



RESIDENZA SAN CAMILLO-GENOVA-

CARTA DEI SERVIZI



FONDAZIONE "OPERA SAN CAMILLO"

1 maggio 2016

Residenza San Camillo-Genova-

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi descrive le attività e i servizi che vengono forniti dalla RSA San Camillo ai propri ospiti.

Essa però è molto di più di un documento illustrativo, perché con essa la Fondazione Opera San Camillo si propone almeno tre altri obiettivi:

- Trasmettere lo spirito che anima e accompagna le attività dei propri operatori e della struttura nel suo complesso, alimentato sia dalla consapevolezza dei doveri di presa in carico di persone che richiedono assistenza sanitaria, ma anche sensibilità e vicinanza, sia dal carisma affidato da San Camillo del Lellis, fondatore dell'Ordine dei Ministri degli Infermi, che hanno realizzato e avviato il servizio di questa struttura;
- Descrivere e rendere conosciuti in modo trasparente e quanto più possibile chiaro i criteri guida assunti per garantire con continuità qualità e sicurezza, corretta presa in carico delle esigenze di tutti gli ospiti, e indirizzo costante al miglioramento delle prestazioni;
- Informare sui diritti degli ospiti e dei loro familiari, sulle regole necessarie a garantire il massimo di serenità e collaborazione, sugli strumenti a disposizione per la tutela degli ospiti in relazione all'adempimento degli obblighi di assistenza a carico della struttura.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al mese di Maggio 2016, anche in considerazione della valutazione degli esiti del Questionario di Gradimento dei Servizi relativo all'anno 2015 e sarà aggiornata entro il mese di Maggio 2017.



La Residenza Sanitaria Assistenziale di Genova è una Unità Locale della Fondazione Opera San Camillo

La Fondazione Opera San Camillo nasce il 23 dicembre 2008 su iniziativa della Provincia Religiosa Lombardo - Veneta dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi e rappresenta lo strumento specializzato attraverso il quale la Provincia intende attuare la Sua missione in conformità ai tempi e secondo le proprie Costituzioni Religiose.

La Fondazione è destinata, infatti, a valorizzare la presenza dei Camilliani nei settori della formazione delle professionalità operanti in ambito sanitario ed assistenziale e della gestione di iniziative sanitarie con l'obiettivo di coniugare lo spirito di servizio ai malati con i principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa.

La Fondazione oggi gestisce 18 strutture tra Ospedali, Case di Cura, IRCCS, ospedali accreditati, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici e altre analoghe patologie e malattie, tutte organizzate ottimizzando le risorse in particolare quelle umane e mantenendole fedele al carisma del suo Fondatore, un Centro di Formazione ed una Casa di Spiritualità, *per testimoniare e incarnare nel mondo della salute e della malattia l'azione salvifica, misericordiosa, terapeutica e salutare di Cristo, coniugando i valori dell'amore e del servizio ai malati e bisognosi coi valori dell'efficienza e dell'efficacia, senza perseguire, comunque, finalità lucrative.*

I principi ispiratori della Fondazione Opera San Camillo sono:

- La Persona Umana come Centro dell'azione diretta ed assistenziale, che è fondata sul riconoscimento ed il rispetto della dignità
- Al servizio della vita e della salute (in tutte le forme fisica, biologica, psichica, sociale, spirituale)
- Luogo dove si realizzano i valori evangelici; basandosi sulla tradizione e spiritualità camilliana, luogo di umanità ed eccellenza, di cultura della salute e di evangelizzazione
- Ricerca scientifica ma nel rispetto della dimensione etica del servizio alla vita e alla salute
- Luogo ove si valorizzano e si motivano le persone che vi lavorano
- Una gestione amministrativa fondata su valori etici, ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza. Soprattutto per curare le persone più deboli e povere
- Azione pastorale rivolta a tutti malati, degenti, familiari, lavoratori
- Uno spazio aperto ed in sinergia con il territorio per la promozione della salute ed il miglioramento della vita
- Il miglioramento continuo e momenti di verifica e valutazione

I Camilliani. L'assistenza ai malati come vocazione

San Camillo de Lellis è il fondatore dell'Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi più comunemente noti come Camilliani.

I Religiosi e le Religiose Camilliane, sacerdoti, medici, psicologi, infermieri, hanno per vocazione specifica l'assistenza agli infermi.

Sono presenti in centri di aiuto sparsi in tutto il mondo per malati di Aids, bambini denutriti, disabili, case di soggiorno per anziani, ospedali, case di cura, poliambulatori, lebbrosari, comunità terapeutiche e di accoglienza per i senza fissa dimora.

I Camilliani sono inoltre attivi come cappellani in molti ospedali, hanno centri di formazione sanitaria per volontari e laici, consultori familiari e animano associazioni nel mondo della salute.

Sono presenti anche con iniziative culturali: a Roma hanno costituito *l'Istituto Internazionale di Teologia Pastorale Sanitaria Camillianum* come centro di ricerca e di approfondimento specifico delle tematiche attinenti alla teologia sanitaria pastorale.

