



CONSORZIO  
**CAMPO DEL  
VESCOVO**

**Centro Socio Sanitario  
per Anziani  
"Casa San Vincenzo"**

## Regolamento e Carta dei Servizi

### PREMESSA

#### **Che cosa è la Carta dei Servizi?**

La **Carta dei servizi** è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione della Struttura e di tutte le attività socio- assistenziali che si svolgono al suo interno.
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Struttura.

La **Carta dei Servizi** è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente.

La **Carta dei Servizi** è una forma di impegno verso gli utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

### PRESENTAZIONE della "CASA SAN VINCENZO"

La Casa San Vincenzo è un centro socio-sanitario che offre assistenza a persone anziane. Si trova a due passi dal centro cittadino ed è circondato da un ambiente sereno e rilassante.

La Struttura, arredata con eleganza e stile, compatibilmente con le esigenze dettate dalla funzionalità, è in grado di offrire ai suoi Ospiti un piacevole soggiorno in un luogo accogliente, ospitale, sicuro ed affidabile.

Il suo obiettivo primario è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata offrendo prestazioni sanitarie e sociali volte a soddisfare i bisogni e le aspettative dell'utente e della sua famiglia, contribuendo alla realizzazione di un progetto di salute globale.

La Casa San Vincenzo è una struttura aperta e flessibile ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini e del territorio. L'ospite gode della massima libertà salvo le limitazioni poste dal suo stato di salute.

### FINALITÀ E PRINCIPI PERSEGUITI

Lo scopo della Casa San Vincenzo è quello di offrire assistenza a persone anziane, in un ambiente dignitoso e di fraterna assistenza nel massimo rispetto della loro libertà e della loro dignità umana, civile e cristiana.

La persona anziana ha bisogno di affetto, stima e comprensione, diritto alla riconoscenza della famiglia e della società.

Gli ospiti entrando nel centro socio-sanitario mantengono le proprie relazioni familiari e sociali. La Casa San Vincenzo eroga i servizi sanitari ed assistenziali nel rispetto dei seguenti principi:

#### **UGUAGLIANZA**

A tutti gli ospiti della residenza sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche.

#### **IMPARZIALITÀ**

La residenza assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra gli utenti e servizi si ispirano al principio di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

#### **CONTINUITÀ**

La residenza assicura tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

### **QUALITÀ DELLA VITA**

La residenza si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

### **CENNI STORICI**

**La Casa di Riposo San Vincenzo de Paoli è la più vecchia istituzione, come anno di fondazione, dell'intera provincia per quanto riguarda l'accoglienza e la cura degli anziani.**

Le origini della Casa risalgono al **1897** quando le prime quattro anziane nulla tenenti furono ricoverate, a cura delle Dame di Carità, nell'antico convento del Poggio delle Monache di Santa Chiara.

La Casa, gestita da religiose, rimase in quella sede sino al 1941 per sfollare poi a Monterosso e rientrare alla Spezia nel 1946 in locali di fortuna.

La decisione di rimodernare la Casa di Riposo "S. Vincenzo de' Paoli" a La Spezia veniva presa nel 1950 per volontà delle allora "Dame di Carità" con lo scopo di dare una residenza dignitosa alle signore meno abbienti della città. La Casa fu finanziata con i proventi dell'annuale Fiera di Beneficienza di S. Giuseppe, con il contributo della Cassa di Risparmio locale, con offerte arrivate dalla cittadinanza e con il concreto contributo delle "Dame di Carità" che si autotassarono con molta generosità.

Il **2 aprile 1950** venne posta la prima pietra e il **29 aprile 1951**, in tempi veramente record, il vescovo di allora, Mons. Stella, inaugurò e benedisse la nuova "Casa di Riposo S. Vincenzo de' Paoli".

Il complesso, che era solo femminile, poteva ospitare 65 anziane in camere a 2 o più letti.

In un secondo tempo la Casa di Riposo venne ampliata creando, così, un pensionato formato da mini appartamenti singoli dove le ospiti, se lo desideravano, potevano portare i loro mobili. La capienza totale arrivò così fino a 100 ospiti.

La Direzione e la Gestione dell'Istituto venne affidata alle **Figlie della Carità** mentre la sua Amministrazione restò affidata alle **Dame di Carità**.

Nei decenni successivi, l'Istituto fu regolarmente mantenuto in perfetto stato sia negli spazi interni che in quelli esterni, dove un bel giardino dava la possibilità alle ospiti di passare un po' di tempo all'aperto.

Nel 2000 però, l'Istituto dovette provvisoriamente essere chiuso, per poterlo adeguare, ai regolamenti e alle normative attuali.

Si dovettero affrontare lavori imponenti e molto onerosi, ma per un provvidenziale grosso lascito alle Volontarie Vincenziane da parte di una consorella defunta, con i fondi della Regione Liguria e l'appoggio della Diocesi, nel giro di pochi anni è stato possibile apportare tutte quelle modifiche richieste, tra cui la trasformazione in Istituto misto.

Il **27 settembre 2006** si è potuto riaprire con una bella manifestazione, a cui hanno preso parte tutte le autorità pubbliche ed Ecclesiastiche della città, molti cittadini comuni e parenti dei nuovi ospiti. Attualmente il Centro Socio Sanitario, con il nome di "Casa S. Vincenzo", è gestita da una Coop, costituitasi proprio a questo fine; due Vincenziane sono nel Consiglio Direttivo e lo spirito che vi si respira continua ad essere quello desiderato dalle Vincenziane di 60 anni fa, di carità, amore e

e pazienza nei confronti degli anziani ospiti, secondo le indicazioni di S. Vincenzo. Naturalmente le Volontarie e Vincenziane spezzine continuano ad essere molto legate a questa istituzione a cui non fanno mancare la loro presenza di assistenza e conforto agli anziani ospiti.

## INFORMAZIONI GENERALI SULLA STRUTTURA

La Casa San Vincenzo offre prestazioni socio-sanitarie di qualità a persone anziane totalmente non autosufficienti o che necessitano di assistenza fisica e morale e di un programma riabilitativo.

La Struttura, convenzionata con l'ASL 5 di La Spezia, dispone di **83 posti letto**:

- 13 posti letto come Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) per post acuti.
- 70 posti letto come R.S.A. di mantenimento e di lungo degenza, di cui 8 posti di sollievo.

La retta sociale (quota alberghiera) giornaliera varia a seconda del regime di soggiorno:

- RSA per posti acuti: nessuna quota alberghiera (salvo compartecipazione in caso di proroghe, con quota identica alla RSA di Mantenimento lungo degenza).
- RSA di Mantenimento per posti di sollievo: 54,62 € al giorno.
- RSA di Mantenimento e di lungo degenza: 56,71 € al giorno.

Le camere doppie, disposte su tre piani, sono molto confortevoli e dotate di servizio igienico con appositi ausili per portatori di handicap.

Ogni letto ha una luce propria e un campanello d'allarme.

Ogni camera dispone di impianto di climatizzazione e TV.

Gli ospiti possono fruire liberamente degli spazi comuni interni – sala tv, sala pranzo, sala ricreativa, palestra, Chiesa – elegantemente rifiniti attraverso arredi concepiti per la nostra utenza.

La struttura è inoltre dotata di un ampio **giardino esterno attrezzato** dove, durante la stagione estiva, è possibile soggiornare con i propri familiari.

## CENTRO DIURNO

Questo servizio (attualmente "non attivo" a seguito di recenti disposizioni Regionali per la prevenzione e diffusione del Coronavirus) ha una grandissima rilevanza sociale poiché rappresenta una risposta per tutti quei cittadini che necessitano di una tipologia di soggiorno che si collochi a metà strada tra la domiciliarietà e l'ospitalità completa in Struttura. Il centro diurno è autorizzato al funzionamento ma non convenzionato con ASL.

Questo tipo di soggiorno diurno rappresenta anche una sorta di preparazione psicologica per l'eventuale definitiva accoglienza nel Centro Socio Sanitario; in questo modo l'eventuale futuro ingresso verrà vissuto in modo non traumatico ma bensì progressivo e permette di sperimentare in modo concreto non solo l'assistenza ma i vantaggi stessi offerti dalla struttura.

Ogni ospite del Centro Diurno è accolto e seguito secondo il suo piano assistenziale individualizzato redatto per tutti gli ospiti della struttura.

I servizi compresi sono i seguenti:

- Assistenza alla persona con personale specializzato; Animazione; Assistenza infermieristica;
- Fisioterapia (in caso di prescrizione da uno specialista); Pranzo meridiano;

Questo è possibile attraverso diverse modalità di trattamento:

- ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti in autonomia sotto la supervisione dell'operatore);
- ginnastica passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore) in accordo con le indicazioni che fornisce il Direttore Sanitario della struttura;
- ginnastica dolce, in coordinazione con le animatrici;
- rieducazione posturale, rieducazione al passo e rieducazione occupazionale;

Tale attività sarà prestata sia in palestra sia negli spazi comuni;

L'attività di riabilitazione sarà assicurata mediante la presenza di fisioterapisti qualificati che svolgeranno le seguenti prestazioni atte a garantire all'ospite uno stile di vita il più possibile vicino all'autonomia.

## **ORARI DI VISITA**

(ATTUALMENTE IN VIGORE LE DISPOSIZIONI AL PUNTO "EMERGENZA CORONAVIRUS")

La visita di parenti e amici è sempre un momento piacevole per gli anziani ospiti. La Direzione, consapevole di ciò, consente un'ampia elasticità d'accesso come di seguito specificato:

### **ACCESSO LIBERO**

- negli spazi comuni del piano terra (soggiorni, bar e saloni durante le ore diurne)

### **ACCESSO LIMITATO**

- nei reparti dalle ore 12:00 alle ore 19:00

I visitatori sono pregati di lasciare la stanza di degenza durante le operazioni di riordino pulizia e qualora siano svolte attività sanitarie ed assistenziali.

Si ricorda inoltre che non è possibile prestare attività assistenziali (igiene ospiti, cambio pannoloni, posizionamento a letto) a libera discrezione dei parenti.

È bene, in ogni caso, non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.

### **ACCESSO AUTORIZZATO**

- nelle sale da pranzo (maggiori indicazioni sono indicate nel Regolamento della Casa)

È necessario che tali visite non siano di ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche e riabilitative) e assistenziali e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti.

Per eventuali variazioni è necessario rivolgersi agli infermieri referenti della struttura.

Tali operatori potranno anche, ravvisandone la necessità e nell'interesse degli ospiti, limitare gli orari sopraindicati.

**Il Direttore Sanitario si riserva altresì il diritto di estendere tale orario nei casi in cui si renda necessario.**

### **"EMERGENZA CORONAVIRUS"**

#### **ORARIO DI VISITA E ACCESSO FAMILIARI, FORNITORI, ECC. ECC**

**A SEGUITO DI RECENTI DISPOSIZIONI NAZIONALI E REGIONALI, L'ACCESSO DI FAMILIARI, FORNITORI ECC. È REGOLAMENTO DA PROCEDURE INTERNE ALLA STRUTTURA (N.38), CONDIVISE CON I FAMILIARI (PATTO DI CONDIVISIONE) AL FINE DI PREVENIRE E IL CONTAGIO E LA DIFFUSIONE DEL CORONAVIRUS.**

## **SERVIZIO SANITARIO**

Fondato sul principio etico della sacralità della persona, il servizio sanitario ed assistenziale è naturalmente quello che più determina le qualità della vita degli ospiti della nostra Struttura.

A tale scopo tutti gli operatori (infermieri, fisioterapisti, addetti all'assistenza) svolgono la propria attività in contatto fra loro e in coordinamento con i medici.

Molto importante per questo tipo di assistenza è l'elaborazione di piani assistenziali individualizzati (P.A.I.) attraverso i quali si identificano i bisogni dell'ospite.

Il PAI è uno strumento che ci consente la focalizzazione dell'attenzione sull'ospite il quale, sentendosi maggiormente considerato può incrementare quell'autostima che spesso viene invece a perdere nel momento in cui entra in una struttura che lo considera un non individuo, uno tra gli altri.

### **EMERGENZA CORONAVIRUS**

**Nel caso di "pazienti positivi" presenti all'interno della struttura, saranno attivate tutte le "Procedure Sanitarie" al fine di contenere il contagio e la diffusione del coronavirus ( area buffer ecc.ecc) e saranno monitorate le attività nel "Piano di Prevenzione Covid".**

#### ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE

Questo è possibile attraverso diverse modalità di trattamento:

- **ginnastica attiva** (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti in autonomia sotto la supervisione dell'operatore);
- **ginnastica passiva** (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore) in accordo con le indicazioni che fornisce il Direttore Sanitario della struttura;
- **ginnastica dolce**, in coordinazione con le animatrici;
- **rieducazione posturale**, rieducazione al passo e rieducazione occupazionale;

Tale attività viene prestata sia in palestra sia nelle camere di degenza.

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza di fisioterapisti qualificati che svolgono le seguenti prestazioni atte a garantire all'ospite uno stile di vita il più possibile vicino all'autonomia.

#### ASSISTENZA MEDICA

L'**assistenza medica** è garantita attraverso la presenza di personale medico qualificato.

Sia il Direttore Sanitario sia gli altri medici della Struttura svolgono le seguenti attività:

- visite e controlli di medicina generale
- compilazione ed aggiornamento delle cartelle cliniche
- prescrizione di farmaci, attività riabilitative, diete personalizzate
- richiesta di eventuali consulenze esterne e visite specialistiche

I medici sono presenti in struttura tutti i giorni feriali dalle **9.00 alle 17.00** e al sabato mattina dalle **9.00 alle 12.00**. L'orario di ricevimento del direttore Sanitario è il **Giovedì dalle 15.30 alle 16.30** (senza appuntamento). (\*) **(attualmente per la prevenzione e diffusione del Coronavirus il ricevimento avviene solo su appuntamento)**

Per situazioni che rivestono carattere di urgenza i medici della Struttura garantiscono la loro reperibilità telefonica anche oltre il loro orario.

#### ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica è garantita **24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno** ed è assicurata da infermieri che svolgono attività prettamente sanitaria.

Le attività del personale infermieristico sono coordinate da due coordinatori infermieristici (anch'essi infermieri qualificati) che sono i responsabili operativi dei reparti.

**L'assistenza infermieristica è servizio alla persona e alla collettività e si realizza attraverso interventi specifici di natura tecnica, relazionale ed educativa.**

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione della terapia e dei farmaci a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni che si rendano necessarie agli ospiti seguendo le indicazioni del Direttore Sanitario della struttura;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;

#### ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza alla persona viene svolta nel corso delle 24 ore da personale in possesso del titolo di **OSS** (Operatore Socio Sanitario).

Questo personale qualificato svolge un'attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona.

Il personale **OSS** svolge le seguenti mansioni di assistenza all'ospite:

- aiuto nell'alzata da letto;
- preparazione ed assistenza sia per il riposo pomeridiano sia per quello notturno;
- aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
- aiuto nell'assunzione del cibo durante tutti i pasti (colazione, pranzo, merenda e cena);



- ascolto dei bisogni e delle necessità dell'ospite;
- aiuto negli spostamenti all'interno della struttura;

Il personale svolge anche interventi di protezione della persona attraverso il controllo e la sorveglianza degli ospiti sia direttamente sia anche indirettamente attraverso l'ausilio di sistemi di allarme personali (come citofoni e campanelli) e pannelli telematici.

## **ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**

L'animazione è garantita dalla presenza di animatrici che hanno il compito di coinvolgere gli ospiti in attività di intrattenimento anche nel tentativo di recupero psico-fisico complessivo.

L'attività di animazione viene svolta dal lunedì alla domenica.

L'animatore non lavora per diminuire la malattia, ma per aumentare la salute, tramite la socializzazione, il recupero delle capacità dei singoli e l'incremento delle possibilità di ognuno, nel rispetto delle individualità e evitando l'imposizione delle attività.

Nel periodo estivo vengono organizzate delle gite, principalmente alla mattina, all'esterno della struttura.

## **SERVIZI GENERALI**

La Casa San Vincenzo oltre ad una completa ed attenta assistenza sanitaria offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: servizio di portineria; servizio di cucina, servizio di pulizie, servizio di assistenza religiosa, servizio di volontariato etc.

## **PORTINERIA e CENTRALINO**

Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto sia ai visitatori sia ai fornitori il nominativo e la motivazione dell'ingresso in struttura.

In un apposito modulo viene segnato il nominativo del visitatore, la data e l'orario sia dell'ingresso sia dell'uscita ed il motivo della visita sempre nel rispetto di tutte le normative vigenti riguardo alla privacy.

Gli addetti alla reception hanno il compito anche di far rispettare gli orari di visita previsti soprattutto per la salita ai piani e nelle camere di degenza; sono autorizzati a far salire i parenti solo in casi eccezionali e comunque in presenza di un permesso rilasciato da parte della Direzione Sanitaria.

Il personale addetto alla reception svolge anche le funzioni di centralino in modo tale da poter filtrare e smistare le varie telefonate a seconda delle esigenze degli utenti.

Orari: dal Lunedì alla Domenica dalle **9.00 alle 19.00**.

## **CUCINA**

Il servizio di ristorazione è garantito dal Responsabile Cucina, dalle cuoche e dalle aiuto cuoche che svolgono le attività previste per la lavorazione e preparazione degli alimenti secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza dei cibi somministrati agli ospiti.

L'attività della cucina inizia nel momento della scelta delle derrate, sempre della migliore qualità, presso fornitori qualificati, cui segue lo stoccaggio in cella frigorifera ed in idonei locali. I menù vengono decisi dal Direttore Sanitario a seconda delle esigenze degli ospiti.

Esistono menù invernali e menù estivi che ruotano settimanalmente al fine di consentire un'appropriata diversificazione degli alimenti.

Il personale addetto alla confezione degli alimenti è stato formato per la corretta applicazione delle leggi relative all'igiene alimentare (HACCP) e tutti sono coordinati da un Capo Cuoco.

Qualora vi siano delle esigenze dietetiche particolari, sarà il Sanitario della Struttura che provvederà alle prescrizioni specifiche. Diete personalizzate sono dunque previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possano usufruire dei cibi previsti dal menù. Le diete più comuni che vengono servite sono:

- dieta aproteica cioè con pochi cibi proteici (carne, formaggi, uova) specifica per coloro che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- dieta per diabetici cioè con una minore quantità di zuccheri, pane e pasta;

## **ORARIO DISTRIBUZIONE PASTI**

Per la distribuzione dei pasti vengono seguiti i seguenti orari: (maggiori informazioni sono indicate nel Regolamento della Casa)

- A partire dalle ore **7.30**: prima colazione;
- A partire dalle ore dalle **12.30**: pranzo (sia nella sala da pranzo situata al piano terra sia ai piani nelle camere e nelle sale da pranzo);
- A partire dalle ore **15.30**: merenda;
- A partire dalle ore **18.00**: cena (sia nella sala da pranzo situata al piano terra sia ai piani nelle camere e nelle sale da pranzo);

Per esigenze specifiche è possibile avere somministrazioni alimentari anche al di fuori degli orari programmati, purché non in contrasto con le prescrizioni dietetiche dell'ospite.

## **PULIZIE**

La pulizia di tutti gli ambienti della struttura (dalle camere degli ospiti, agli spazi comuni, agli uffici del personale sanitario ed amministrativo) è effettuata dall'apposito personale secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza.

Il personale ausiliario è presente in struttura dalla mattina alla sera, dal lunedì alla domenica per garantire una continuità nell'erogazione del servizio.

Vengono messe in pratica metodologie operative che prevedono interventi su tutte le superfici verticali ed orizzontali.

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA**

All'interno della Casa San Vincenzo si trova una piccola Cappella.

La Santa Messa viene celebrata il Martedì alle ore 16.00.

Inoltre è prevista periodicamente la recita del Santo Rosario: il tutto è supportato dal **Gruppo di Volontariato Vincenziano**.

Ogni ospite può ricevere l'assistenza religiosa personale facendone richiesta ai nostri operatori.

## **IL VOLONTARIATO**

La partecipazione di persone che intervengono volontariamente per prestare la loro opera nell'organizzazione delle attività all'interno della struttura è molto importante.

Ogni incontro tra volontario ed anziano permette la nascita di una relazione attiva e reciproca, ricca di calore e di emozioni per entrambi.

Presso la nostra struttura prestano attualmente attività di volontariato:

- Il gruppo delle volontarie Vincenziane che si occupano di offrire agli ospiti un appoggio di tipo morale; nel seguire lo spirito di carità del fondatore San Vincenzo De Paoli non fanno mai mancare la loro presenza di assistenza e conforto.
- Il gruppo dei Terziari Francescani che almeno due volte alla settimana garantiscono agli ospiti la recita del Santo Rosario all'interno della cappella della struttura.
- Antea La Spezia che provvede quotidianamente a supportare gli anziani per le piccole necessità di tipo logistico e di comunicazione.

## **PROFILI QUALITATIVI DEGLI STANDARDS ASSISTENZIALI EROGATI**

Il Centro Socio-sanitario San Vincenzo ha da sempre mirato ad offrire la migliore qualità assistenziale agli ospiti, sia in riferimento agli indicatori previsti dalle normative vigenti, sia rispetto



al potenziamento degli standard assistenziali di base previsti dai regolamenti nazionali e regionali. Tali elementi vanno ad integrare il processo di miglioramento continuo operante nel complesso del Sistema Aziendale di Gestione della Qualità e la cura degli aspetti relazionali insiti alla prestazione di cura che caratterizza la peculiarità del nostro metodo ispiratore.

Anche nell'ultimo anno, pur in presenza di forti difficoltà economiche, la Struttura è riuscita a garantire significative performances sotto l'aspetto dei fattori erogati, fra cui le più salienti sono:

- Rispondenza positiva ad oltre il 90% degli Indicatori Qualificanti di cui alla DGR 1795/2008
- Erogazione del 10% in più – rispetto allo standard DGR 862/2011 – di servizi di assistenza alla persona nello svolgimento di prestazioni assistenziali alle funzioni essenziali, attraverso personale OSS
- Erogazione del 30% in più di assistenza Infermieristica (rispetto a standard DGR 862/2011)
- Erogazione del 25% in più di attività di Animazione (rispetto a standard DGR 862/2011)

## **SERVIZI EXTRA**

È molto importante che l'anziano trovi all'interno della struttura un ambiente che possa consentirgli di continuare con le abitudini che aveva prima del suo ingresso.

Vengono per questo motivo erogati alcuni servizi extra per quegli ospiti che ne facciano precisa richiesta come:

- pettinatrice: tale servizio viene svolto almeno una volta a settimana da una parrucchiera professionista con rilascio di regolare ricevuta;
- podologo: tale servizio viene svolto da personale qualificato, esclusivamente su prenotazione da parte degli ospiti o dei familiari, con rilascio di regolare fattura;

## **MODALITÀ DI AMMISSIONE**

Sono ammessi al Centro socio-sanitario San Vincenzo tutte le persone anziane non autosufficienti che lo richiedano tramite il servizio sociale dell'ASL di competenza e che abbiano scelto il Centro tra i prestatori di servizi socio-sanitari della città di La Spezia.

## **REGOLAMENTO INTERNO**

La direzione della Casa di Riposo è sollevata da ogni responsabilità per quanto possa accadere agli ospiti, non intrinsecamente dipendente dal servizio della Casa di Riposo.

Per ragioni di sicurezza e di igiene, gli ospiti dovranno osservare le seguenti regole:

- nella propria camera è proibito fumare, usare fornelli, ferri da stiro, piastre elettriche, fiamme libere e qualsiasi oggetto non autorizzato dalla Direzione;
- non è consentito tenere animali;
- l'ospite che desideri uscire temporaneamente dalla Casa di Riposo deve informare tempestivamente la Direzione; nel periodo di sua assenza dalla Casa, l'Ospite continuerà a corrispondere la retta per intero a garanzia del mantenimento del posto letto;
- in caso di ricovero ospedaliero i parenti dovranno farsi carico dell'assistenza diretta del malato e delle eventuali spese sostenute;
- la Direzione si riserva la facoltà di cambiare posto e camera all'Ospite secondo le necessità della casa;
- è permesso tenere in camera un apparecchio radio purché il loro uso non provochi disturbo;
- agli Ospiti non è permesso custodire nessun oggetto di valore e denaro, in quanto all'interno della struttura vi sono ospiti con nessuna capacità cognitiva e quindi potrebbero verificarsi casi di acquisizione impropria. L'amministrazione non risponde delle somme o degli oggetti smarriti;
- gli Ospiti potranno essere impiegati, a loro richiesta, per svolgere attività di svago o passatempo appropriate alle loro attitudini e forze fisiche per collaborare al funzionamento dell'Istituto nell'ambito del tempo libero, con fini sanitari e in ogni caso di mero volontariato;
- l'amministrazione non risponde di quanto possa accadere agli ospiti fuori dall'Istituto;
- è vietato sia agli Ospiti sia ai loro parenti dare mance al personale;

## **DOVERI DELL'OSPITE**

L'Ospite che vive nelle strutture deve:

- tenere un comportamento corretto, dignitoso verso se stesso e rispettoso verso gli altri, evitando quanto possa screditare la Casa o mettere a disagio le persone che lo circondano;
- osservare le regole d'igiene, curarsi e vestirsi decorosamente;
- far buon uso di tutto ciò che la Casa mette a loro disposizione, evitando ogni spreco;
- pagare ogni danno provocato alle cose non di sua proprietà;
- non tenere sui davanzali vasi di fiori o altri oggetti che possono costituire un pericolo verso gli altri, né stendere alle finestre biancheria

## **DIREZIONE AMMINISTRATIVA E SANITARIA**

Il servizio amministrativo e di segreteria è garantito per tutti gli ospiti e per i familiari dal momento dell'accoglienza fino al compimento delle ultime pratiche burocratiche.

Questo servizio è garantito:

- tutti i giorni dal **lunedì al venerdì** (dalle **8.00** alle **13.00** e dalle **14.30** alle **17.30**);
- al **sabato mattina** dalle **8.00** alle **12.00**;

Viene assicurato il servizio di informazioni, l'espletamento di pratiche, comunicazioni con l'estero, pagamenti e sorveglianza per tutto l'arco dell'anno entro l'orario di ufficio.

Si regolano attraverso questi uffici i pagamenti delle rette di permanenza degli ospiti, dei servizi a carico degli ospiti con rilascio di eventuali dichiarazioni a carattere fiscale.

Tutte le informazioni, le novità, le iniziative che possono incidere sul normale andamento della struttura sono fornite sia dal personale degli uffici sia affisse nelle apposite bacheche posizionate all'ingresso della struttura.

Si possono affidare in custodia, per ragioni di sicurezza, piccole somme di denaro che sono tenute a disposizione per le esigenze degli ospiti stessi.

## **IMPEGNI DELLA STRUTTURA**

**1)** La Casa San Vincenzo si impegna, per 24 ore giornaliere per tutti i giorni dell'anno solare, ad assicurare ad ogni persona tutte le prestazioni finalizzate al recupero, se possibile e/o al mantenimento dell'autonomia residua.

Nello specifico ad assicurare l'assistenza diretta mediante:

- aiuto nell'alzata dal letto (tutti gli anziani devono essere alzati, compatibilmente alle condizioni di salute e alle decisioni prese da parte dei sanitari);
- aiuto e/o esecuzione dell'igiene personale quotidiana e periodica, aiuto per il bagno;
- nutrizione (somministrazione e aiuto nell'assunzione del cibo);
- aiuto nell'uso di ausili e accorgimenti atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella;

**2)** Assicurare le prestazioni per la tutela igienico-sanitaria della persona:

- somministrazione, controllo ed aiuto nell'assunzione dei farmaci;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- garantire prestazioni di pronto intervento di semplice attuazione;

**3)** Assicurare un vitto adeguato considerato anche le diete particolari individuali, previste da prescrizioni mediche e particolari esigenze legate a problemi di masticazione.

**4)** Promuovere e favorire la relazione tra gli ospiti e momenti di animazione comuni, anche attivando le risorse di volontariato presenti sul territorio.

**5)** Agevolare gli ospiti a mantenere contatti con i famigliari negli orari di visita regolamentati.

**6)** Consentire l'assistenza religiosa, secondo le scelte di ciascun ospite.

**7)** Garantire la chiamata del medico in caso di necessità.

**8)** Garantire l'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari.

## **TUTELA DELLA RISERVATEZZA E GARANZIA DI TRASPARENZA**

Il Centro socio-sanitario San Vincenzo garantisce che il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche come sancito dalla legge 31.12.1996 n.675. Il referente di struttura per la Privacy viene individuato nel Direttore che verrà coadiuvato dai Medici e dalle Coordinatrici infermieristiche.

All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. I Medici e le coordinatrici Infermieristiche sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente. Tutte le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'utente rispettano il diritto alla riservatezza.

### **RISPETTO del d.lgs 81/08**

La struttura si impegna a rispettare le clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro come prestabilito dal d.lgs 81/08.

### **NORME DI SICUREZZA DEGLI UTENTI E VISITATORI**

Come previsto dalla normativa, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti e vengono rispettate tutte le norme di sicurezza.

Pertanto si invitano gli ospiti ed i visitatori, in caso di necessità a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

#### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La Casa San Vincenzo garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari ed osservazioni dirette.

Uno dei questionari riguarda le seguenti attività:

- Attività sanitarie (assistenza medica di base, assistenza infermieristica e attività riabilitativa);
- Attività tutelare ed assistenziale;
- Attività alberghiera (ambiente, cibo, orari pasti);
- Informazioni e accoglienza;

I questionari sono a disposizione sia presso la reception sia presso gli uffici amministrativi. Sono uno strumento utile per capire eventuali disfunzioni e un modo per venire incontro agli utenti per migliorare i servizi erogati agli ospiti. Nel caso gli utenti, le loro famiglie o i Servizi di riferimento riscontrassero fatti o eventi relativi all'erogazione del Servizio possono presentare Reclamo in forma orale o scritta al Responsabile Servizio Relazioni Esterne, competente per la Procedura di Gestione del Reclamo.

### **SISSETMA QUALITÀ ISO 9001:2008**

Il Sistema Gestione della Casa San Vincenzo è valutato periodicamente e giudicato conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2008 in relazione all'erogazione di servizi socio sanitari ed assistenziali.

Certificazione Bureau Veritas Italia S.p.A.



CONSORZIO  
**CAMPO DEL  
VESCOVO**

**Campo del Vescovo Consorzio di Coop.Sociali - Sede Legale** Via Sacro Cuore 17 - 19020 Brugnato (SP)

**Sede Amm.** Via Cadorna 24 - 19121 Spezia (SP) - **Sede Operativa** Via Roma 8 - 19020 Brugnato (SP)

Tel. 0187 896686 - [info@campodelvescovo.it](mailto:info@campodelvescovo.it) - [www.campodelvescovo.it](http://www.campodelvescovo.it) - P.Iva/C.F. 00971700117