

# CARTA DEI SERVIZI



Residenza Protetta

Via Francesco Crispi 14

16031 Sori

LEGALE RAPPRESENTANTE	DIRETTORE SANITARIO	RESPONSABILE DELLA QUALITÀ

Gentile Signora, Egregio Signore,

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini

i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

La Carta dei Servizi raccoglie tutte le informazioni sulla Residenza Protetta Villa delle Rose Sori. Nella Carta dei Servizi troverà le indicazioni sui servizi che possiamo offrirLe e sulla nostra attività.

L'obiettivo è quello di offrire un'assistenza completa e personalizzata volta a soddisfare ogni esigenza dell'ospite anziano. Gli obiettivi di cura ed assistenza prefissati vengono raggiunti attraverso un metodo di lavoro organizzato in progetti attraverso Piani Assistenziali Individualizzati curati da un'equipe socio-sanitaria composta dal Direttore Sanitario, Medico, Infermiere, Terapista della Riabilitazione e Operatore socio-sanitario.

Tali progetti sono monitorati in maniera costante attraverso le verifiche dei risultati della Unità di Valutazione Multidisciplinare.

La Residenza Protetta Villa delle Rose Sori si impegna in questo modo anche ad individuare le opportune azioni correttive da attuare al fine di mantenere un ottimo servizio così come previsto nella certificazione del Sistema Qualità.

I servizi erogati sono volti a:

- Garantire l'assistenza con preparazione e somministrazione delle terapie prescritte dal medico.
- Garantire l'assistenza nell'igiene personale, vestizione, cambio della biancheria e dei pannoloni, con particolare attenzione alla prevenzione delle piaghe da decubito.
- La cucina propone menù e diete personalizzati permettendo di soddisfare ogni esigenza degli ospiti seguendo le tradizioni del territorio.
- Servizio di pulizie e sanificazione delle camere, dei bagni, degli arredi, delle attrezzature, rifacimento dei letti e di pulizia delle parti comuni.

1. Servizio di lavanderia è svolto internamente.
- L'attività riabilitativa è svolta seguendo le indicazioni degli specialisti quali il geriatra e fisiatra, che lavorando in multidisciplinarietà, sono in grado di sviluppare progetti di riabilitazione mirati.
  - Servizio di animazione: gli animatori/ case manager presenti in struttura svolge attività didattica, rendendo così piacevoli i momenti di incontro giocando , leggendo il giornale e commentando le notizie o vedendo semplicemente un film insieme. Funzione essenziale delle sopraindicate figure è quella di esser trait d'union tra l'ospite e relativi familiare/amici
  - La domenica mattina nel rispetto del credo del ospite è data la possibilità di seguire la Santa Messa . La struttura è ben lieta di offrire la possibilità di seguire il proprio culto per ogni ospite
  - I servizi sono erogati in maniera continuativa nel rispetto della dignità e della privacy con educazione, cortesia, disponibilità e sollecitudine.

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, le attrezzature e l'operatività della struttura. **I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:**

**Efficacia ed efficienza**

- orientamento verso la qualità dei risultati
- attenzione ai bisogni degli ospiti
- continuità e flessibilità d'azione

**Comunicazione**

- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica

**Competenza e professionalità**

- aggiornamento continuo
- curiosità professionale
- confronto multidisciplinare

**Empatia**

- rispetto della dignità della persona
- disponibilità all'ascolto
- personalizzazione del servizio
- rispetto della privacy

**Trasparenza e libertà di scelta**

- diffusione delle informazioni
- regole chiare e condivise
- imparzialità e lealtà

**Integrazione**

- collaborazione-cooperazione
- lavoro d'equipe

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

### **Missione**

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

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

### **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, formazione 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 utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è situata a Sori in Via Francesco Crispi 14, proprio a ridosso della via Aurelia, con un'impareggiabile vista sul mare. Dal ampio giardino attrezzato della struttura si può godere della meravigliosa vista del promontorio di Portofino del golfo Paradiso. La capienza di Villa delle Rose Sori è di 23 ospiti letto, di una palestra attrezzata per la fisioterapia e dei saloni per la ristorazione e attività diurne, una infermeria ed una zona bar.