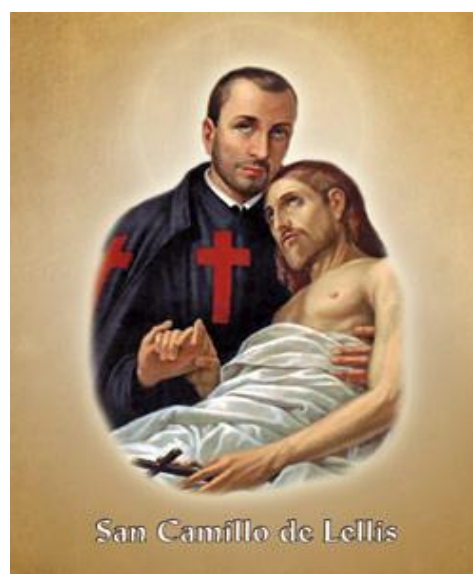
Da anni i Camilliani sono attivi in territori tra i più poveri del mondo. Haiti, Georgia e Armenia sono tre nazioni dove i Camilliani sono presenti con le loro missioni dando risposte al bisogno di salute di popolazioni diversamente abbandonate a se stesse. Per contribuire con il Vostro aiuto a queste Opere/Missioni è possibile destinare il 5% nella dichiarazione dei redditi o effettuare altre donazioni alle Fondazioni, alle Associazioni ed alle ONG Camilliane attraverso versamento a:

Ordine dei Chierici Regolari Ministri degli Infermi - Provincia Lombardo-Veneta

via Gaetano Trezza, 21 – 37129 Verona

C/C n° 97301140154 intestato a Pro.sa Onlus

Le attività dei Camilliani sono consultabili sul sito internet www.fondazioneprosa.it e sulla rivista bimestrale *Missione Salute*, a cui è possibile abbonarsi tramite versamento sul c/c postale n° 8397246 intestato a Fondazione Opera San Camillo – Rivista "Missione Salute" via F. Nava, 31 – 20159 Milano.



SEZIONE PRIMA

Presentazione della R.S.A. San Camillo e principi fondamentali

La struttura

La Residenza San Camillo sorge nel quartiere Righi sui colli che sovrastano Genova, in una zona residenziale, ariosa e soleggiata che offre un panorama spettacolare sulla città.

La Residenza accoglie anziani non autosufficienti totali in regime di mantenimento o per ricoveri riabilitativi post-acute. L'edificio, costruito alla fine degli anni '80 e ampliato nel 1998, si sviluppa su tre piani ed è composto da tre corpi. Dispone di 136 posti letto, tutti in camere a due letti con bagno.

Dove siamo

Sede: Via Domenico Chiodo 1/C – 16136 Genova

La struttura è raggiungibile:

- in Genova: autobus 375 da Castelletto e 64 da piazza Manin
- da Milano: uscita Genova Est / da Torino: uscita Genova Ovest

CENTRALINO/ AMMINISTRAZIONE: 010 – 23541 -

FAX: 010 – 213.960

Ufficio Assistente Sociale 010 – 2354405

E-mail: genova@sancamillo.net

ufficio.sociale@sancamillo.net

Gli anziani o i loro familiari interessati possono visitare la struttura, previo accordo con l'Assistente Sociale o con il Coordinatore infermieristico

La RSA San Camillo svolge assistenza agli ospiti anziani per conto del Servizio Sanitario Nazionale e accoglie ospiti in regime di assistenza privata. In entrambi i casi i principi fondamentali cui si ispira sono:

- ✓ Eguaglianza
- ✓ Imparzialità
- ✓ Continuità
- ✓ Diritto di scelta
- ✓ Partecipazione
- ✓ Efficienza ed efficacia

Missione e valori della Residenza

In tutto l'operare della Struttura occorra riconoscere "la centralità dell'assistito" affinché il processo di programmazione e di erogazione delle prestazioni, nel rispetto delle normative, sia guidato dai reali bisogni di salute dell'anziano.

In questa accezione l'anziano e la sua famiglia vanno considerati protagonisti della vita sociale e spirituale della struttura.

In questa logica il concetto di salute si ispira alla sua interpretazione più ampia che ricomprende le ragioni dell'autodeterminazione umana più alta.

Obiettivi Generali

La Direzione, in riferimento alla Politica per la Qualità, ha identificato e condiviso con l'intero personale i seguenti obiettivi ed indirizzi generali:

- garantire la soddisfazione del cliente
- realizzare e mantenere un Sistema Qualità
- promuovere l'autonomia decisionale
- ottenere il pieno coinvolgimento del personale a tutti i livelli
- raggiungere e mantenere un adeguato livello di sensibilità e di presenza etica
- mantenere un costante controllo sulle segnalazioni del cliente e/o dei suoi familiari.

Accreditamento e certificazione

La Residenza San Camillo è accreditata dalla Regione Liguria per erogare servizi socio-sanitari ad anziani non autosufficienti totali e che non possono essere assistiti al domicilio.

Garantisce:

- Prestazioni residenziali di assistenza sanitaria e di medicina generale
- Assistenza infermieristica
- Assistenza tutelare
- Prestazioni riabilitative e di mantenimento dell'autonomia.

La struttura assicura altresì animazione, socializzazione e assistenza alberghiera, offrendo programmi a forte integrazione sanitaria e sociale.

Per ogni ospite viene definito dall'équipe multidisciplinare un piano individualizzato di assistenza (PAI), rivalutato periodicamente in base alle esigenze cliniche. In caso di ricoveri di riabilitazione viene predisposto dalla Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) un progetto riabilitativo individuale (PRI) nel quale sono previsti obiettivi rivalutabili periodicamente.

La Residenza San Camillo eroga prestazioni sia in forma convenzionata con il SSN che totalmente privato. Le prestazioni private possono essere assicurate anche in base a Convenzioni con Fondi previdenziali e assicurativi.

La Residenza San Camillo è certificata in base ai criteri del sistema di qualità **UNI EN ISO 9001:2008**: relativo a “Erogazione di prestazioni sanitarie assistenziali mirate al recupero funzionale e sociale del paziente”



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

MAPPA DELLA STRUTTURA

La residenza è così organizzata

Al piano interrato	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Cappella ✓ La Sala convegni / Teatro ✓ La Camera mortuaria ✓ I Magazzini / Il Deposito farmaci ✓ La Centrale termica ed elettrica / L'Officina per le riparazioni ✓ Gli Spogliatoi per il personale
Al piano terra	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Reception con centralino telefonico ✓ Il Salone per attività ricreative e punto di incontro ✓ Lo Spazio per le attività di animazione ✓ Distributori automatici di bevande e snack ✓ La Cucina centrale ✓ Gli Uffici amministrativi ✓ La Casa dei Religiosi Camilliani
Ai piani 1°, 2° e 3°	<ul style="list-style-type: none"> ✓ le Camere di degenza ✓ gli Ambulatori medici e infermieristici ✓ i Bagni per disabili ✓ i Saloni polifunzionali ✓ le Cucinette di piano <p>Il locale di lavanderia e stireria è situato al primo piano.</p> <p>Le palestre e le apparecchiature per i trattamenti riabilitativi si trovano al secondo piano</p> <p>L'Ufficio dell'Assistente sociale è situato al secondo piano</p>

Reparti e Servizi

Il primo e il secondo piano accolgono anziani non autosufficienti totali per ricoveri definitivi. La struttura offre la possibilità di ricoveri di sollievo per ospiti non autosufficienti anche a regime privato.

Il terzo piano è riservato alla riabilitazione post-acuta (neuromotoria, ortopedica).

Le caratteristiche delle stanze

Tutte le stanze della struttura sono a due letti, con servizi igienici.

I letti sono dotati di sistema di chiamata di emergenza.

E' possibile portare apparecchi TV in stanza.

Ad ogni piano i locali comuni sono dotati di apparecchio TV.

Norme di Sicurezza

La Residenza San Camillo applica integralmente le normative antincendio e sulla sicurezza ed è in possesso del certificato prevenzione incendi rilasciato dai Vigili del Fuoco.

In ogni reparto è esposta la planimetria del piano con le relative vie di fuga.

In tutta la struttura è vietato fumare.

È stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi, nonché portare soccorso alle persone eventualmente colpite ed evacuarle dalla struttura in luogo sicuro.

Il personale della Residenza è stato addestrato ad intervenire per tutelare la sicurezza degli ospiti in caso di incendio e/o calamità.



ATTIVITA' SOCIO SANITARIE

Assistenza medica

Il personale medico è composto dal Responsabile Sanitario e da medici specializzati in medicina interna, endocrinologia, nefrologia e fisioterapia .

I medici sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e al sabato fino alle 12.

I medici sono disponibili al colloquio con i parenti preferibilmente negli orari di ricevimento stabiliti ed esposti al pubblico.

Assistenza infermieristica

Il servizio infermieristico è assicurato per ventiquattro ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Nel turno notturno operano due infermieri.

Il servizio, come anche l'attività assistenziale, è coordinato da una coordinatrice infermieristica, con cui collaborano un referente rispettivamente per il Reparto Riabilitazione e per il Reparto Mantenimento.

Agli infermieri, oltre alle funzioni ordinarie di reparto viene affidata la funzione di case manager, ovvero la presa in carico individuale degli ospiti. Attualmente tale modalità di assistenza viene esercitata per gli ospiti del reparto Riabilitazione, per essere successivamente estesa anche al Reparto Mantenimento.

Fisioterapia

L'attività di fisioterapia viene erogata, secondo i parametri stabiliti dalla normativa della Regione Liguria, per gli ospiti in Riabilitazione preferibilmente presso le due palestre presenti in struttura.

Per esigenze specifiche viene erogata presso le camere degli ospiti.

Per gli ospiti ricoverati in regime di Mantenimento, la fisioterapia viene erogata sia in forma individuale, sia attraverso attività fisica adattata di gruppo, presso i locali comuni del reparto.

Assistenza tutelare

Il servizio assistenziale è assicurato per ventiquattro ore al giorno, tutti i giorni della settimana, da Operatori Socio Sanitari qualificati, che si occupano dell'igiene, della mobilizzazione, dell'idratazione, dell'alimentazione, con la supervisione degli infermieri, e si preoccupano di corrispondere alle esigenze di ausilio degli ospiti.

Inoltre assicurano l'igiene dei presidi e degli arredi.

Animazione

Il servizio di animazione è coordinato da una professionista psicologa ed è composto da due animatrici.

Logopedista

Compie la valutazione degli ospiti disfagici, fornendo indicazioni puntuali circa l'alimentazione.

SERVIZI DI ACCOGLIENZA E RESIDENZIALI

Servizio di ristorazione

I pasti sono confezionati e cotti nella cucina della struttura da personale dipendente della Fondazione e distribuiti dagli OSS con l'assistenza degli infermieri.

Il menù è definito dal Responsabile sanitario, specialista in Dietologia, su base settimanale e variato in base alla stagione e a seguito di rilevazione delle preferenze manifestate dagli ospiti.

Servizio di assistente sociale

L'assistente sociale si occupa di supportare ospiti, familiari e amministratori di sostegno durante tutto il percorso di assistenza e cura.

Assistenza religiosa

La comunità dei religiosi Camilliani è presente in struttura per corrispondere alle richieste di assistenza e collaborazione degli ospiti e dei familiari.

Servizio lavanderia

Il servizio lavanderia si occupa del lavaggio della biancheria degli ospiti laddove sia attivato il servizio, oltre all'invio, al controllo e alla gestione della biancheria piana, che viene lavata presso una lavanderia industriale specializzata.

Viene attivato su richiesta al momento del ricovero o successivamente.

Servizio di accoglienza e centralino

Fornisce le informazioni primarie per l'accesso ai servizi e alla struttura. Riceve e inoltra le richieste di appuntamenti con i medici, la coordinatrice infermieristica, l'assistente sociale e

l'amministrazione. Riceve le segnalazioni degli ospiti e dei parenti relative alla necessità di interventi di manutenzione o pulizia.

Amministrazione e segreteria

Cura gli atti amministrativi relativi agli ospiti e al personale della struttura; si occupa di interfacciarsi con gli uffici ricoveri di ASL e Comune e con parenti, clienti e fornitori.

Orario: dalle 08:30 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16:00 dal Lunedì al Venerdì.

Sistema gestione qualità

Cura l'aggiornamento dei protocolli e delle procedure che indirizzano il sistema certificato di qualità e, tramite periodici audit di ne verifica il rispetto da parte dell'organizzazione e del personale impiegato.

Servizi erogati tramite fornitori esterni

Manutenzione impianti e attrezzature

Il Servizio viene fornito per la riparazione dei guasti e attraverso attività preventive. Gli ospiti e i parenti possono segnalare attraverso un apposito modulo presente in reception eventuali guasti o richieste di intervento.

Pulizie

Il Servizio viene erogato secondo un disciplinare in cui sono dettagliatamente definite le frequenze di intervento. Nel contratto sono previste procedure per il controllo della qualità e la correzione delle non conformità. Utilizzando lo stesso modulo relativo alla richiesta di interventi di manutenzione, gli ospiti e i loro parenti possono segnalare carenze o richieste di intervento.

Modalità di accesso al ricovero

Ricoveri in R.S.A. di Riabilitazione

Questa tipologia di ricoveri riconosce le seguenti motivazioni:

1. riabilitazione dopo evento patologico acuto qualora ci sia un potenziale riabilitativo e il trattamento riabilitativo non possa essere effettuato al domicilio;
 2. stabilizzazione clinica e prosecuzione delle cure dopo un evento acuto;
 3. accoglienza di pazienti anziani in fase terminale di vita qualora non sia possibile il ricovero in hospice;
 4. "Sollievo" alla famiglia, solo per quei casi in cui si verifichi una improvvisa perdita/assenza della persona che assiste l'anziano (caregiver) e tale perdita/assenza è prevedibile si protragga nel tempo, senza alcuna possibilità di ripristino immediato di una condizione di supporto assistenziale adeguata.
- L'attivazione di questo percorso assistenziale avviene da parte l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) della ASL 3 Genovese o, in caso di ricovero in ospedale (evenienza prevalente), dell'Unità di Valutazione Geriatrica Ospedaliera (UVGO). In ogni ospedale della ASL3 Genovese infatti è possibile richiedere la valutazione dell'équipe di UVGO per la programmazione di una "Dimissione Protetta". Qualora la famiglia dell'anziano ritenga che ci possano essere delle difficoltà assistenziali alla dimissione dello stesso, può fare richiesta di valutazione al Coordinatore Infermieristico o al Dirigente Medico del reparto presso cui l'anziano è ricoverato. È compito del

personale del reparto attivare tempestivamente l'UVGO qualora si prospettino difficoltà alla dimissione.

- In seguito alla valutazione geriatrica, qualora il progetto assistenziale preveda il ricovero in RSA di prima fascia, il nominativo della persona anziana viene inserito in una lista di attesa informatizzata gestita dalla ASL 3 Genovese. Per garantire la risposta più rapida possibile, il paziente sarà inserito nella lista di attesa per tutte le RSA di Prima Fascia con la possibilità eventuale, su desiderio dell'anziano e dei familiari, di escluderne al massimo due.
- La Residenza San Camillo comunica regolarmente all' ASL 3 Genovese la disponibilità di posti letto, l'ASL 3 Genovese segnala alla Residenza il nominativo dell'ospite, la data d'ingresso e l'ospedale di provenienza.
- Per il ricovero in fase post-acuta, nei primi 60 giorni la retta di degenza è a totale carico della ASL 3 Genovese. Dopo il 60° giorno l'ospite e/o la famiglia sono tenuti al pagamento della quota alberghiera o di compartecipazione (attualmente 42 euro al giorno).

Ricoveri in R.S.A. di Mantenimento

- **Come si può essere ammessi?** Accedono a questa tipologia di ricovero gli anziani in condizioni di grave disabilità, non autosufficienti totali, valutata e documentata dall'Unità di Valutazione Geriatrica.
- Il paziente o un suo familiare, muniti di richiesta di Visita domiciliare Geriatrica rilasciata dal proprio Medico di Medicina Generale (motivazione: valutazione per inserimento definitivo in struttura residenziale) presentano la richiesta di visita ai Punti di Accoglienza del Distretto Socio Sanitario di appartenenza.
- Un geriatra della Struttura Complessa Assistenza Geriatrica provvederà su appuntamento alla valutazione dell'anziano presso una delle sedi del servizio o in caso di difficoltà documentate alla deambulazione (dichiarate dal Medico di Medicina Generale) effettuerà la visita al domicilio dell'anziano.
- La visita permetterà di effettuare la valutazione multidimensionale e la determinazione del grado di autosufficienza con l'individuazione della tipologia di ricovero più adeguata per la persona anziana (Strutture per non autosufficienti totali o parziali).
- All'atto della visita l'anziano e i familiari esprimono la scelta delle Residenze nella cui lista di attesa verrà inserito il nominativo dell'interessato. Per il ricovero definitivo è possibile esprimere al massimo due preferenze e si viene così inseriti in due liste d'attesa contemporaneamente.
- Al punteggio che determina la posizione nella lista di attesa concorrono *il Criterio Cronologico* (data presentazione domanda) *ed il Criterio Anagrafico* (dai 74 anni in poi) con diverse valorizzazioni oltre alla valutazione sociale e alla valutazione clinica dell'anziano. Questo genera una lista di attesa dinamica con frequenti variazioni di posizione, ma maggiormente rispondente all'effettiva necessità del ricovero.
- La Residenza San Camillo è inserita nella lista di strutture per pazienti non autosufficienti totali (NAT).

La quota sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, mentre la quota alberghiera è a carico dell'ospite (o dell'ente locale per gli aventi diritto in relazione alle condizioni di reddito).

Ricoveri in R.S.A. di Sollievo

Per il ricovero di sollievo o non in fase post-acuta l'ospite e /o la famiglia sono tenuti al pagamento della quota alberghiera (di compartecipazione) dal primo giorno di ricovero.

Ricoveri in regime privato

- La Residenza San Camillo offre la possibilità di ricoveri in regime privato, sia temporanei che definitivi.
- La temporanea permanenza dell'ospite presso la struttura ha lo scopo di sostenere la rete familiare sostituendola per periodi programmati nei compiti di cura e assistenza.
- **Per informazioni su questi servizi, gli interessati possono rivolgersi all'assistente sociale della struttura, previo contatto telefonico e/o previo appuntamento.**

Modalità di accoglienza

- ✓ Il Coordinatore / Infermiere di reparto accoglie il paziente e gli assegna il posto letto
- ✓ Il paziente viene accompagnato nella sua camera e presentato agli operatori in servizio
- ✓ Viene aiutato, se necessario, a sistemare il suo corredo personale
- ✓ Viene informato riguardo agli orari e alle attività della struttura
- ✓ Il paziente (o un familiare) al momento del ricovero è tenuto a firmare il contratto e fornire all'ufficio amministrativo la seguente documentazione:
 - ✓ **Carta d'identità**
 - ✓ **Codice fiscale**
 - ✓ **Tessera sanitaria**
 - ✓ **Documentazione relativa ad eventuali esenzioni e invalidità civile**
 - ✓ **Documentazione sanitaria**

A conclusione dell'accoglienza alberghiera, fa seguito la visita del medico, che acquisisce la documentazione presentata dal paziente e quella inviata dall'ASL e predisponde il fascicolo sanitario.

Successivamente, a cura di tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza, viene predisposto il Piano Individuale di Assistenza (PAI).

Modalità di dimissione

Il contratto di ricovero viene meno in caso di:

- ✓ Dimissioni richieste dalla famiglia
- ✓ Termine del ricovero riabilitativo deciso dall'Unità di Valutazione Geriatrica
- ✓ Mancato pagamento della retta per due mesi consecutivi
- ✓ Comportamenti incompatibili con la vita comunitaria
- ✓ Decesso dell'ospite

Al momento della dimissione, il medico compila la lettera di dimissioni a cui sono allegate tutte le valutazioni di carattere riabilitativo, la documentazione relativa a tutte le visite effettuate durante il ricovero.

I familiari interessati possono richiedere in ufficio amministrativo, tramite apposito modulo, la copia della cartella clinica.

Per motivi organizzativi, le dimissioni avvengono preferibilmente nei giorni dal lunedì a giovedì.

Altre informazioni sui servizi

Giornata tipo dell'Ospite

Ore 7.00 - 9.00 risveglio, colazione e cura della persona

Ore 12.00 – 12.45 pranzo

Ore 13.00 - 15.00 riposo

Ore 15.30 - 16.30 merenda (in RSA Mantenimento)

Ore 18.30 - 19.30 cena

Ore 19.30 - 21.00 preparativi per la notte

Nell'arco della giornata si susseguono, con orari e modalità determinate dai bisogni degli ospiti, gli interventi degli operatori dei servizi sanitari, riabilitativi, assistenziali, di animazione e socialità, religiosi.

Sono previsti inoltre programmi individuali e di gruppo che possono modificare le cadenze indicate nella giornata tipo, in funzione della capacità e del bisogno individuale dell'ospite e definite nel Progetto Individuale di Assistenza PAI.

Servizi inclusi nella retta

- ✓ Servizi medici, infermieristici, assistenziali, riabilitativi
- ✓ Consulenza logopedica
- ✓ Attività di animazione
- ✓ Servizi di ristorazione
- ✓ Servizi di trasporto per visite ambulatoriali ed esami diagnostici
- ✓ Farmaci, materiale sanitario, gas medicali, presidi per l'incontinenza, ausili per la mobilizzazione e dispositivi medici.

Servizi non inclusi nella retta

- ✓ il servizio di lavanderia (attivabile su richiesta)
- ✓ le prestazioni del podologo, del parrucchiere,
- ✓ l'acquisto di riviste e giornali
- ✓ il trasporto presso il proprio domicilio, il trasporto per visite d'invalidità o il trasferimento presso un'altra struttura in caso di dimissioni.

Altre informazioni

Tutti gli operatori in servizio indossano una divisa che li identifica in base alla professione:

- Casacca con bordo rosso e pantalone bianco: coordinatore infermieristico e assistenziale
- Casacca con bordo verde e pantalone bianco: infermiere
- Casacca blu e pantalone bianco: fisioterapista
- Casacca bianca con bordo celeste e pantalone celeste: operatore socio sanitario
- Casacca verde: operatore sociale
- Casacca arancione: animatore.

Tutti gli operatori sono altresì dotati di riconoscimento personale tramite cartellino o stampato visibile sulla divisa

Tutti gli operatori sono obbligati a mantenere massima riservatezza circa i dati personali degli ospiti.

L'ufficio amministrativo svolge anche servizio di segreteria e di informazione.

E' aperto da lunedì a venerdì nei seguenti orari: 8.30 / 13.00 – 14.00 / 16.00.

L'amministrazione non risponde di eventuali ammanchi o furti. All'ingresso vengono illustrate le modalità per una corretta conservazione dei beni, di eventuali protesi

Presso la direzione possono essere depositati i valori e i contanti.

Gli ospiti e i familiari in nessun caso possono dare compensi in denaro al personale della Residenza.

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

A riferimento e sostegno dell'impegno a garantire e migliorare qualità e sicurezza nelle diverse attività di assistenza vengono considerate contestualmente tre fonti:

- I requisiti richiesti per l'accreditamento istituzionale stabiliti dalla normativa nazionale e regionale
- Le procedure di qualità e di garanzia della sicurezza e del benessere dell'ospite applicate dalla Fondazione Opera San Camillo per tutte le sue strutture sulla base di linee guida la cui attuazione viene verificata tramite audit interni
- Il Sistema di gestione qualità per cui la RSA è certificata secondo i criteri UNI ISO 9001.

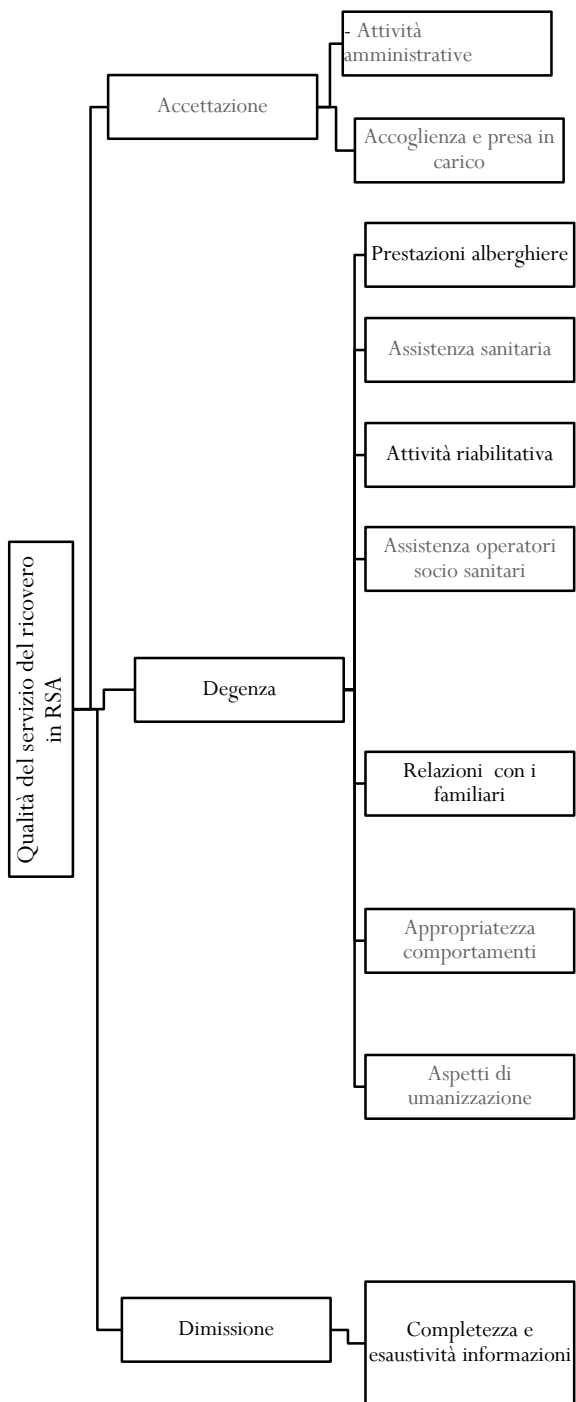
Questo comporta una attenzione costante e un impulso alla ricerca di un costante miglioramento.

Per descrivere in modo semplice facciamo ricorso all'incrocio tra due metodologie:

- **albero della qualità del servizio**, adattata alla realtà della RSA, che ricostruisce le diverse fasi dell'esperienza dell'ospite, dal ricovero alla dimissione e ad essi collega i fattori di qualità richiesti e o proposti;
- **modelli di schede di valutazione della qualità di assistenza nelle strutture** autorizzate, accreditate e con accordo contrattuale con le ASL (STRUTTURE PER ANZIANI) emanati dalla Agenzia Regionale per la Salute (Determinazione del Direttore generale del 13/5/2015)

Da questo deriva la scheda seguente:

Fasi dell'esperienza in R.S.A.



Qualità del servizio del ricovero in RSA

Fasi dell'esperienza		Fattori di qualità	Indicatori / Standard di Qualità	
Accettazione	Attività amministrative	Completezza ed esaustività informazioni e ascolto esigenze specifiche dell'ospite	Verifica tramite questionario gradimento	
	Accoglienza e presa in carico	Redazione e aggiornamento PAI	Tempi redazione PAI in ingresso e periodicità aggiornamenti	
Degenza	Prestazioni alberghiere	Qualità ambienti comuni	Costituzione e attività gruppo di controllo congiunto tra struttura e azienda incaricata pulizie. Evidenze da report	
		Decoro e personalizzazione della camera	Richieste interventi di manutenzione e tempi di risoluzione problema	
			Controllo temperature ambienti	
			Aggiornamento cartellini identificativi camere / ospite	
		Spazi esterni	Accessibilità spazi esterni	
		Assistenza sanitaria	Prevenzione e gestione lesioni da pressione	Tasso ospiti con LdP insorte in struttura, tasso di miglioramento e guarigione; tasso miglioramento e guarigione LdP pregresse a ingresso in struttura
			Valutazione e prevenzione rischio di caduta	Tasso cadute e tasso cadute con ricovero; azioni preventive per ridurre rischio
			Valutazione del rischio nutrizionale	Presenza e aggiornamento di programma personalizzato per ospiti a rischio nutrizionale
			Modalità trasmissione informazioni sulla persona in caso di ricovero ospedaliero	Corretta applicazione procedura di trasmissione del set informazioni previsto
			Prescrizione somministrazione farmaci	Applicazione procedura e rivalutazione periodica della terapia
		Accuratezza tenuta farmaci e dispositivi medici	Periodica verifica carrelli ,armadi e magazzino; periodica verifica manutenzione e efficienza	
		Prevenzione eventi avversi	Periodica verifica adeguatezza procedure, dotazione strumenti e condizione impianti	
	Attività riabilitativa	Valutazione capacità motorie residue	Periodiche valutazioni fisiatriche e stesura del programma riabilitativo	
		Valutazione funzionale	Compilazione cartella riabilitativa digitalizzata	
		Elaborazione obiettivi personalizzati a breve-medio-lungo termine	Periodica verifica degli obiettivi raggiunti e aggiornamento	

	Assistenza operatori socio sanitari	<p>Tracciabilità dei trattamenti effettuati e dei risultati ottenuti</p> <p>Prevenzione rischio idratazione</p> <p>Igiene degli ospiti</p>	<p>Sistema informativo Sysdat per la compilazione del diario riabilitativo e per la stesura di scale di valutazione validate (Barthel – Tinetti)</p> <p>Programmazione oraria e adeguamento a condizioni ambientali; monitoraggio</p> <p>Verifica quotidiana quantitativa e qualitativa delle attività di igiene degli ospiti</p> <p>Verifica settimanale igiene arredi e unità ospite</p> <p>Verifica periodica tenuta guardaroba personale</p> <p>Riunioni periodiche a fini formativi del personale addetto</p>
	Relazioni con i familiari	<p>Disponibilità ad incontri individuali</p> <p>Riscontro a osservazioni e reclami</p> <p>Programmazione incontri periodici</p>	<p>Report annuale su gestione relazioni con i familiari</p>
	Appropriatezza comportamenti	<p>Applicazione protocolli e atteggiamenti appropriati</p>	<p>Registrazione reclami relativi a comportamenti; registrazione apprezzamenti</p> <p>Colloqui a campione con ospiti e familiari su corrispondenza comportamenti del personale</p>
	Aspetti di umanizzazione	<p>Organizzazione della giornata e delle attività degli ospiti in relazione alle loro esigenze e ritmi di vita</p>	<p>Quantità e regolarità attività di animazione</p> <p>Verifica e aggiornamento menù e diete particolari</p> <p>Rispetto di programmazione alzate quotidiane; aggiornamento valutazioni</p> <p>Presenza di volontari e introduzione nuove attività di socializzazione</p>
Dimissioni	Completezza e esaustività informazioni	<p>Modalità di informazioni a famiglia e medico curante o a nuova struttura residenziale</p>	<p>Presenza di set di documentazione</p> <p>Contatti diretti con medico curante o nuova struttura</p>

SEZIONE QUARTA
I DIRITTI DEGLI OSPITI
LA COLLABORAZIONE TRA FAMIGLIE E
STRUTTURA

L'Ospite ha il diritto

- ✓ Ad essere rispettato, ad essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "lei"
- ✓ Ad essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- ✓ Ad un'assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo
- ✓ A consumare i pasti seduto a tavola quando il suo stato di salute lo permette e in orari non lontani da quelli consueti
- ✓ A utilizzare i servizi igienici anche in caso di difficoltà motorie
- ✓ A essere informato sulle pratiche assistenziali che gli vengono somministrate
- ✓ A essere ascoltato anche quando è affetto da deficit di comprensione e comunicazione
- ✓ A ricevere sempre una risposta ai quesiti posti e a conoscere l'identità dell'interlocutore
- ✓ A fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- ✓ A vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy
- ✓ A ricevere aiuto nell'alimentazione, nella mobilizzazione e nell'igiene personale
- ✓ A non essere discriminato in quanto anziano.

**Norme e indicazioni volte a promuovere collaborazione e una
serena vita di comunità**

Agli Ospiti e ai loro familiari viene richiesto di

- ✓ Assumere un comportamento responsabile improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri ospiti
- ✓ Collaborare con il personale medico, infermieristico-assistenziale, riabilitativo e dirigenziale
- ✓ Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura che sono patrimonio di tutti gli ospiti.
- ✓ Evitare qualsiasi comportamento che possa essere motivo di disagio per gli altri ospiti

- ✓ Rispettare il riposo giornaliero e notturno degli altri ospiti

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

È bene non affollare le camere nel rispetto delle esigenze degli altri ospiti.

Il Responsabile sanitario può, per motivi di igiene profilassi e sicurezza disporre limitazioni alla permanenza e alla circolazione di parenti o conoscenti nelle camere di degenza ovvero l'utilizzo di specifici dispositivi di prevenzione.

In particolare, nel caso in cui l'Ospite abbia contratto infezione, vengono predisposte nelle camere tavolini attrezzati con camici e guanti monouso, che i parenti devono indossare entrando in camera e togliere prima di uscire dalla camera, utilizzando l'apposito contenitore per rifiuti posto nel bagno. I visitatori inoltre devono disinfettarsi le mani utilizzando i dispenser presenti nei corridoi.

Qualora ciò si rendesse necessario, il personale sanitario addetto illustrerà compiutamente le motivazioni e curerà di assicurare comunque le possibilità di visita e vicinanza dei familiari con gli ospiti.

Gli eventuali reclami vanno rivolti alla Direzione della RSA e al Responsabile Sanitario, a seconda che riguardino argomenti relativi alle condizioni della struttura oppure alla assistenza erogata. La segnalazione di lagnanze o critiche, oltre ad essere nel diritto di ogni ospite o suo familiare, è considerata un contributo comunque utile al miglioramento del servizio e alla vita della struttura. In caso di urgenza occorre rivolgersi al coordinatore infermieristico / referente di reparto o all'infermiere in turno.

Si richiede di segnalare tempestivamente eventuali comportamenti di maleducazione o atteggiamenti polemici da parte del personale; analogamente si richiede di astenersi da atteggiamenti inutilmente polemici o peggio minacciosi o aggressivi. In quest'ultimo caso il personale è tenuto a segnalare il comportamento alla Direzione.

La RSA collabora attivamente con gli amministratori di sostegno degli ospiti.

I familiari possono sottoscrivere accettazioni, nulla osta, manleve in vece dell'ospite solamente se nominati amministratori di sostegno.

Orari di visita

Al fine di garantire la tranquillità e la privacy degli ospiti e un'appropriata continuità assistenziale, l'orario delle visite è così definito:

h. 11.30 – 13.30 (nei festivi: 10.30 – 13.30)

h. 16.30 – 19.30 (nei festivi: 15.30 – 19.30)

E' possibile, con autorizzazione della Direzione, nelle situazioni di emergenza, fermarsi ad assistere il proprio congiunto nelle ore notturne o essere presenti in struttura in deroga agli orari diurni.

E' possibile rimanere in compagnia dei propri cari negli spazi comuni della struttura (giardino, salone al piano terra etc.) anche in orari diversi da quelli di visita.

Su prenotazione, in occasione delle feste (Natale, Capodanno.), i familiari possono pranzare con gli ospiti.

SEZIONE QUINTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Reclami e richieste di chiarimenti

Nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità viene tenuto il Registro dei Reclami

I Reclami vengono inviati al Responsabile Sistema Gestione Qualità come potenziali non conformità e al Responsabile del servizio interessato per il riscontro. Il Responsabile del servizio provvede alla attuazione della azione correttiva, se rientra nell'ambito delle proprie competenze, altrimenti invia la proposta di azione correttiva al Direttore della Unità Operativa Locale e al Responsabile Sanitario.

Ai reclami presentati viene data risposta verbale e se richiesta risposta scritta. Nel caso di segnalazioni riguardanti situazioni analoghe possono essere promosse riunioni collettive con i parenti degli ospiti del reparto interessato.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Nell'ambito del Sistema di Gestione Qualità viene tenuto il Registro dei Reclami

I Reclami vengono inviati al Responsabile Sistema Gestione Qualità come potenziali non conformità e al Responsabile del servizio interessato per il riscontro. Il Responsabile del servizio provvede alla attuazione della azione correttiva, se rientra nell'ambito delle proprie competenze, altrimenti invia la proposta di azione correttiva al Direttore della Unità Operativa Locale e al Responsabile Sanitario.

Ai reclami presentati viene data risposta verbale e se richiesta risposta scritta. Nel caso di segnalazioni riguardanti situazioni analoghe possono essere promosse riunioni collettive con i parenti degli ospiti del reparto interessato.

Indagini sulla soddisfazione degli ospiti e dei familiari

Annualmente, nei mesi di dicembre e gennaio viene distribuito il Questionario di verifica di soddisfazione dell'assistenza.

I risultati del questionario vengono resi pubblici e presentati in assemblea con i parenti.

Le indicazioni e i suggerimenti vengono considerati ai fini dello sviluppo dei programmi di miglioramento del Sistema di Gestione Qualità e ai fini della revisione annuale della Carta dei Servizi.

Risarcimenti e coperture assicurative

La RSA è dotata di opportune coperture assicurative per responsabilità Civile professionale. Eventuali richieste di risarcimento possono essere inoltrate all'attenzione del Direttore della R.S.A. o direttamente alla Fondazione Opera San Camillo, via Oldofredi 11, Milano