



FONDAZIONE SAN GIUSEPPE ONLUS

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA “ETICA” DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI UTENTI E PER I LORO VISITATORI

Gentile Cliente

Siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti

La Direzione

La Carta dei Servizi	5
Presentazione	5
CdA e Direzione	6
Politica Qualità	7
Obiettivi generali	8
Codice etico	9
Finalità e descrizione	9
Modalità di Ammissione e presa in carico	10
Ammissione	10
Primo contatto e visita della casa	10
Modulistica	10
Valutazione della domanda di ammissione	11
Colloquio per la raccolta dei dati sociali	11
Inserimento nella lista d'attesa	11
Presa in carico dell'ospite	12
Dimissioni	13
Decesso	14
Struttura Organizzativa	14
Direzione	14
Responsabile Sanitario	14
Staff di direzione	14
Gestione del personale	15
Reception	15
Servizi rivolti all'Ospite	15
Servizio medico	15
Servizio infermieristico	16
Servizio farmaceutico e fornitura ausili	16
Servizio ausiliario socio assistenziale	16
Servizio di fisioterapia	16
Servizio di animazione	17
Assistenza spirituale	17

Servizi Alberghieri	18
Servizio di ristorazione	18
Diete particolari	19
Diete speciali	19
Servizi di pulizia e manutenzione	19
Servizio di lavanderia	19
Modello Assistenziale	20
Equipe multiprofessionale	20
Qualità dell'assistenza	21
Linee guida, protocolli e procedure	21
Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)	21
Qualità e Soddisfazione dei servizi	22
Qualità dell'assistenza e dei servizi	22
Valutazione soddisfazione e diffusione risultati	22
Espressione di reclami, segnalazioni e apprezzamenti	23
Audit interni	23
Tutela della privacy	24
Tutela e partecipazione dell'anziano e della famiglia	24
Consenso informato	24
Polizza assicurativa	25
Tariffe e Informazioni Utili	25
Tariffe	25
Adeguamento rette ed insolvenze	26
Agevolazioni	27
Servizi compresi nella retta	27
Servizi non compresi nella retta	27
La giornata tipo della Casa	27-28
Modalità di accesso e di visita	29
Uscite degli Ospiti	29
Visite Guidate	30
Come raggiungerci	30
Come sostenerci	30
Carta dei Diritti della Persona Anziana	31-34
Allegati M028/M808/M913 (Questionari)	
Allegato Segnalazione e Reclami (M119)	

La Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi contiene la descrizione della Residenza e del personale operante, i servizi offerti, le modalità di fruizione e i relativi prezzi in vigore.

Viene revisionata all'occorrenza.

E' consegnata agli ospiti e/o familiari e/o amministratori all'ingresso dell'ospite in Struttura; eventuali variazioni vengono comunicate con avviso pubblicato in spazi comuni dedicati.

Presentazione

DATI IDENTIFICATIVI DELLA FONDAZIONE CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE ONLUS

Denominazione:	Codice Fiscale:	81005390083
<u>Fondazione Casa di Riposo San</u>	Partita IVA:	01613120086
<u>Giuseppe Onlus</u>	Telefono:	0184-26.14.04
Indirizzo:	Telefono:	0184-26.62.65
Via del Troglia n. 4 – 18012	Fax:	0184-26.83.49
Bordighera (IM)	Sito:	www.fondazionesangiuseppebordighera.it
Riconoscimento giuridico:	E-mail:	info.sangiuseppe@gmail.com
<u>D.G.R. n. 1747 del 22 dicembre</u>	Pec:	info@pec.sangiuseppebordighera.it
<u>2003</u>		
Iscrizione Registro Persone		
Giuridiche N. 949		
Iscrizione Anagrafe Regionale		
Onlus N. 13791		
Accreditamento Regionale: DGR N.		
1671/29-12-2011		
Certificazione ISO 9001:2008 – N.		
01250/01 IAS Register		

Consiglio di amministrazione

Presidente: (Legale Rappresentante).....	Don Angelo Di Lorenzo
Vice Presidente.....	Ing. Roberto Tesorini
Membro di Diritto.....	Don Angelo Di Lorenzo
Consiglieri di nomina del Membro di Diritto:	Sig. Pietro Cara
	Dott. Maurizio Fazi
	Geom. Vincenzo Palmero
	Avv. Silvia Sciandra
	Dott. Severino Storti Gajani
Consigliere di nomina del Comune di Bordighera	Sig. Carmelo Taverna

Direzione

Direttore Amministrativo.....	Rag. Roberto Rizzi
Responsabile Sanitario.....	Dott. Giorgio Augeri
Coordinatore Responsabile/Case Manager...	Sig.ra Maria Soro

Si trova nel centro storico di Bordighera nella Riviera Ligure, tra Sanremo e Montecarlo, dove il clima è dolcissimo lungo tutto l'anno. La sua posizione è incantevole, immersa nel verde di un ampio giardino, attrezzato con gazebo e con piante di alto fusto (tra cui circa una quarantina di palme), in posizione soleggiata durante tutto l'arco della giornata e con un panorama mozzafiato sul mar ligure e su Bordighera e la Costa Azzurra francese.

Tutto in Villa concorre alla serenità ed alla tranquillità dei residenti. L'interno della struttura, articolato su due corpi di fabbrica di tre piani ognuno e tra essi collegati, nonché da un ulteriore reparto denominato "Villetta", è luminoso ed arieggiato. Le ampie camere, doppie e singole con bagno in comune ogni due stanze, possono ospitare sino a 54 Anziani autosufficienti e non. Sono modernamente arredate ed attrezzate con tecniche d'assoluta avanguardia e consentono di ricreare un'atmosfera familiare. I materiali utilizzati sono rispondenti alle norme vigenti in materia di sicurezza e di prevenzione degli incendi. La dotazione strumentale delle camere può accogliere anche anziani con rilevanti problemi assistenziali e sanitari.

Tutta la struttura è dotata d'impianto di climatizzazione con il ricircolo dell'aria.

Politica della Qualità

La Missione

La Missione si estrinseca nel fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, in un clima sereno e familiare ed una qualità di vita il più possibile elevata in relazione agli specifici bisogni psicologici, fisici e sociali della persona.

Il benessere dell'ospite è perseguito attraverso:

- la ricerca di ottimali livelli di salute;
- il mantenimento, laddove possibile della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- l'approccio globale alla persona con interventi mirati;
- l'assistenza qualificata e continuativa;
- la formazione continua del personale onde sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale;
- la razionalizzazione della spesa.

La Visione

La struttura punta al rispetto dell'Ospite, in virtù della Sua età e del vissuto dei suoi anni, oltre che ad un'altissima qualità gestionale ed assistenziale. Il comandamento guida è quello di garantire i diritti, la dignità, la qualità della vita e la salute fisica e mentale, delle persone in età avanzata nell'ottica dell'abnegazione, affetto, diritto di scelta, eguaglianza e premura.

Le modalità organizzative identificate per il perseguimento della missione comprendono le seguenti attività:

- la adozione di piani di assistenza multidisciplinari individualizzati periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno dell'anziano;
- la centralità dell'anziano;
- la qualità della vita e la promozione della salute;
- Il ruolo sociale dell'anziano, anche se istituzionalizzato;
- la gestione di un sistema certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di focalizzare l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni, anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- una metodologia di lavoro che preveda strumenti sistematici di integrazione orizzontale e verticale (riunioni d'equipe e/o plenarie, di progetto, di staff, di direzione, ecc.).

La Direzione ritiene fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa imprenditoriale, perseguire la soddisfazione del Cliente come condizione indispensabile per qualificare la struttura.

A tal scopo è preciso impegno della Direzione mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità certificato che, conforme ai requisiti dell'accREDITAMENTO istituzionale, permetta all'azienda di:

- identificare i fabbisogni e le aspettative del Cliente e di monitorarne il livello di soddisfazione;
- identificare e monitorare le leve organizzative ai fini del miglioramento continuo;
- identificare e monitorare le risorse necessarie al miglioramento continuo ed il contributo dato ai fornitori e dagli altri partners dell'azienda;
- identificare e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Conseguentemente, la Direzione si assume la responsabilità di:

- garantire la congruenza tra gli obiettivi della qualità e ogni strategia aziendale;
- divulgare e far comprendere gli obiettivi della qualità a tutto il personale;
- dimostrare impegno ai fini della implementazione del Sistema di gestione per la Qualità;
- rendere disponibili le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità;
- guidare l'intera organizzazione verso il miglioramento continuo;
- verificare, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, l'adeguatezza della politica per la qualità e quindi degli obiettivi della qualità dichiarati.

Obiettivi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: il Servizio viene erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ: l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali che sanitarie).

PARTECIPAZIONE: ogni osservazione viene valutata come contributo per il miglioramento dei servizi. Per tale motivo vengono utilizzati appositi moduli allo scopo di raccogliere segnalazioni, reclami e/o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: la ricerca dell'efficienza non pregiudica l'efficacia delle prestazioni erogate. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica, assicurando e garantendo parità di trattamento a tutti gli Ospiti.

TRASPARENZA E ACCESSIBILITÀ: viene assicurata a Ospiti e familiari informazione sulle possibilità offerte dalla Struttura al fine di migliorare la gestione e la qualità dei servizi.

Codice etico

La Struttura adotta e condivide un Codice Etico che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Finalità e Descrizione

La Casa è stata progettata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura geriatrica e di accoglienza di persone anziane con età uguale o superiore a 65 anni che presentino una delle seguenti situazioni di bisogno (o una combinazione di esse):

- deficit più o meno gravi nell'autonomia personale;
- presenza concomitante di 2 o più malattie ("comorbidità");
- patologie degenerative cerebrali (demenze senili, Alzheimer, etc.);
- necessità di un ricovero temporaneo per il sollievo familiare, per la convalescenza successiva a interventi chirurgici o comunque a cure prestate presso strutture sanitarie.

La RSA, infatti, è in grado di fornire in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, cicli di fisioterapia e attività di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana, favorendo al massimo la continuità dei rapporti affettivi con la famiglia di provenienza.

La RSA è provvista, sia all'interno che all'esterno, di segnaletica chiara ed esauriente per l'accesso ai locali di degenza ed ai servizi ed è strutturata su due corpi di fabbrica, uno di tre piani ed uno di quattro, collegati tra loro da passaggi coperti.

Al piano terra sono situati l'ingresso con Reception, l'Ufficio del Responsabile Sanitario, l'Infermeria ed un angolo soggiorno con televisore e ristoro (con macchinari a gettone per l'erogazione di bevande calde e fredde e di merende).

Al piano terra, sono presenti anche la cucina/dispensa, la sala ristorante dedicata agli Ospiti autosufficienti e/o in grado di alimentarsi autonomamente ed una sala ristorante dedicata agli Ospiti con problematiche cognitive; attigualmente a tale sala sono svolte anche le attività di animazione dedicate esclusivamente a tali soggetti..

Il corpo di fabbrica è formato da quattro piani nella parte sud e da tre piani nella parte nord. Le due ali sono dotate di bagni assistiti, di locali di servizio riservati al personale, nonché in comunicazione tra loro mediante corridoi coperti ed a vetrate.

Le camere sono sia singole che a due posti letto, particolarmente luminose, spaziose e curate, in quanto a comfort e sicurezza e, come tutti gli altri ambienti, dotate di aria condizionata.

Sono inoltre dotate di:

- letti sanitari elettrici a quattro o tre snodi e di materassi antidecubito e ignifughi;
- attacco per gas medicale;
- dispositivo di chiamata per il personale al letto.

Nel suo complesso la Casa, per la sua architettura pregevole e per il servizio che intende rendere alla popolazione, si propone come ulteriore segno della riqualificazione ambientale e sociale del quartiere.

Modalità di ammissione e di presa in carico

Ammissione

Per l'ammissione in RSA è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni. I ricoveri sono generalmente di carattere definitivo, ma possono anche essere temporanei. Non sono previsti, comunque, ricoveri temporanei inferiori ad un mese.

Per consentire all'utente di operare una scelta basata sulla conoscenza completa dei servizi interni alla Residenza e delle condizioni che regolano il rapporto tra l'ospite, i suoi familiari e la Residenza stessa, è stato strutturato un processo articolato come segue:

Primo contatto e visita della casa

Il primo contatto avviene telefonicamente con la Direzione della Residenza, disponibile a fissare un appuntamento per la visita della Casa, a raccogliere e a fornire una prima serie di informazioni nonché a inviare la prima modulistica necessaria per l'ammissione via fax o via e-mail all'interessato.

Contestualmente alla visita della Casa, la Direzione della Struttura effettua un primo colloquio e, se ha già inviato la prima modulistica, la ritira compilata, altrimenti la fornisce personalmente all'interessato dando altresì indicazioni necessarie alla compilazione.

Modulistica

Per poter attivare la pratica di ingresso si richiede la restituzione di:

- domanda di ammissione, debitamente compilata e sottoscritta dall'anziano interessato al ricovero (o da un suo familiare o curatore o amministratore di sostegno) e allegati;
- questionario (scheda di anamnesi) compilata e sottoscritto dal medico curante dell'anziano;
- presa visione della Carta dei Servizi.