La struttura è facilmente raggiungibile con i collegamenti pubblici sono garantiti dalle corriere del servizio Atp, sia da Genova, sia dai comuni limitrofi.

## **PROSPETTO DELLA STRUTTURA**

La Residenza è organizzata su n. 3 piani e arredata con estrema cura con mobili funzionali e pratici, offre sistemazioni in 15 camere vista mare, fornite di servizi, con acqua calda e fredda, telefono, TV, aria condizionata .

La struttura dispone di un salone interamente a vetrate vista mare molto luminoso e dotato di tv. E' dotata inoltre di un giardino attrezzato che permette di stare all'aria aperta, da cui si gode un'incantevole vista sul mare, e di un ascensore.

### **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Nella struttura le funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico sono svolte dall'impiegata amministrativa, presente nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00

L'ufficio relazioni con il pubblico fornisce informazioni sui servizi, la disponibilità di posti, i tempi di attesa e le rette.

L'accoglienza nella struttura può essere temporanea o definitiva e all'atto dell'ingresso sono richiesti i seguenti documenti:

- Documenti d'identità in fotocopia ed in corso di validità.
- Codice fiscale
- Tesserino sanitario
- Documentazione clinica: cartelle, certificati medici precedenti, ecc. in fotocopia.
- Dichiarazione trattamento dati personali nel rispetto del GDPR (regolamento europeo UE 679/2016).

Risponde altresì alle segnalazioni, suggerimenti e reclami.

### **VITA COMUNITARIA**

Ogni ospite deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze nel rispetto delle regole di vita comunitaria, può infatti:

- svolgere nella propria camera attività domestiche usuali che non arrechino disturbo agli altri ospiti;
- portare con sé oggetti personali compatibili con lo spazio e la sicurezza ;
- ricevere visite di parenti o amici previo appuntamento in apposita area dedicata

- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- ricevere ed effettuare video chiamate da amici a parenti sul tablet messo a disposizione dalla Struttura

## **SERVIZI OFFERTI**

### Alloggio

Ciascun ospite è accolto in una camera personalizzata, nella quale dispone di letto ortopedico dotato di campanello di chiamata e luce notturna, ideale anche per persone persone semiautosufficienti, di un armadio per gli indumenti e di un comodino per i piccoli oggetti personali.

### Assistenza quotidiana

Per l'arco delle 24 ore, operatori specializzati seguono l'ospite passo passo, cercando di aiutare o agevolare le normali operazioni di igiene e di vita quotidiana ponendo particolare attenzione all'ascolto ed al dialogo. Al fine di garantire la continuità assistenziale sono presenti in struttura due diversi "quaderni consegne" (divisi per funzione assistenziale) che assicurano un'assistenza puntuale e personalizzata.

### Assistenza medico infermieristica

Il Direttore Sanitario coadiuvato dalla equipe infermieristica garantisce una personalizzata cura della situazione sanitaria di ciascun ospite; ogni giorno si eseguono visite e colloqui cercando di prevenire particolari complicanze e di curare adeguatamente le patologie riscontrate.

Nel caso in cui il paziente necessiti di un approfondimento specialistico la struttura si occupa dell'accoglimento dello specialista contattato dai familiari dell'ospite. Nel caso in cui i familiari lo richiedano, il Direttore Sanitario si avvale di specialisti di propria fiducia. In entrambe i casi il Direttore sanitario instaura un rapporto di collaborazione e continuità con lo specialista stesso in modo da poter ottimizzare l'approccio diagnostico-terapeutico al paziente della struttura.

