annessa la lavanderia;
- Al primo piano sono collocati: la cucina, la sala da pranzo, la Cappella e gli spogliatoi del personale di servizio;
- Al secondo piano si trovano due soggiorni, lo studio medico/infermieristico, una camera con annesso servizio; dal piano si accede ad un'ampia area esterna ombreggiata dove soggiornano gli anziani specialmente nel periodo estivo;
- Al terzo piano troviamo 6 camere con servizi e il bagno assistito con speciale vasca per disabili.
- Al quarto piano troviamo 5 camere con servizi e il vano sicuro.

IL SERVIZIO SANITARIO

La RSA è gestita dalla Congregazione delle Figlie di Maria SS.ma dell'Orto che si avvale dell'ausilio di personale laico regolarmente assunto in possesso dei titoli professionali previsti dalle normative.

DIREZIONE SANITARIA

Il direttore sanitario è il dott. Andrea Foppiano che è presente ogni mercoledì pomeriggio. Dirige la struttura sotto il profilo medico sanitario, coordina l'attività del personale infermieristico ed assistenziale, ordina analisi mediche e prescrive terapie che sono somministrate dagli Infermieri. È responsabile delle condizioni di salute generale degli ospiti che monitora costantemente. Può disporre a suo giudizio anche il ricovero in ospedale. Si coordina con i referenti ASL per organizzare gli ingressi e le dimissioni dei pazienti curati in regime di convenzione. A discrezione del direttore sanitario sono prescritte terapie, esami di laboratorio e strumentali per monitorare la salute fisica del paziente, secondo le necessità cliniche ed in accordo con gli invianti Medici responsabili del paziente stesso. Le terapie previste al momento della dimissione dalla struttura ospedaliera sono comunque erogate anche in assenza di prescrizione del medico di base.

SERVIZIO MEDICO

Il Servizio Medico della Struttura è garantito dal Medico di Medicina Generale del comune di Carro, tutti i giorni ad esclusione del sabato e della domenica (in questo giorno è attivo il servizio 118), si prende cura di tutti gli Ospiti presenti; ci si avvale inoltre, qualora ve ne sia necessità, di Medici Specialisti.

SERVIZIO RIABILITATIVO

I fisioterapisti professionali svolgono attività riabilitativa per il mantenimento delle abilità residue. Seguono le indicazioni del medico volte al recupero funzionale del paziente e al mantenimento delle abilità residue, secondo un piano terapeutico programmato. Il terapeuta della riabilitazione, in seguito a prescrizione medica, insegna all'ospite anche l'uso corretto di ausili e protesi per la deambulazione, verificandone l'efficacia. Le sedute sono effettuate nella palestra.

Assistenza infermieristica

È erogata 24 ore su 24 da infermieri professionali dotati dei titoli di studio necessari e degli adeguati aggiornamenti. Le cure infermieristiche prestate consistono in:

- preparazione e somministrazione dei farmaci prescritti dal Direttore Sanitario secondo il programma di terapia
- medicazioni di ferite chirurgiche
- prevenzione, cura e monitoraggio delle lesioni da decubito
- monitoraggio dei parametri vitali (pressione arteriosa, battito cardiaco, ossigenazione, glicemia) con particolare attenzione alle persone affette da ipertensione e da diabete.

Gli infermieri sono coordinati dalla Caposala che affianca il Direttore sanitario nelle visite ai pazienti, garantisce la corretta somministrazione della terapia e vigila sulla nutrizione dei pazienti, in particolare, diabetici e disfagici.

IL SERVIZIO SOCIO ASSISTENZIALE

È erogato 24 ore su 24 dagli Operatori Socio Sanitari e Socio Assistenziali in formazione e consiste principalmente nell'aiuto prestato nello svolgimento delle attività quotidiane e della cura della persona. È compito degli operatori fare sì che gli ospiti siano sempre puliti, ordinati e che il loro

abbigliamento risulti sempre adeguato e comodo. Infatti, la cura dell'igiene della persona e del posto letto viene svolta più volte nell'arco della giornata. Un altro compito fondamentale degli operatori è provvedere alla mobilitazione dei pazienti caso per caso, anche tramite gli ausili necessari, secondo le indicazioni fornite per ciascun paziente dal medico o dai fisioterapisti. Se necessario, infine, gli operatori forniscono aiuto all'anziano nell'alimentazione, svolgendo così un'importante azione di monitoraggio sull'assunzione di cibo e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari (benessere psico-sociale).

IL SERVIZIO ANIMAZIONE

Al fine di far trascorrere ai nostri Ospiti giornate serene e senza noia, sono svolte, da personale qualificato, attività di animazione finalizzate a coinvolgere l'ospite in prima persona come soggetto attivo. Hanno l'obiettivo principale di far progredire o mantenere il grado di mobilità; stimolare la percezione visiva e uditiva, il linguaggio, favorire la conservazione di particolari abilità manuali; potenziare memoria, concentrazione, controllo del dolore e della sensazione di isolamento; contrastare l'insorgere di stati depressivi. Nel periodo invernale sono svolte nelle apposite sale interne alla struttura, mentre nel periodo estivo possono anche essere utilizzati gli ampi spazi esterni a disposizione.

L'ALLOGGIO

Le nostre camere sono tutte dotate di servizi igienici, alcuni anche per disabili, e sono a uno o a due letti., una sola camera è a tre letti. Su ogni testa-letto è presente il campanello di chiamata assistenza collegato all'infermeria; ciò al fine di garantire un tempestivo intervento in caso di richiesta da parte dell'ospite. Le camere sono dotate di comodino e armadio.

IL VITTO

I pasti sono preparati ogni mattina nella cucina della Residenza. Le materie prime sono di alta qualità, la cucina è improntata alla genuinità e semplicità. Il menu, invernale e estivo, è a rotazione settimanale e viene approvato dal Direttore Sanitario. E' possibile avere menu personalizzati sulla base di particolari esigenze: per intolleranti, allergici, diabetici, disfagici, vegetariani. E' possibile avere sia diete liquide sia solide sia semisolide a seconda della necessità di pazienti disfagici o con difficoltà di deglutizione. Nella cucina vengono preparate anche le merende e le colazioni.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Per quanto riguarda i servizi alberghieri, le camere e le aree comuni sono mantenute nel massimo della pulizia e l'igienizzazione degli ambienti viene effettuata due volte al giorno. I presidi medici (carrozine, girelli, ecc.) sono regolarmente sanificati. La struttura è dotata anche di lavapadelle per la disinfezione termica. Sono a disposizione degli ospiti due ampi sale di ricreazione di cui una dotata di televisione e un salottino.

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Per ogni paziente l'equipe medico-infermieristica- assistenziale redige il P.A.I. , Piano Assistenziale Individuale. In esso, per ogni paziente, vengono stabiliti gli obiettivi specifici e gli interventi sanitari, assistenziali, fisioterapeutici del caso. Per la valutazione iniziale, eseguita sempre dall'equipe, vengono utilizzati anche strumenti validati nella letteratura internazionale: indice di Barthel, per la valutazione della funzione fisica e della autonomia del paziente nelle attività quotidiane, la scala di Exton-Smith per la prevenzione delle lesioni da decubito e la scheda A.G.E.D che consente la

misurazione della non autosufficienza attraverso l'esame dell'autonomia funzionale, mobilità, area cognitiva, disturbi comportamentali e caratteristiche sociali.

A intervalli prestabiliti l'equipe fa una valutazione della situazione del paziente e, se è il caso, riconfigura gli obiettivi. Prima delle dimissioni viene svolta una relazione conclusiva.

Il P.A.I. è uno strumento fondamentale per garantire la presa in carico del paziente che deve essere mirata sulle sue necessità e per valutarne costantemente le condizioni psicofisiche. Le riunioni di discussione del P.A.I. sono momenti fondamentali in cui le diverse professionalità coinvolte possono esprimere i propri pareri e valutazioni in una prospettiva multidimensionale.

STANDARD DI QUALITÀ

La struttura si impegna inoltre a tenere sotto controllo i seguenti altri aspetti per garantirne il massimo della qualità:

- Qualità delle materie prime e rispetto dei principi igienico-sanitari. E' attivo un albo fornitori qualificati la cui qualità viene annualmente verificata. La RSA ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal D.Lgs.155/97). Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene periodicamente revisionato.
- Qualità dell'igiene delle cucine e sicurezza alimentare: viene monitorata costantemente dal Direttore Sanitario, i piani di lavoro, le attrezzature sono sottoposte ad analisi microbiologiche due volte all'anno per valutare l'assenza di microorganismi e di conseguenza la correttezza delle prassi igieniche adottate. Una volta l'anno viene monitorata la qualità dell'acqua potabile
- Qualità delle pulizie: viene monitorata tramite apposita check list di controllo da parte del responsabile di struttura l'efficacia delle pulizie negli ambienti comuni interni ed esterni
- Qualità dell'igiene personale; viene programmata e monitorata la cadenza dei bagni assistiti, mentre l'igiene personale viene garantito quotidianamente
- Qualità della sicurezza della struttura: è garantito da monitoraggio delle condizioni dell'edificio e degli impianti elettrico, ascensore, antincendio.
- Qualità della sicurezza dell'ospite: è garantita in tutti i momenti della giornata tramite la costante vigilanza degli operatori, la presenza di carrozzine e presidi per la deambulazione sicura
- Impiego di Procedure e Protocolli. Il personale utilizza procedure documentate che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti costantemente aggiornati e revisionati.
- Formazione del personale. Nell'ambito della generale attività dell'Ente, anche l'arricchimento professionale dei dipendenti si pone come fattore di primaria importanza per la qualità dell'erogazione dei servizi ai residenti. Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, lo scambio di esperienze con altre realtà, nonché la

promozione di percorsi di studio svolti anche all'interno dell'Ente.

Annualmente viene programmata la partecipazione delle figure professionali ai corsi, su tematiche di interesse per ciascuna professionalità e/o proposte dagli stessi operatori, mediante formale approvazione del Piano di Formazione.

• **Rispetto Privacy.** È garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali secondo quanto previsto dal GDPR 679/2016 Regolamento Europeo. L'Ente si è dotato degli strumenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati personali in possesso della RSA. Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene fornita l'informativa sul trattamento dei dati personali e viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Struttura e secondo quanto previsto dal GDPR Regolamento Europeo 2016/679.

STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICA

- **Orario di visite libero:** sì
- **Possibilità di visita con animali di affezione:** sì su autorizzazione Direttore Sanitario
- **Possibilità di pranzo/cena con gli ospiti:** sì su autorizzazione Direttore Sanitario
- **Possibilità di ricevere visite nel giardino esterno:** sì
- **Possibilità di assistenza spirituale:** sì
- **Possibilità di uscite:** sì su autorizzazione Direttore Sanitario
- **Numero dimissioni accompagnate da relazione:** 100%
- **Camere con servizi igienici in camera:** 100%
- **Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo/numero di posti letto:** 100%
- **Numero di posti letto articolato a due snodi ad altezza variabile/numero posti letto:** 100%
- **Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante/numero posti letto:** 100%
- **Numero di camere con quattro o più posti letto:** 1/12
- **Numero di camere con tre posti letto:** 0
- **Numero di camere con due posti letto:** 7/12
- **Numero di camere singole:** 4/12
- **Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti:** 1
- **Possibilità di usufruire di un parrucchiere:** sì
- **Adeguate temperatura negli ambienti:** sì
- **Assenza di barriere architettoniche e fruibilità sicura degli spazi:** sì
- **Materassini antidecubito:** 15
- **Cuscini antidecubito:** 5
- **Sedie a ruote ed ausili individuali/ospiti:** 19
- **Misure per facilitare l'orientamento degli ospiti:** cartelli
- **Apparecchiature per l'erogazione di ossigeno (concentratori di ossigeno):** sì
- **Attrezzature ed ausili per la riabilitazione:** sì
- **N. sollevapersone:** 2
- **N. lavapadelle:** 1
- **Numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista):** Da piano assistenziale individuale (PAI)

- **Animazione personalizzata:** Sì
- **Progetti per l'animazione:** Sì
- **Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera:** Sì
- **Distribuzione del pranzo a partire dalle ore 12.00:** Sì
- **Distribuzione della cena entro le ore 19.00:** Sì
- **Menu personalizzati:** Sì
- **Servizio di fisioterapia:** Sì
- **Piano fisioterapeutico individuale:** Sì
- **Attività motoria di gruppo:** Sì
- **Ginnastica individuale:** Sì
- **Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie e della privacy:** Sì

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La struttura si impegna a verificare il livello di soddisfazione degli ospiti tramite la compilazione di un questionario di gradimento. Se la compilazione non è nella possibilità dell'ospite, sono i familiari a comunicare soddisfazione o insoddisfazione rispetto agli standard della struttura compilando il suddetto questionario.

Nel caso in cui si voglia sporgere reclamo, ciò è possibile compilando il modulo reclami a disposizione nella segreteria della struttura.

I questionari sono:

- Questionario di gradimento dell'Utente RSA
- Questionario di gradimento dell'Ente committente sottoposto all'attenzione del Responsabile dell'ASL di riferimento.

Il Responsabile di Struttura annualmente elabora un report che sintetizza i risultati ottenuti con i suddetti questionari. Il report viene analizzato dall'Amministratore Delegato nel corso del riesame direzionale.

Eventuali segnalazioni giustificate, riportate nell'apposito spazio in calce al questionario e corrispondenti a giudizi insufficienti dati al relativo item sono considerate delle "non conformità" del servizio e come tali riportate nel registro delle non conformità/reclami.

RECLAMI

I reclami possono giungere alla RSA in forma scritta o verbale: in forma scritta tramite l'apposito modulo messo a disposizione dell'utenza, in forma orale tramite registrazione di chi riceve il reclamo sul medesimo modulo. I reclami vengono analizzati dal Responsabile di Struttura eventualmente con la collaborazione del responsabile di funzione (Caposala, direttore sanitario, ecc.). Se sono ritenuti fondati, ad essi va risposto per iscritto dalla struttura e registrati nel registro non conformità/reclami (mod.81.01). Diversamente, non viene dato seguito.

Determinazione degli obiettivi della qualità:

I nuovi obiettivi per la qualità misurabili, così come i nuovi o modificati indicatori di efficacia/efficienza, sono indicati su uno specifico documento della Struttura alla conclusione del Riesame annuale della Direzione.

REGOLAMENTO

Parte I: Condizioni di accoglienza

Art. 1.1 Caratteristiche della Residenza

La residenza "S. Antonio Maria Gianelli" è una struttura socio assistenziale classificata come Residenza Protetta con funzione di mantenimento (qui di seguito, per brevità RSA), con capacità ricettiva di n. 22 posti letto, di cui n. 12 riservati ad ospiti non autosufficienti.

Art. 1.2 Accoglienza

La RSA accoglie persone adulte di ambo i sessi, fermo restando che non ha alcun obbligo in proposito, essendo rimesso alla sua esclusiva e discrezionale facoltà l'accettare o meno un aspirante ospite.

In ogni caso, non darà accoglienza a persone che non rispondano ai requisiti richiesti dalla RSA. stessa e/o previsti dalla normativa regionale vigente.

Art. 1.3 Criteri di ammissione in struttura

Le norme di ammissione degli ospiti variano a seconda che la richiesta di ingresso avvenga da parte della ASL o dell'ospite (e/o parenti/tutori), in forma privata.

Nel primo caso gli utenti inviati dalla ASL (e/o i parenti/tutori) vengono contattati prima dell'ingresso per prendere visione della struttura e per conoscere i servizi ivi erogati, anche attraverso la Carta dei Servizi e il Regolamento di struttura. Vengono inoltre indicati i documenti necessari all'ingresso. Successivamente il responsabile di struttura deve sottoporre alla firma dell'utente (e/o parenti/tutori) il contratto utente convenzionato e l'informativa per la privacy. L'ingresso in struttura non può avvenire se non è presente la richiesta scritta della ASL di competenza

Art. 1.4 Documentazione necessaria

Al momento dell'ingresso in struttura, dovrà essere presentata la seguente documentazione, come precisato nell'allegato:

- carta di identità in corso di validità (copia);
- codice fiscale (se non compreso nel tesserino Sanitario);
- certificato di residenza (anche autocertificazione);
- tesserino sanitario (originale);
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri con eventuali cartelle cliniche o certificati medici recenti (originale);
- relazione del medico curante con attestazione delle patologie e delle terapie in corso e dichiarazione che la persona da ospitare è idonea a vivere in comunità ed è esente da malattie infettive, contagiose e psichiche che possano mettere in pericolo la propria o altrui incolumità (se l'ospite entra privatamente).

L'ospite si obbliga a sottoscrivere il contratto, assumendosi la responsabilità per ogni obbligazione scaturente dal contratto.

Si richiama espressamente l'attenzione dell'ospite sul fatto che qualora uno qualsiasi dei documenti presentati alla RSA dovesse risultare in tutto o in parte, falso e/o inesatto e/o incompleto o comunque non perfettamente in regola, la RSA avrà la facoltà di risolvere il contratto con effetto immediato, anche ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, riservata ogni opportuna

azione giudiziaria.

Art. 1.5 Retta

La retta giornaliera per gli utenti privati è la seguente:

Non autosufficienti parziali: € 87,00

Non autosufficienti totali: € 87,00

I prezzi possono subire modifiche in base alla valutazione multidimensionale eseguita dall'equipe sanitaria

Per i pazienti accreditati si rimanda alle rette stabilite dalla regione Liguria.

Art. 1.6 Assegnazione della stanza

Al momento dell'ingresso, l'ospite prende visione della stanza assegnatagli e dichiara, con la firma del contratto, l'accettazione di detta camera e la sua idoneità anche per ciò che concerne strutture, arredi, impianti ed apparecchiature di ogni tipo. L'ospite è tenuto inoltre a concordare con la Direzione la data di assegnazione della stanza, anche ai fini della decorrenza del corrispettivo.

La Direzione si riserva comunque il diritto di cambiare, nel corso del soggiorno, l'abitazione messa a disposizione dell'ospite in considerazione di mutate condizioni psico-fisiche, ottimizzazione delle relazioni interpersonali e/o esigenze organizzative.

Art. 1.7 Materiale necessario per l'ospite

All'atto dell'ingresso, l'ospite deve disporre di un corredo personale di abbigliamento decoroso e pulito e di ciò che è descritto nell'allegato modulo "elenco dotazioni dell'ospite". La Direzione si riserva il diritto di esaminare quanto sopra anche prima dell'accettazione dell'ospite e comunque, in qualsiasi momento nel corso del rapporto e di esigere eventuali modifiche e/o integrazioni del corredo.

Art. 1.8 Modalità di custodia dei beni personali

Resta espressamente inteso che la RSA non assume alcuna responsabilità per oggetti di qualsiasi tipo (ivi compresi oggetti di valore, denaro, titoli, ecc) di proprietà dell'ospite, salvo che detti oggetti siano stati presi formalmente in carico dalla Direzione, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo "Proprietà dell'utente" (Mod_72.08)

Art. 1.9 Orario di visita dei pazienti

I parenti possono accedere liberamente alla struttura, tutti i giorni con orario libero, compatibilmente con le visite mediche e le attività della casa.

Art. 1.10 Modalità di trasferimento ad altra struttura

Qualora un ospite venga dimesso dalla struttura per andare in un'altra struttura o presso un proprio domicilio, il DSA prepara una lettera di dimissione contenente le informazioni relative all'andamento clinico durante la degenza, con eventuali accertamenti eseguiti e lo schema terapeutico del momento. Alla lettera viene allegata la scheda AGED aggiornata.

Parte 2: Regolamento interno

Art. 2.1 L'uso dei servizi comuni

All'ospite spetta il diritto di usare le parti di servizi comuni nel rispetto dell'uso cui gli stessi sono destinati ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni a persone o cose. Resta inteso che l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite, compatibilmente con il suo stato di condizione psicofisica, è libero di ricevere visite, invitare amici e parenti nei locali comuni, purchè in numero e in condizioni tali da non compromettere il rispetto degli altri ospiti. Può anche ricevere la visita di parenti con animali di affezione, su autorizzazione del Direttore Sanitario.

L'ospite non può allontanarsi, seppure temporaneamente, senza l'autorizzazione scritta del Direttore sanitario sia ai fini di una migliore assistenza per l'ospite sia per una corretta e puntuale erogazione del servizio.

Art. 2.2. L'uso della stanza

All'ospite spetta il diritto di usare la stanza nel rispetto dell'uso cui la stessa è destinata, ed adoperando ogni dovuta diligenza per evitare danni di qualsiasi tipo alle persone, alle strutture, agli arredi ed in generale a tutto quanto si trova nella stanza stessa, restando inteso che sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a persone o cose a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

L'ospite si impegna in particolare a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- lasciare libera la stanza durante la pulizia della stessa e a richiesta del personale addetto (quando le condizioni di salute dell'ospite lo permettano);
- mantenere in buono stato la stanza, custodendo ed adoperando diligentemente gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguandosi alle richieste della Direzione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare alla Direzione l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'abitazione.

Art. 2.3 I servizi della stanza

Le stanze sono dotate di servizi igienici, alcuni anche per disabili, e sono a uno o a due letti. Su ogni testata è presente il campanello di chiamata assistenza collegato all'infermeria.

Art. 2.4. L'uso dei presidi

"Casa Gianelli" può assegnare all'ospite che ne necessiti presidi (carrozzine, girelli, bastoni) per la deambulazione.

L'ospite si impegna ad usarli con cura, a mantenerne intatte le funzionalità e a segnalare alla Direzione eventuali guasti a tali attrezzature. Resta inteso che l'ospite sarà tenuto a risarcire tutti i danni arrecati a dette attrezzature a causa dell'inosservanza di quanto sopra.

Art. 2.4 Il vitto

Il vitto consiste in prima colazione, pranzo, merenda, cena.

È presente una cucina interna, in cui viene applicato il piano HACCP di autocontrollo, in grado di fornire un menù vario e articolato, con pasti caldi preparati sul momento. Inoltre, qualora un piatto non fosse gradito, è data la possibilità di scegliere. Qualora vi siano esigenze dietetiche particolari, il Responsabile Sanitario provvederà alle specifiche prescrizioni (pazienti diabetici o con altre patologie metaboliche).

Art. 2.5 Comportamenti e rapporti interpersonali

Gli ospiti devono tenere, fra di loro e con il personale della Residenza rapporti di reciproco rispetto e comprensione. La Direzione resta a disposizione degli ospiti per qualsiasi segnalazione di ogni eventuale carenza di qualsiasi tipo nei servizi prestati dalla Residenza.

L'ospite è invitato a curare la propria immagine ed igiene personale, per se stesso per offrire agli altri ospiti una presenza gradevole. Sono vietati all'ospite tutti i comportamenti e gli atti anche potenzialmente dannosi a sé e/o ad altre persone e/o cose, nonché ogni comportamento non decoroso e civile, ed in particolare è vietato:

- lavare indumenti nel bagno della camera;
- stendere capi di biancheria alle finestre o nei locali comuni;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo ad altri ospiti;
- installare apparecchi di riscaldamento o di cottura di qualsiasi genere;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- gettare acqua, immondizie od altro fuori degli appositi siti o recipienti;
- versare negli apparecchi sanitari della stanza da bagno materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- compiere atti che possono nuocere ai vicini di camera, come sbattere porte, ecc.;
- asportare dai locali comuni oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- è inoltre vietato fumare in tutta la Residenza.

Come specificato nel contratto tra "Casa Gianelli" e ciascun ospite (Articolo 4), la Direzione ha facoltà di rescindere il contratto in qualsiasi momento e senza preavviso nel caso in cui l'ospite crei con il suo comportamento grave disagio e/o nocimento agli altri ospiti e/o allo svolgimento delle normali attività.

ALLEGATI

Elenco dotazioni dell'ospite

Abbigliamento necessario per igiene personale:

- Biancheria intima (minimo 10 capi mutandine, canottiere, magliette di tipo estivo e di tipo invernale, tute)
- Abbigliamento invernale
- Abbigliamento estivo
- Borsa per toilette con saponi intimi e profumati.

N.B.: L'ospite per le procedure amministrative deve portare con sé:

- Libretto sanitario
- Carta d'Identità

È vietato agli ospiti tenere in struttura oggetti di valore che non siano necessari allo svolgimento delle normali attività di vita quotidiana.

La Direzione non risponde per lo smarrimento / il furto di oggetti e denaro appartenenti agli ospiti o ai loro visitatori e che non siano stati presi formalmente in consegna dalla Direzione.

Esami

All'ingresso nella nostra Residenza Protetta si richiedono:

Prelievo venoso per:

Emocromo completo + formula leucocitaria

Glicemia

Elettroliti

Sideremia e ferritina

Transaminasi

Creatinina e azotemia

Markers epatite B

Markers epatite C

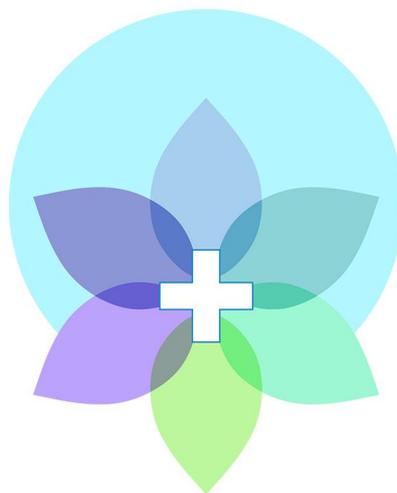
+

Esame urine completo

È utile portare la documentazione clinica (cartelle cliniche di precedenti ricoveri, esami strumentali e di laboratorio. Referti di visite specialistiche, etc..).

Firma Direttore di Struttura

Firma ospite o suo familiare



CONSORZIO
**CAMPO DEL
VESCOVO**