Una volta compilati, i documenti possono essere inoltrati alla Direzione della Struttura in uno dei seguenti modi:

- consegnandoli in occasione della visita della Casa
- consegnandoli alla Reception
- inviandoli via fax al 0184/26.83.49 via email: info.sangiuseppe@gmail.com via Pec: info@pec.sangiuseppebordighera.it

Valutazione della domanda di ammissione

L'accettazione della domanda è sottoposta a una valutazione d'idoneità effettuata dal Responsabile Sanitario della Casa che dopo aver visionato il questionario medico, se lo ritiene necessario, potrà richiedere ulteriori informazioni al sottoscrittore del medesimo e inoltre potrà richiedere una visita di accertamento della condizione di salute prima di acconsentire al ricovero.

Colloquio per la raccolta dei dati sociali

A seguito della valutazione sanitaria, il Coordinatore Responsabile di Struttura, coadiuvato dal Direttore Amm.vo (se del caso), fissa un appuntamento per la raccolta dei dati sociali. In questo colloquio, se dovuti, vengono richiesti in copia i seguenti documenti:

- verbale d'invalidità civile o ricevuta della domanda di invalidità/aggravamento;
- atto deliberativo con il quale l'ente di assistenza (Comune, ASL, ecc.) si impegna a integrare il pagamento della retta.

Sempre in occasione di questo colloquio vengono consegnati e illustrati sinteticamente all'interessato i documenti contenuti nella cartellina di inserimento: Regolamento interno; Carta dei Servizi e Allegati; Eventuale ulteriore modulistica, al bisogno.

Inserimento nella lista d'attesa

L'inserimento in lista di attesa – per gli ingressi privati - avviene in seguito a una valutazione del Direttore Amm.vo della RSA che, tenendo conto di quanto rilevato e comunicatogli dal Responsabile Sanitario, stabilisce l'ordine di priorità delle ammissioni dei nuovi ospiti in base ai seguenti criteri:

- residenza nel comune di Bordighera;
- data presentazione domanda.

La Direzione rimane a disposizione per eventuali chiarimenti rispetto ad aspetti contrattuali o relativi ai servizi offerti; le parti raggiungono l'accordo e firmano il contratto, programmando l'ingresso del nuovo ospite, a meno che tale appuntamento, in casi urgenti, non avvenga il giorno stesso dell'ingresso dell'ospite.

Presa in carico dell'ospite

Fissato il giorno e l'orario di ingresso, il Responsabile Sanitario, il Coordinatore/Case Manager ed il Direttore della Casa, in base a tutte le informazioni, valutano quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite, definendo così quale camera e quale posto a tavola assegnargli.

Stabilito ciò, viene preparata una Scheda di accoglienza relativa al nuovo ospite che, nei giorni immediatamente precedenti l'ingresso, viene consegnata al personale, affinché ne prendano visione tutti gli operatori (inclusi i fisioterapisti e gli animatori).

Insieme ad essa, viene stilata dal medico la scheda Valutazione multidimensionale d'ingresso che costituisce un "Piano Assistenziale Individualizzato di ingresso".

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari vengono accolti da un'équipe di accoglienza composta da: direttore amministrativo, medico, infermiere, fisioterapista, personale ausiliario e animatore. Il medico, assistito dal personale sanitario e assistenziale, raccoglie dai familiari e, ove possibile, dall'ospite stesso, l'anamnesi e le abitudini dell'anziano.

Tali informazioni vengono scritte nel Fascicolo Sanitario e Sociale (FaSaS) dell'ospite, destinato a documentare e a riprodurre una "fotografia" il più possibile completa delle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in RSA. Contestualmente, ciascun operatore, a seconda della propria sfera di competenza, attiva le schede di valutazione di sua pertinenza, garantendone il completamento entro i primi sette giorni.

L'ospite viene poi accompagnato nella sua nuova camera dove verranno riposti e sistemati oggetti, indumenti e biancheria personale negli appositi spazi. Gli operatori, a loro volta, seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Casa, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi.

Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, viene accompagnato per una prima conoscenza del reparto e degli altri ospiti

già presenti nel nucleo, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli interrelazioni personali.

Entro trenta giorni dall'ingresso del nuovo ospite tutti i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il Piano di Assistenza Individualizzato, finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti. Tale piano viene rinnovato ogni sei mesi o al verificarsi di cambiamenti delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

La Direzione della Residenza si riserva la facoltà di assegnare all'ospite un'unità abitativa che sia atta a garantire la sua migliore socializzazione e tutela, tenendo conto delle esigenze della vita comunitaria. Per motivazioni di natura logistica, sanitaria ed organizzativa, la Direzione può decidere di effettuare spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata, dopo averne data comunicazione all'ospite stesso ed al familiare di riferimento.

Dimissioni

L'inserimento in RSA, sempre più frequentemente, avviene in funzione di problemi specifici e quindi non temporaneo. La dimissione può avvenire quando:

- tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta infrazioni al regolamento interno;
- sia moroso nei pagamenti della retta;
- manifesti insoddisfazione per le prestazioni fornite dalla Casa;
- rifiuti cura ed assistenza socio-sanitaria.

Nei casi in cui, invece, il soggiorno dell'ospite sia di natura transitoria, in aggiunta ai suddetti criteri, potrà essere dimesso per:

- per superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della RSA alle problematiche ed alle necessità della persona;
- alla scadenza del contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto, da consegnare alla Direzione almeno quindici giorni prima in modo che il personale competente possa programmare un eventuale nuovo inserimento.

Non si effettuano dimissioni nei giorni di sabato e nei festivi.

Alla dimissione si consegnano al familiare di riferimento:

- la relazione sanitaria di dimissione;
- i documenti personali consegnati all'ingresso;

- documentazione clinica e sanitaria
- gli effetti personali.

Decesso

Nei momenti critici di cura nei confronti degli ospiti il responsabile Sanitario della Struttura tiene costantemente aggiornati i familiari e quindi anche in occasione di eventi luttuosi.

La salma viene composta nella sala del commiato interna alla struttura.

La vestizione della salma non può essere effettuata dal Personale della casa, in quanto è compito dei familiari la scelta del servizio funebre.

La Struttura metterà a disposizione tutta la documentazione necessaria per Legge.

Struttura organizzativa

Direzione

La Direzione, con il supporto dello Staff di Direzione, garantisce il miglior livello possibile di benessere degli ospiti attraverso l'organizzazione degli aspetti gestionali.

Verifica che sia assicurato il rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL) in materia sanitaria, assistenziale, di igiene ambientale e alimentazione. Garantisce che tutte le attività svolte dalle diverse figure professionali siano in sintonia con la missione aziendale.

Accoglie e gestisce le segnalazioni da parte dei Clienti.

Responsabile Sanitario

È il referente per gli aspetti sanitari in RSA. In collaborazione con la Direzione ed il Coordinamento infermieristico si occupa dell'organizzazione delle figure sanitarie ed assistenziali, per ciò che concerne la salute degli ospiti.

Valuta le domande di ammissione e fornisce parere sull'appropriatezza dell'inserimento.

Collabora con la Direzione della Residenza per garantire lo svolgimento delle attività sanitarie in sintonia con la missione aziendale.

Staff di direzione

Fornisce tutte le informazioni utili sulla Residenza alle persone interessate, in particolare:

- coopera nella rilevazione della soddisfazione della clientela attraverso la somministrazione di appositi questionari e la raccolta di suggerimenti scritti;

- gestisce la relazione tra ospite ed enti pubblici (cambi di residenza; cambio del medico);
- è consulente per la famiglia (Case Manager)
- gestisce i turni di lavoro del personale
- collabora attivamente con il Responsabile Sanitario ed il Direttore Amm.vo.

Gestione del personale

Questo servizio provvede a garantire l'organizzazione del personale assicurando la regolare presenza di tutte le figure professionali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Sotto l'aspetto amministrativo e giuridico il referente è il Direttore Amm.vo, mentre per quello prettamente gestionale le figure di riferimento sono il Responsabile sanitario ed il Coordinatore Responsabile.

Reception

Gli addetti di questo servizio forniscono accoglienza e informazioni ai visitatori e gestiscono la comunicazione.

Servizi rivolti all'Ospite

Servizio medico

Il Servizio ha come obiettivo il benessere psicofisico dell'ospite. Il responsabile sanitario e gli altri medici del Servizio gestiscono gli aspetti sanitari e il coordinamento infermieristico.

Il servizio medico collabora con tutte le figure dell'equipe multiprofessionale nella programmazione e nella verifica delle attività assistenziali ed educative.

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- attività medica diurna di prevenzione, diagnosi e cura;
- visite e valutazioni periodiche degli ospiti;
- certificazioni (quali, ad esempio: richiesta di invalidità, tutoria e/o amministrazioni di sostegno, richiesta di ausili);
- gestione dell'iter delle visite specialistiche, degli accertamenti diagnostici e dei contatti con i medici specialisti esterni (ospedalieri e non);
- garanzia di rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste dagli enti di riferimento (Regione, Comune e ASL);
- colloqui periodici con i familiari e/o con i referenti dei servizi sociali inviati sulle condizioni di salute dell'ospite;
- gestione delle fasi iniziali del ricovero ospedaliero degli ospiti, in caso di bisogno e in collaborazione con le strutture riceventi;
- verifica e modifica del menù degli ospiti, in collaborazione con l'équipe multiprofessionale.

Servizio infermieristico

Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica e opera in stretta collaborazione con i medici per ciò che riguarda le attività sanitarie, con gli Operatori Socio Sanitari per ciò che riguarda quelle assistenziali e, più in generale, con tutte le figure dell'èquipe.

Il servizio si articola nelle seguenti prestazioni specifiche:

- gestione dell'assistenza infermieristica: osservazione dello stato di salute degli ospiti; rilevazione dei parametri vitali ecc.;
- gestione delle terapie prescritte dai medici;
- esecuzione di medicazioni;
- assistenza agli ospiti con problematiche particolari (alimentazione parenterale, stomie, tracheostomie, etc);

Servizio Farmaceutico e fornitura ausili

La struttura garantisce l'erogazione di farmaci, parafarmaci (presidi per l'incontinenza ecc.).

Inoltre è prevista la fornitura degli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.) messi a disposizione dal Servizio Sanitario Nazionale.

Servizio ausiliario socio assistenziale

L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate che suppliscono alla carenza di autonomia degli ospiti nelle loro funzioni personali essenziali come la vestizione, il bagno, l'alimentazione, l'idratazione, la prevenzione delle piaghe da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione, all'idratazione. Per tale motivo si cerca di garantire la continuità anche assegnando lo stesso personale sempre presso lo stesso nucleo.

Gli assistenti contribuiscono inoltre, con le loro indicazioni sul livello di autonomia degli ospiti, alla definizione degli obiettivi assistenziali contenuti nel P.A.I.

Servizio di fisioterapia

Viene costantemente garantito l'intervento fisioterapico e terapeutico volto a mantenere e migliorare la qualità di vita. Le attività sono svolte, secondo programmazione concordata con il Responsabile Sanitario, durante tutto l'arco dell'anno.

Si svolgono in palestra con gli opportuni ausili e attrezzature, mediante trattamento individuale e/o di gruppo e in collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- valutazione della funzionalità motoria degli ospiti;
- sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio degli ospiti in coerenza con le valutazioni dell'équipe medica e delle altre figure dell'équipe multiprofessionale;
- supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite, ove necessario;
- cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'impiego di ausili;
- sedute di ginnastica attiva e passiva a favore degli ospiti, sia individuale che di gruppo.

Servizio di animazione

Gli animatori curano e sviluppano delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.

Organizzano le attività con l'obiettivo di stimolare le capacità cognitive e relazionali dell'ospite.

Le attività proposte possono essere individuali o di gruppo, possono svolgersi all'interno o all'esterno della struttura e coinvolgere uno o più operatori di altre professionalità (fisioterapisti e altre figure specialistiche) a seconda degli obiettivi specifici stabiliti per ognuno degli ospiti all'interno del P.A.I.

Assistenza spirituale

Nel pieno rispetto della libertà degli ospiti, riteniamo importante dare continuità e spazio alla loro esperienza religiosa.

Per questo, la Parrocchia di Santa Maria Maddalena garantisce settimanalmente (di norma il martedì, con inizio alle ore 09:00) la celebrazione della Santa Messa presso la Sala Polivalente interna alla struttura.

In caso di necessità, per i fedeli appartenenti ad altre confessioni religiose, è possibile concordare un'eventuale assistenza spirituale.

Servizi Alberghieri

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dalla Struttura, prevedendo la preparazione quotidiana di tutti i pasti (comprese la colazione e la merenda), tenendo conto:

- delle indicazioni e dell'approvazione del responsabile sanitario e delle linee guida per la somministrazione degli alimenti e delle bevande;

con un occhio di riguardo alle tipicità del territorio ed alla cucina locale, differenziandoli per stagione e proponendo menù diversi ogni giorno (sia a pranzo che a cena), secondo una ciclicità mensile articolata in quattro settimane – come di seguito riportato nell'esempio.

Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.

GG	PRANZO	CENA
Lunedì	Pasta al pesto Arrostito di tacchino affettato Purè e verdure crude o cotte Frutta fresca	Pastina in vegetale Affettati misti Verdure cotte Frutta cotta
Martedì	Ravioli di verdura Uova Patate o insalata mista Frutta fresca	Crema di carote Primo sale Finocchi Frutta o yogurt
Mercoledì	Polenta Salsicce Frutta fresca	Cappellini in brodo Formaggi stagionati Zucchine al verde Fruttino o frutta cotta
Giovedì	Minestrone Polpette di vitello Broccoli Frutta fresca	Minestra in vegetale Affettato di manzo Carote lesse Frutta cotta
Venerdì	Pasta con le zucchine Pesce alla marinara o tonno Patate al forno Frutta fresca	Minestrina di riso Formaggi misti Fagiolini Frutta cotta o yogurt

Sabato	Trenette al pomodoro Bocconcini di pollo al forno Cavoli lessi e verdura Frutta fresca	Minestrina Prosciutto cotto e crudo Verdure Frutta cotta o fruttino
Domenica	Risotto Coniglio Patate arrosto Frutta fresca e dolce	Pizza o Focaccia Verdure cotte Frutta cotta

Diete particolari

Soddisfano le esigenze alimentari di ospiti il cui stato di salute o la cui patologia non consentano di utilizzare, per il loro pasto, determinati prodotti alimentari.

Diete speciali

Sono rivolte a soddisfare le esigenze alimentari di pazienti dismetabolici e che pertanto richiedono un calcolato apporto di nutrienti, con identificazione sia della qualità, sia della quantità degli alimenti. L'adozione (temporanea o permanente) di diete particolari o speciali tiene conto delle prescrizioni mediche contenute nel P.A.I. dell'ospite.

Servizi di pulizia e manutenzione

Il servizio di pulizia viene svolto quotidianamente dal personale specializzato negli ambienti comuni (sale da pranzo, corridoi, bagni assistiti, cappella, palestra ecc.); il mantenimento del buon stato di igiene dell'ambiente è garantito dal personale ausiliario. Gli interventi di pulizia vengono effettuati con moderne attrezzature, adeguati macchinari e prodotti. Viene inoltre garantito l'aggiornamento e l'implementazione di un programma di sanificazione periodica degli ambienti.

Il servizio di manutenzione della struttura è garantito da personale esterno (Legge n° 183/2014 – lavoro accessorio) di fiducia che provvede a tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e di riparazione che si rendono necessari.

Servizio di lavanderia

Il servizio, anch'esso gestito internamente e direttamente dalla struttura, si articola nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- monitoraggio, sistemazione e cura dei capi personali degli ospiti (abiti, giacche, biancheria intima, biancheria da notte);
- distribuzione e riordino della biancheria degli ospiti nei rispettivi armadi;
- piccole riparazioni dei capi personali degli ospiti;
- etichettatura dei capi personali degli ospiti;

- segnalazione al coordinatore di eventuali necessità degli ospiti o dei familiari non rientranti nel proprio ambito di competenza.

Il servizio garantisce, altresì, il regolare ricambio e lavaggio della biancheria piana e dei capi personali degli ospiti. Il monitoraggio costante della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e asciugamani) finalizzato al ricambio. E' effettuato da specifico personale assistenziale della Residenza.

Modello assistenziale

Il modello organizzativo attraverso il quale sono realizzati i servizi (assistenziali e non) nella Residenza, come dichiarato nel paragrafo "Missione", attribuisce una posizione centrale al rispetto e alla dignità di ogni persona e si valorizza l'appartenenza alla famiglia di riferimento dell'ospite. Gli operatori, infatti, si concepiscono come collaboratori della famiglia, dando continuità alla sua naturale solidarietà, in un'ottica di sussidiarietà e di corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

Inoltre, in base a quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento (per le strutture accreditate dalla Regione Lombardia), la Casa garantisce l'assistenza a tutti gli ospiti, da parte delle varie figure professionali (socio-sanitarie) che, come di seguito illustrato, lavorano in équipe utilizzando strumenti e modalità oggettivi e condivisi, mirati a favorire livelli di qualità dell'assistenza valutabili ed omogenei.

Tutti gli operatori presenti in struttura e che hanno rapporti con gli Ospiti sono identificabili tramite cartellino identificativo che ne riporta il nome e la qualifica e da una divisa che si diversifica a seconda della mansione svolta.

Équipe multiprofessionale

In coerenza con la missione e nel rispetto delle norme vigenti, la RSA si promuove un approccio multiprofessionale nella presa in carico della persona anziana, al fine di rispondere globalmente al suo personale bisogno. Il lavoro dell'équipe è finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona. L'équipe multiprofessionale è composta da:

- Responsabile Sanitario
- Coordinatore Responsabile
- Operatore Socio Sanitario
- Terapista della riabilitazione
- Animatore

Qualità dell'assistenza

Le modalità di lavoro, gli strumenti e i documenti utilizzati sono previsti dalla normativa regionale ligure sull'accreditamento delle RSA. Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socio-assistenziale della RSA e, al fine di garantirne l'aggiornamento nonché l'effettiva capacità di supportare gli operatori nel rispondere correttamente e puntualmente agli specifici bisogni assistenziali e terapeutici degli ospiti, vengono periodicamente rivisti.

Tale scelta metodologica è stata fatta con l'obiettivo di rendere i processi di cura omogenei, coerenti con gli indirizzi scientificamente validati, osservabili e valutabili sotto il profilo della qualità.

Linee guida, protocolli e procedure

Sono il riferimento attraverso il quale il personale medico, infermieristico e ausiliario svolge la propria specifica attività; sono custodite e facilmente reperibili dal personale nei nuclei abitativi. Sono riferite ai seguenti aspetti dell'assistenza: somministrazione degli alimenti e delle bevande agli ospiti; igiene intima e igiene personale nel rispetto della privacy; gestione dell'incontinenza; prevenzione delle cadute; prevenzione e trattamento delle piaghe da decubito; contenzione, etc.

Sono evidenziate e catalogate, anche in forma telematica, affinché tutto il personale operante in Struttura le utilizzi e vi si adegui..

Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Il Piano Assistenziale Individualizzato viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite; vi sono contenuti gli obiettivi dell'assistenza e tutte le indicazioni operative relative all'attività clinica e assistenziale e agli interventi di riabilitazione, di socializzazione e di condivisione con i suoi familiari. Il P.A.I. è quindi il documento principale su cui ciascun membro dell'équipe basa il proprio lavoro. Ogni P.A.I. viene mantenuto aggiornato e adattato alle varie necessità che possono presentarsi nel corso della permanenza dell'ospite presso la Residenza, e comunque secondo le scadenze previste dalle norme di accreditamento, ovvero: ogni sei mesi od al variare delle condizioni bio-psico-sociali dell'ospite.

Qualità e soddisfazione dei servizi

Qualità dell'assistenza e dei servizi

La qualità dell'assistenza e dei servizi è perseguita attraverso un Sistema di Gestione della Qualità sviluppato in collaborazione di professionisti del settore. La metodologia che ne deriva, agendo su tutte le componenti organizzative (struttura, processi ed esiti) mette in atto principi, metodi e strumenti propri del miglioramento continuo della qualità, conferendo ai "proprietari dei processi" possibilità di intervento e responsabilità di mantenimento nonché di miglioramento dei livelli qualitativi predefiniti.

Dal punto di vista tecnico-professionale, la qualità dell'assistenza e delle attività educative e riabilitative è garantita dall'adozione di specifiche linee guida, protocolli e procedure, periodicamente rivisti, nonché dalla personalizzazione dei programmi educativi, riabilitativi e assistenziali garantiti a ciascun ospite (Piano Assistenziale Individualizzato).

Dal punto di vista organizzativo e gestionale, essendo accreditata, la RSA adotta una metodologia di classificazione del grado di gravità e fragilità degli ospiti, messa a punto dalla Regione Liguria.

In base a questa è possibile definire:

- la proporzione di risorse umane specialistiche da destinare alla cura di ogni ospite;
- la "tariffa" regionale giornaliera erogata dall'ASL di competenza per la copertura delle spese socio-sanitarie sostenute dall'Ente Gestore per ogni ospite inserito in struttura in forma accreditata.

Oltre a ciò, il Servizio Risorse Umane supporta la struttura nella selezione, assunzione, inserimento, formazione, aggiornamento e gestione degli operatori più idonei per ricoprire i vari ruoli.

Valutazione della soddisfazione e diffusione dei risultati

La RSA è interessata a rilevare, con sistematicità (almeno una volta all'anno), anche il grado di soddisfazione di ospiti e familiari, ma anche del personale dipendente e lo fa, oltre che stimolando il confronto aperto e continuo con essi, attraverso la somministrazione di un questionario e il modulo per la segnalazione di suggerimenti, criticità e apprezzamenti.

I questionari (il cui fac-simile viene allegato alla presente), viene consegnato "brevi manu", nel momento della visita agli ospiti; ai familiari che non frequentano con assiduità la RSA viene, invece, spedito per posta al loro domicilio. Una volta compilato, il questionario (anonimo) viene riposto dal familiare in una busta bianca, chiusa, e inserito in un'apposita urna sigillata, situata presso la Reception della Casa. Al termine dell'analisi dei dati viene

strutturata una relazione (in forma di presentazione) riportante la sintesi dei risultati. Tale relazione è valutata, commentata e discussa in un momento pubblico organizzato dalla RSA. Tale relazione rimane consultabile presso la Reception dell’RSA.

Sulla base delle osservazioni di sintesi contenute nella presentazione dei risultati, nonché del riscontro che questi hanno avuto nel corso del suddetto incontro, vengono desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere, tenendo conto dei vincoli di fattibilità economica e organizzativa. Per ciascuno dei percorsi individuati, la RSA si impegna a formulare apposite iniziative e/o progetti, coinvolgendo nella loro realizzazione gli interessati.

Espressione di reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La RSA ritiene che la possibilità per ogni ospite, familiare, amministratore di sostegno di segnalare reclami e apprezzamenti, ma anche del personale dipendente, sia un elemento imprescindibile per il continuo monitoraggio della soddisfazione del cliente e per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

A tal fine, attraverso l'apposito modulo di segnalazione e reclami disponibile presso la Reception (il cui fac-simile viene allegato alla presente) raccoglie le comunicazioni relative a reclami ed apprezzamenti.

È compito della Direzione della Struttura prenderne visione, verificare quanto riportato e rispondere ad essi in tempi brevi e comunque entro 30 giorni dalla consegna in reception.

La Direzione si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati come da quadro normativo in materia.

Audit interni

Un altro strumento che la RSA utilizza a supporto di quanto dianzi illustrato, sono gli audit interni che vengono effettuati su tutti i processi aziendali, al fine di verificare se i protocolli attuati sono conformi a quanto stabilito, oppure sono emerse alcune criticità e/o non conformità che debbono essere risolte, possibilmente sul nascere.

Si evidenzia che tutta la gestione operativa è fortemente consolidata ed il personale è consapevole ed impegnato per il raggiungimento della soddisfazione dell'utente.

Tutela della privacy

L'RSA, in ottemperanza alla Legge 196 del 2003 per il rispetto della riservatezza, assicura che i dati personali, anagrafici e telefonici siano rilevati in conformità con quanto riportato nel testo di legge e che i dati raccolti siano esclusivamente utilizzati per la gestione amministrativa e la cura degli ospiti e per la riscossione dei contributi dovuti da Enti, Comuni, o Regione.

Viene inoltre assicurato che i dati relativi alla salute vengano messi a disposizione esclusivamente del personale addetto all'assistenza, in relazione alla propria mansione e al fine di poter correttamente erogare il proprio servizio, e ai familiari indicati all'atto della sottoscrizione del contratto. Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto professionale.

Titolare del trattamento della banca dati della RSA è il Direttore di struttura, mentre il responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

Tutela e partecipazione dell'anziano e della sua famiglia

Nel rispetto della normativa regionale ligure sull'accreditamento e in coerenza con la propria missione, la RSA promuove e garantisce la tutela della persona anziana e la partecipazione sua e dei familiari attraverso:

- il recepimento e la promozione della "Carta dei Diritti della persona anziana"
- la possibilità di esprimere in maniera personale pareri, di segnalare disfunzioni o apprezzamenti, di dare suggerimenti
- la possibilità di incontrare la Direzione della Struttura e i responsabili che presidiano i servizi della Casa
- la possibilità di esprimere in modo anonimo un'opinione sui servizi attraverso la compilazione del questionario di soddisfazione e di conoscere e condividere i risultati.

Consenso informato alla cura

Il consenso alla cura viene raccolto all'atto dell'ingresso dell'ospite in RSA e dopo che il Medico ha fornito informazioni esaurienti e chiare circa il modello organizzativo ed assistenziale dell'RSA. Rappresenta quindi l'accettazione che il paziente esprime ad un trattamento di tipo sanitario, in piena e totale libertà, dopo essere stato informato in modo completo, esauriente, comprensibile e libero da conflitti di interessi, sulle modalità di esecuzione del trattamento proposto, dei suoi rischi, dei possibili effetti collaterali, dei benefici e delle

eventuali alternative disponibili. Il paziente può quindi scegliere in completa autonomia il rifiuto al trattamento stesso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace di intendere e di volere deve comunque essere fornita l'informazione, ma non è necessaria l'espressione del consenso quando il trattamento riguardi la salvaguardia della vita o un intervento che, se non eseguito potrebbe provocare danni irreversibili.

Polizza assicurativa

La RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Tariffe e Informazioni Utili

Tariffe

Le rette giornaliere attualmente in vigore sono le seguenti:

Tariffe in vigore per ingressi in posto letto **NON ACCREDITATO**:

Punteggio Aged (assegnato)	Quota Alberghiera (mensile)	Quota Assistenziale (mensile)	Decorrenza Nuovi Importi	Retta Complessiva (mensile)
inferiore a 10	1.450,00	200,00	01/01/2013	1.650,00
Punteggio Aged (assegnato)	Quota Alberghiera (mensile)	Quota Sanitaria (mensile)	Decorrenza Nuovi Importi	Retta Complessiva (mensile)
da 10 a 16	1.450,00	500,00	01/01/2013	1.950,00
Punteggio Aged (assegnato)	Quota Alberghiera (mensile)	Quota Sanitaria (mensile)	Decorrenza Nuovi Importi	Retta Complessiva (mensile)
superiore a 16	1.450,00	800,00	01/01/2013	2.250,00

Supplemento camera singola euro 300,00 mensili

Tariffe in vigore per ingressi in posto letto **ACCREDITATO ASL**:

Punteggio Aged (assegnato)	Quota Alberghiera (mensile)	Quota Sanitaria mensile	Decorrenza Nuovi Importi	Retta Ospitalità (mensile)
da 10 a 16	1.450,00	ASL (*)	01/01/2013	1.450,00
Punteggio Aged (assegnato)	Quota Alberghiera (mensile)	Quota Sanitaria mensile	Decorrenza Nuovi Importi	Retta Ospitalità (mensile)
superiore 16	1.450,00	ASL(*)	01/01/2013	1.450,00

Supplemento camera singola euro 300,00 mensili

(*) LA QUOTA SANITARIA E' RICONOSCIUTA E PAGATA DALLA ASL IN FORZA DI CONVENZIONE.

Detta quota, aggiornata secondo l'indice Istat annuale, è attualmente pari a:

- per Aged infer. 16 = euro 28,71 giornalieri per i soli gg. di effettiva presenza fisica Ospite in Struttura

- per Aged super. 16= euro 46,24 giornalieri per i soli gg. di effettiva presenza fisica Ospite in Struttura

Adeguamento rette ed insolvenze

Le rette non subiranno alcuna variazione per tutta la durata della permanenza in RSA, se non allorquando si verifichi:

- a) approvazione di Verbale Consiliare con il quale l'Amministrazione procede ad una revisione delle tariffe;
- b) mutamento delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite a seguito di revisione punteggio Aged (ad esempio: passaggio da una condizione di autosufficienza ad una di non autosufficienza parziale o totale)

La retta è pagata dall'ospite a mensilità anticipate, entro il giorno cinque del mese per 30 giorni convenzionali.

In caso di assenza per motivi diversi dal ricovero ospedaliero si applicherà la seguente disciplina:

- le assenze non danno luogo alla sospensione della retta, sia da parte dei privati che da parte di Enti tenuti al pagamento;
- in caso di ricovero ospedaliero od altra assenza la Fondazione non è tenuta ad alcun tipo di assistenza in favore dell'Ospite.

In caso di assenza dell'ospite dalla RSA, per qualsiasi causa, non è prevista la riduzione della retta.

L'ospite può chiedere la cessazione dell'ospitalità con preavviso scritto di 30 giorni, senza dover dare ragione della decisione; in caso di mancato preavviso, è comunque dovuta la corresponsione della retta.

In caso di decesso dell'ospite, l'importo della retta verrà calcolato fino al momento del decesso.

In caso di insolvenza dell'ospite per un periodo superiore a 40 giorni, la Direzione della RSA solleciterà il pagamento con lettera raccomandata e verranno applicati gli interessi di mora. Se l'insolvenza si protrae oltre i 60 giorni, l'impegno di ospitalità si intenderà risolto con richiesta di dimissione dell'ospite e si provvederà ad adire le vie legali per il recupero del credito e dei relativi interessi.

In caso l'ospite abbia lasciato insoluti o abbia arrecato danni agli immobili e/o agli arredi, il garante dovrà provvedere al ripianamento e/o al risarcimento. Annualmente la Fondazione rilascia, a richiesta dell'interessato, certificazione relativa al pagamento delle rette, con la distinta indicazione di composizione della retta, ai fini della deducibilità fiscale.

Agevolazioni

L’RSA è convenzionata con la ASL N. 1 Imperiese per n. 15 posti letto. Per avere titolo ad accedervi è necessario esperire – presso i servizi dedicati presenti nei presidi ospedalieri – propedeutica e preventiva pratica di inserimento nelle graduatorie per la gestione delle attività di ricovero nelle strutture accreditate.

Servizi compresi nella retta

La retta di degenza include:

- servizi assistenziali e sanitari (medico, assistenziale (OSS), infermieristico; fisioterapico; animazione, fornitura di farmaci, parafarmaci, ausili e presidi per l’incontinenza).
- servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, bevande, diete specifiche ed ausilio all’alimentazione compresi);
- servizio di pulizia e sanificazione ambientale
- lavanderia capi personali e biancheria piana
- comfort (servizi igienici privati, climatizzatore, tv, etc.);

Servizi non compresi nella retta

Non sono compresi, ma sono comunque garantiti presso la Residenza i seguenti servizi, di natura strettamente personale:

- parrucchiere, pedicure e manicure
- trasporto in autoambulanza in strutture ospedaliere per esami diagnostici e visite specialistiche
- telefonate

La giornata tipo della Casa

L’organizzazione delle attività giornaliere all’interno della Casa è articolata al fine di poter mantenere, per quanto possibile, orari e modalità vicini alle abitudini degli anziani. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di socializzazione.

Oltre all’assistenza di base, medica, infermieristica, fisioterapica, la RSA offre un servizio di animazione, in grado di mantenere e/o rafforzare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, migliorando così la loro qualità di vita e la gradevolezza del soggiorno. Le attività proposte sono il più possibile vicine agli interessi degli ospiti, per valorizzarne esperienze e capacità.

Vi sono inoltre particolari momenti di aggregazione cui tutti gli ospiti, in relazione alle proprie possibilità psicofisiche, sono invitati a partecipare, spesso con il coinvolgimento dei familiari.

A titolo esemplificativo nella tabella viene riportata una giornata tipo all’interno della casa.

ORA	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
7.00	Risveglio e igiene personale	Le alzate si eseguono in modo differenziato in base allo schema predisposto dall'équipe, che tiene conto della tipologia dell'ospite e delle sue abitudini. Vengono poi eseguite: - l'igiene intima; - il cambio/controllo dei presidi per gli ospiti incontinenti; - la vestizione dell'ospite; - il trasferimento in sala da pranzo per la colazione.
8.30 9.30	Colazione Terapia Farmacologica	La colazione è servita in sala pranzo, mentre agli allettati viene servita in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
9.30	Attività sanitarie	Il medico, la caposala e/o l'infermiere controllano la situazione sanitaria di ciascun ospite.
10.00 11.45	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma giornaliero.
12.00	Pranzo	Gli anziani vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita ai tavoli o in camera. Distribuzione della terapia farmacologica.
13.00 14.30	Riposo e momenti di relax	Dopo il pranzo, secondo l'abitudine e l'esigenza di ciascuno, gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano, in concomitanza del quale, se necessario, si eseguono gli interventi per gli incontinenti. Altri ospiti rimangono in soggiorno e sono intrattenuti dal personale, o, se ne hanno facoltà, gestiscono autonomamente il proprio tempo.
14.30 15.30	Alzata Preparazione per la merenda	Gli ospiti vengono alzati dopo il riposo pomeridiano; gli operatori effettuano loro un'adeguata igiene personale, con intervento per gli incontinenti, ove necessario, e li aiutano a prepararsi per la merenda.
15.30 16.30	Merenda	La merenda (tè, yogurt, biscotti, fette biscottate, succo, secondo le preferenze e/o dieta prescritta) viene prima servita agli allettati e, in seguito, a tutti gli altri ospiti. Particolare attenzione è prestata all'assunzione di liquidi.
16.30 18.30	Spazio attività: igiene; fisioterapia; animazione; idratazione	Gli operatori preposti seguono gli ospiti in base ai Piani di Assistenza Individualizzati, effettuando: • cura della persona e del suo ambiente: bagni; idratazione; riordino della camera; • attività fisioterapiche per ospiti allettati e presso la palestra; • attività di animazione secondo programma

		giornaliero.
18.45	Cena	Gli anziani non allettati vengono accompagnati ai tavoli per il pranzo. Nei casi in cui è necessario, è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione della terapia farmacologica.
19.30 21.00	Preparazione per la notte	Messa a letto: gli ospiti sono aiutati a prepararsi per la notte, con interventi per l'igiene personale e cambio dei presidi per l'incontinenza, se necessario.
21.00 7.00	Riposo notturno	Sorveglianza da parte del personale; a tutti coloro che ne hanno necessità, viene effettuato il cambio del presidio per l'incontinenza.

Modalità di accesso e di visita

La RSA è aperta dalle 09.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana.

La Reception è attiva dalle 08.30 alle 18.00; dopo tale orario l'accesso in struttura sarà garantito dal personale assistenziale presente in struttura.

Dalle ore 20.00 alle 09.00 del mattino l'ingresso in struttura viene regolamentato e l'accesso ai parenti è consentito previo accordo con la Direzione Struttura e il Responsabile Sanitario o, in caso di criticità clinica dell'ospite dai medici presenti in struttura durante le ore diurne e dal personale infermieristico durante le ore notturne.

L'accesso ai nuclei può avvenire tra le 10.00 e le 11.00 e tra le 15.30 e le 18.00, poiché non è consentito stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale delle attività sanitarie e del riposo, né è consentito sostare nelle sale da pranzo durante la somministrazione dei pasti. Al di fuori di tali orari gli ospiti e i loro familiari possono sostare negli spazi comuni della casa.

La Direzione si rende sempre disponibile a valutare richieste particolari e a concedere il permesso di accedere e permanere nei nuclei in orari differenti da quelli indicati.

La presenza dei parenti viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della Casa:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari (facendone richiesta alla Reception un giorno prima o il venerdì per la domenica)
- incontrando periodicamente: il direttore, il responsabile sanitario e, a seguito di richiesta rivolta alla Reception, le altre figure professionali

Uscite degli ospiti

In generale, ad ogni ospite, compatibilmente con le sue condizioni psicofisiche, è garantita la possibilità di entrare e uscire dalla Casa, previa autorizzazione da parte del Medico.

L'Ospite o qualora impossibilitato il familiare, ogni qualvolta esce dalla Struttura dovrà firmare apposito registro di manleva da responsabilità.

Visite guidate della casa

La Direzione della Struttura è disponibile per visite guidate nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 15:00 alle 18:00.

Di seguito sono indicati alcuni dei principali percorsi possibili per raggiungere la Casa.

Come raggiungerci



La Fondazione si trova nel Centro Storico di Bordighera ed è raggiungibile sia dall'Autostrada A10 (con uscita al casello di Bordighera), sia dalla SS1 via Aurelia e sia utilizzando il treno (Stazione di Bordighera).

Come sostenerci

E' semplicissimo, ecco come fare:

5xmille



e ce la fa.

nei modelli 730, UNICO e CUD dovrai apporre la tua firma nell'apposito riquadro a sostegno delle ONLUS e scrivere il **nostro numero di codice fiscale 81005390083**.

Per il modello 730 o il modello UNICO è sufficiente comunicare al CAF di fiducia o al proprio commercialista il codice fiscale della RSA e firmare sulla copia cartacea nel riquadro dedicato al cinque per mille.

Per chi presenta il modello CUD e decide di non presentare alcuna dichiarazione, occorrerà recarsi presso qualsiasi CAF o ufficio postale o

sportello bancario, consegnando l'apposito allegato relativo alla destinazione del cinque per mille. Ricordati di inserire la scheda in una busta seguendo le istruzioni che trovi in fondo alla scheda stessa.

Il cinque per mille non sostituisce e non è in alternativa all'8 per mille.

Ti ricordiamo che firmare per il 5x1000 non costa nulla.

Scegli la solidarietà, indica e fai indicare il codice fiscale della RSA:

81005390083

Oppure

Attraverso donazioni, lasciti e/o eredità.

Carta dei diritti della persona anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

Il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.

Il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.

Il principio di salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto:

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà

Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.

Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.

Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

Di vivere con chi desidera.

Di avere una vita di relazione.

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La **società** e le **istituzioni** hanno il **dovere**:

Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.

Carta dei diritti della persona anziana

Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuta

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Liguria.

Allegati:

- Questionari di Soddisfazione Clienti (M808)**
- Modulo di Segnalazione e Reclami (M119)**