Nel caso in cui si verifichi la necessità di un controllo diagnostico in ambiente ospedaliero, la struttura si occupa di prenotare la visita e/o l'esame di controllo da effettuare tramite richiesta fatta dal Direttore sanitario. Nel caso di paziente non deambulante ci si avvale del trasporto a mezzo ambulanza dalla struttura al nosocomio e viceversa previa richiesta compilata dal Direttore sanitario e la prenotazione della stessa per il giorno e l'ora prestabiliti. Queste operazioni vengono effettuate dal personale infermieristico.

### Servizio amministrativo

È offerto un servizio di accoglienza secondo il protocollo previsto per le procedure di accesso dell'ospite. La segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

#### Attività- riabilitativa

Viene garantita attraverso un piano riabilitativo eseguito da terapisti della riabilitazione qualificati, che si occupano del recupero motorio e delle attività di riabilitazione di mantenimento dell'ospite.

#### Attività ricreativa

Il servizio di animazione è impegnato ad inventare attività indirizzate a far emergere e sviluppare le capacità intellettive e pratiche di ciascun ospite con la prioritaria attenzione ad ascoltare e rendere vita quotidiana, esigenze e storie degli anziani residenti.

Vengono predisposti dei programmi settimanali, avvalendosi degli spazi e delle attrezzature offerte dalla struttura.

#### Servizio lavanderia

All'interno della struttura avviene la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'ospite, previo il lavaggio e la sanificazione

### **RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI OSPITI**

In osservanza a quanto stabilito dal del GDPR (regolamento europeo UE 679/2016) la Residenza Protetta Villa delle Rose Sori ha provveduto a redigere il documento programmatico sulla sicurezza dei dati e a dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri ospiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

- visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'ospite) che possa garantire, da un lato, il massimo *comfort* possibile per il paziente (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, etc) e, dall'altro, la dovuta *privacy* (l'attività assistenziale sanitaria sul paziente è eseguita in ambiente chiuso o riparato (con paravento) da altri ospiti - soluzione adottata anche in caso di un ospite che versa in condizioni critiche).
- certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta.

- il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un paziente, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del paziente o ai suoi famigliari se legittimati.

La Residenza Protetta Villa delle Rose Sori garantisce all'anziano ospite il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (d.g.r. 14/12/2001 n° 7435).

In particolare sono salvaguardati:

- Il Diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà.
- Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dal D.lgs. 196/03.
- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano
- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

La Residenza Villa delle Rose Sori

assicura inoltre equità ed uguaglianza nel trattamento senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione o ceto sociale.

### **MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMIGLIARI**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l' inserimento nella Struttura. Per reclamo si intende, quindi, ogni comunicazione nella quale il cliente, o un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata circa la 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 miglioramenti del servizio erogato.

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

- compilazione e sottoscrizione del modulo "Reclami" che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura
- presentandosi direttamente in Segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni;
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria
- inviando una e-mail alla Segreteria

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

Nei casi in cui, invece, lo ritiene opportuno, avvia un'indagine con i Referenti delle Unità Operative e/o dei Servizi interessati e fornisce la risposta al cittadino/cliente entro 20 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti, eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

## **STANDARD DI SERVIZIO**

### Assistenza alla persona

- igiene e vestizione dalle 06.00 alle 09.30 (con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche)
- doccia almeno 2 volte a settimana, con compilazione della apposita documentazione
- garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali

### Assistenza medica:

- Presenza di un medico nella struttura almeno per 10 ore settimanali
- Visita medica programmata almeno una volta alla settimana oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

### Assistenza infermieristica:

- Controllo borsa delle urgenze ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

### Assistenza riabilitativa:

- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati,
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione

**Servizi sociali e di animazione:**

Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei clienti almeno ogni anno.

**Servizi di comfort alberghiero:**

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni
- Presenza di una segnaletica esterna e interna alla Residenza, per orientare e informare l'utenza

**Informazioni agli ospiti ed ai familiari**

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino

**Accoglienza ed inserimento:**

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili