



L'uomo, il nostro valore più importante

Residenza Santa Rosa

**Salita Superiore Don Schiaffino
Manesseno (GE)**

Tel. 010.711.576 – Fax 010.712.294

e-mail: residenzasantarosa@gruppofides.it

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe la Residenza Santa Rosa, una delle strutture del Gruppo Fides.

La Carta dei Servizi è indirizzata al cittadino che intenda essere accolto presso questa struttura e ha lo scopo di fornire informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità che regolano i rapporti degli assistiti e dei loro familiari con la Residenza Santa Rosa.

L'ingresso di una persona anziana in una Residenza Sanitaria Assistenziale può rappresentare un evento molto sofferto sia dall'assistito, in condizioni precarie di salute e di autonomia, sia dai familiari che affidano il loro caro ad estranei.

Per rendere più sereno l'inizio di questo nostro percorso insieme, abbiamo pensato di presentarci a Voi illustrando le nostre attività.

Ai nostri assistiti offriamo assistenza medica, infermieristica, fisioterapica e psicologica ed una presa in carico individualizzata che, attraverso un lavoro multidisciplinare, mira a soddisfare il più possibile i loro bisogni personali.

Cerchiamo di rendere le giornate dei Vostri cari piacevoli, ricreando il clima sereno di un ambiente familiare, anche con attività di animazione, sempre attenti a rispettare la dignità dell'anziano. Riteniamo fondamentale un rapporto di collaborazione con Voi familiari, nell'intento di aiutare il nuovo arrivato ad inserirsi all'interno della nostra struttura, favorendo così la socializzazione con gli altri assistiti e con il personale della nostra Casa.

L'amministrazione è sempre disponibile a fornire informazioni e chiarimenti, e a prendere in considerazione eventuali reclami, suggerimenti e proposte relative al servizio per un costante miglioramento delle qualità dell'assistenza.

Infine sottolineiamo che, la Residenza Santa Rosa ha recepito e adottato le misure di contenimento indicate dal Ministero della Salute e dalla Regione Liguria specificamente riferite a contrastare la diffusione di SARS-CoV2 (norme comportamentali, disinfezione degli ambienti, accessi contingentati dei parenti in visita ai pazienti, ecc..), conseguentemente rimodulando la propria organizzazione e tutte le attività socio sanitarie ed assistenziali fornite, all'uopo dotandosi di procedure specifiche oggetto di costante aggiornamento. Tutte misure che, nel loro insieme, sono certamente in grado di ridurre in maniera significativa la possibilità di contrarre l'infezione da SARS-CoV2 all'interno della Struttura, ma non di escludere completamente tale evenienza, trattandosi di risultato che le attuali conoscenze medico scientifiche non consentono di raggiungere. Alcune descrizioni che troverete all'interno di questo documento sono momentaneamente rimodulate nel rispetto di quanto sopra.

Dott. Umberto Suriani
Amministratore Delegato

INDICE

PRINCIPI ISPIRATORI	4
CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA.....	5
I SERVIZI OFFERTI.....	6
RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI ASSISTITI	11
STANDARD DI SERVIZIO	11
VISITA LA STRUTTURA	13
DOCUMENTAZIONE E PROCEDURE PER L'ACCESSO IN STRUTTURA.....	14
COSA PORTARE IN CASO DI AMMISSIONE IN STRUTTURA	14
COME RAGGIUNGERCI	15
CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'	17
CUSTOMER SATISFACTION	18
Allegato 1: LA POLITICA PER LA QUALITA'.....	20
Allegato 2: QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.....	209

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 4 di 26

PRINCIPI ISPIRATORI

- **Uguaglianza**

La Residenza Santa Rosa si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingue, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.

- **Imparzialità**

La Residenza Santa Rosa si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

- **Continuità**

Nella Residenza Santa Rosa è garantita la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **Diritto di scelta**

La Residenza Santa Rosa garantisce il diritto alla scelta, riferito alle cure necessarie ed ai medici specialisti.

- **Partecipazione**

La Residenza Santa Rosa garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

- **Efficienza ed efficacia**

La Residenza Santa Rosa ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

La Residenza Santa Rosa garantisce all'anziano assistito il rispetto dei "Diritti della Persona Anziana" (d.g.r. 14/12/2001 n° 7435).

In particolare sono salvaguardati:

- Il Diritto alla vita: ogni assistito deve ricevere l'assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, igiene, riposo, comunicazione, ecc.)
- Il Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata con scienza e coscienza rispettando la sua volontà.
- Il Diritto alla riservatezza: deve essere tutelato il segreto sulle sue notizie personali anche secondo quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR), in vigore dal

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 5 di 26

25 maggio 2018, per cui la Residenza è in fase di aggiornamento della sua Informativa sulla Privacy.

- Il Diritto di rispetto al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio cognome e nome, deve essere rispettato il suo concetto di pudore.
- Il Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sugli interventi che lo riguardano.
- Il Diritto di parola e ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite nel limite del possibile.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La Residenza Santa Rosa, situata in una zona collinare verdeggiante nella località di Manesseno - S. Olcese, è una struttura dedicata all'accoglienza e all'assistenza di persone anziane fragili.

Le attività terapeutiche si dividono in due categorie in base alla tipologia di assistiti:

- **unità operativa di mantenimento (RSA)**
- **unità operativa residenza protetta (RP)**

La prima è rivolta a persone **non autosufficienti totali**, non in grado di svolgere le principali attività quotidiane e che pertanto necessitano di cure a maggiore intensità, 24 ore su 24. La seconda è invece rivolta ad anziani **non autosufficienti parziali**, con autonomia residua, variabile in base alla situazione di salute.

La Residenza Santa Rosa è dotata di 50 posti letto accreditati con la ASL3 Genovese distribuiti su tre piani e suddivisi in 25 posti letto destinati a persone parzialmente non autosufficiente e 25 posti letto destinati a persone totalmente non autosufficienti in base alla valutazione effettuata dalla ASL territoriale. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura ha contratto la sua capacità ricettiva a 47 posti letto complessivi.

E' presente un giardino che nella stagione estiva è attrezzato con ombrelloni, tavoli e sedie, permettendo di stare all'aria aperta e fresca della campagna circostante, dove spesso vengono organizzate dal personale di assistenza socio sanitaria e dagli psicologi le attività di animazione o le feste, proprio per poter godere della nostra posizione privilegiata rispetto alla vallata.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 6 di 26

Nel marzo 2011 sono stati ultimati diversi interventi strutturali di miglioramento al fine di razionalizzare gli spazi e rendere più confortevoli gli ambienti.

I SERVIZI OFFERTI

La Residenza Santa Rosa offre ai suoi assistiti assistenza medica giornaliera (guardia medica con reperibilità nei festivi e nei notturni), assistenza infermieristica e socio sanitaria continuativa, garantita sulle 24 ore, attività fisioterapica, assistenza psicologica, attività di animazione.

Il nostro obiettivo si basa non solo su un'attenta assistenza sanitaria e socio sanitaria, ma anche sul recupero e mantenimento dell'autonomia dell'assistito, delle sue relazioni sociali, dei suoi aspetti psicologici e cognitivi.

- Accoglienza e inserimento

Al fine di rendere il più gradevole possibile l'inserimento ed il percorso dell'utente in struttura, vengono coinvolte tutte le figure professionali nell'intento di pianificare ed ottimizzare la quotidianità della vita degli assistiti. Per ciascun utente viene definito, attraverso un integrato lavoro di equipe, un Piano di Assistenza Individuale nella cui stesura sono presi in considerazione i bisogni individuali, la valorizzazione delle capacità residue e le propensioni di ogni persona. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura accoglie, per non meno di 10 giorni, l'Assistito all'interno di un reparto "protetto" in attesa di procedere con la verifica di negatività al virus sopra menzionato (zona "buffer").

- Servizio medico

Il medico responsabile in struttura garantisce l'assistenza medica e può prescrivere per gli assistiti in convenzione con ASL3 Genovese, qualunque visita specialistica, esame strumentale o di laboratorio, indagini radiologica ritenuta utile ai fini del monitoraggio della salute dell'assistito.

- Servizio infermieristico e socio sanitario

E' garantita la presenza continuativa di infermieri professionali e operatori socio sanitari 24 ore su 24.

Il servizio socio sanitario di assistenza è svolto da personale qualificato (operatori socio-sanitari), appositamente formato per essere in grado di soddisfare i bisogni e le necessità degli assistiti. La cura di se è stimolata ed incoraggiata, sia con un maggiore igiene personale, sia

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 7 di 26

con il ristabilirsi di buone abitudini: la barba tutti i giorni, il parrucchiere per le donne, cambiarsi gli indumenti intimi con frequenza, bagni completi, etc ...

Le eventuali non autosufficienze sono superate con un intervento diretto del personale socio sanitario.

- **Servizi di riabilitazione**

Ogni assistito è valutato, sia all'ammissione in struttura sia successivamente, dai fisioterapisti, al fine di poter intraprendere ogni intervento riabilitativo ritenuto utile e appropriato.

La struttura fornisce attrezzature e ogni materiale antidecubito ritenuto utile ed i presidi per l'igiene e l'incontinenza.

- **Servizio di animazione**

Le iniziative riguardano:

- giochi di società,
- ascolto guidato della musica e canto,
- concerti,
- letture di libri e del quotidiano,
- lavori manuali, soprattutto in occasione di feste e ricorrenze,
- riattivazione della memoria attraverso l'esplorazione virtuale del territorio,
- cineforum.

Le attività di animazione vengono presentate attraverso locandine affisse nei corridoi e nelle bacheche della struttura. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente le attività di animazione avvengono nel rispetto del distanziamento sociale preventivo.

- **Servizio di assistenza religiosa**

L'Assistenza religiosa, per gli assistiti di fede cattolica, viene offerta da un Sacerdote che celebra la S. Messa in struttura.

- **Servizio di ristorazione**

Le pietanze sono preparate dalla cucina presente all'interno della struttura.

Attraverso una diversificazione dei menù, compatibilmente con lo stato di salute dell'assistito, viene garantita un'ampia scelta alimentare.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 8 di 26

Il medico di struttura provvede alla eventuale valutazione dei fabbisogni nutrizionali, garantendo la fruizione di diete personalizzate e, se necessario, provvede alla prescrizione della dieta omogenizzata o della nutrizione artificiale.

I soggetti che non sono in grado di assumere autonomamente il cibo sono aiutati dal personale di socio sanitario.

- Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia esterno a pagamento, attivabile direttamente dal parente o tutore, prevede il lavaggio della biancheria personale da parte di un servizio esternalizzato. Gli operatori socio sanitari sono disponibili per la sistemazione della biancheria e del vestiario personale dell'assistito. All'ingresso ogni utente deve poter disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni di salute nel quale ogni capo dovrà essere etichettato con il suo nominativo. Qualora i beni di proprietà dell'assistito fossero persi, danneggiati o ritenuti inadeguati all'utilizzo ne verrà data immediata comunicazione al familiare affinché provveda ad integrare i capi inutilizzabili, e le relative registrazioni saranno conservate.

- Prestazioni accessorie di cura della persona

La Residenza Santa Rosa a complemento dell'assistenza sanitaria e socio sanitaria, fornisce ai propri assistiti i seguenti ulteriori servizi: parrucchiera, manicure, pedicure (a pagamento). Il servizio è esterno e attivabile direttamente dal parente o tutore presso l'amministrazione negli orari di apertura al pubblico, dal lunedì al sabato dalle 8 alle 13.

- Le attività giornaliere

La giornata tipo prevede che in mattinata si svolgano prevalentemente le attività sanitarie/ socio sanitarie, e che nel pomeriggio si svolgano le attività socio sanitarie di bagni assistiti, di animazione e di socializzazione.

L'attività riabilitativa viene svolta dai nostri fisioterapisti tutte le mattine e quattro pomeriggi a settimana.

Familiari o amici possono chiedere permessi di uscita dell'assistito, sia giornalieri che per più giorni, previa autorizzazione da parte del medico di struttura. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente non sono rilasciati permessi di uscita.

Le figure professionali ricevono dal lunedì al venerdì in base agli orari di presenza in struttura di ciascuno. Di regola è individuata una fascia oraria quotidiana nelle ore del mattino dei giorni

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 9 di 26

feriali, salvo nei casi di urgenze o impegni inderogabili. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente i colloqui avvengono attraverso telefono o videochiamate.

- **La vita comunitaria**

Ogni persona assistita deve poter continuare a soddisfare le proprie esigenze ed aspettative nel rispetto delle regole di vita comunitaria. Gli è infatti permesso di:

- ricevere visite tutti i giorni (al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la struttura ha regolamentato le modalità di visita parente/visitatore);
- partecipare alle attività proposte secondo le proprie inclinazioni, interessi e disponibilità;
- assentarsi temporaneamente dal presidio, previa richiesta al medico responsabile (al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente non sono rilasciati permessi di uscita).

I parenti e gli amici degli assistiti, per festeggiare particolari ricorrenze, possono usufruire degli spazi comuni (salone) compatibilmente con la capacità ricettiva del presidio. Sono previste attività ricreative e culturali aventi lo scopo di stimolare la partecipazione dell'utente alla vita sociale e comunitaria del presidio che possono svolgersi all'interno. Nello stabilire gli abbinamenti nelle camere, il personale socio-sanitario è tenuto a basarsi, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalle indicazioni del Responsabile Sanitario, dello psicologo, dal PAI e dalle specifiche caratteristiche psico-sociali di ciascuno. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente si possono usufruire solamente gli spazi esterni nel rispetto del distanziamento sociale ed in applicazione della Istruzione Operativa visite parenti/visitatori. Gli assistiti sono tenuti a rispettare le regole di vita comunitaria e a fare in modo che il loro comportamento individuale non arrechi disturbo agli altri e non provochi danni alle persone ed agli oggetti appartenenti alla struttura.

- **Giornata tipo**

- ore 7.00 il turno del personale socio sanitario mattino comincia l'alzata. Gli operatori presenti in turno con la supervisione eventuale dell'infermiere provvedono all'igiene e all'alzata degli assistiti dei diversi piani;
- ore 8.30 – 9.30 viene distribuita a tutti la colazione: ai piani agli utenti che non possono accedere al sala da pranzo, al I° piano, nella sala da pranzo, sia agli assistiti non autosufficienti che hanno bisogno di essere imboccati che alle persone autosufficienti nel mangiare e nella saletta antistante l'ascensore al II piano agli utenti autosufficienti nel mangiare che soggiornano al piano. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-

CoV2, attualmente la sala da pranzo è soggetta alla rigida applicazione del distanziamento sociale. L'infermiere professionale in turno somministra la terapia agli assistiti come da prescrizione medica;

- dalle ore 9.00 alle ore 11.30, secondo la programmazione settimanale ad alcuni assistiti viene eseguito il bagno settimanale. Gli utenti vengono poi seguiti nelle loro esigenze e vengono svolte le attività proposte dalla struttura (fisioterapia, animazione,); gli infermieri professionali provvedono ad eseguire le medicazioni previste e viene effettuato il giro visita da parte dei medici. Gli assistiti si intrattengono nei locali comuni svolgendo le attività proposte nel giorno, si recano nella sala polifunzionale al piano terra per le sedute riabilitative/animazione, si dedicano alla lettura dei quotidiani oppure ancora trascorrono del tempo con i propri cari. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente non sono ammesse aggregazioni che non rispettino il distanziamento sociale e le visite parenti sono contingentate secondo quanto previsto dall'Istruzione Operativa visite parenti/visitatori. Gli operatori socio sanitari si dedicano al riassetto delle camere di degenza;
- ore 12.00-13.00 viene servito nella sala da pranzo il cibo agli assistiti non autosufficienti al pasto che devono essere imboccati e per i pazienti auto sufficienti al pasto in due turni successivi. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la sala da pranzo è soggetta alla rigida applicazione del distanziamento sociale;
- ore 13.00-13.30 vengono messi a letto o a riposare gli assistiti che ne fanno richiesta o dietro prescrizione medica;
- dalle ore 15.00 in poi vengono alzati gli utenti che erano andati a riposare e messi a letto quelli che hanno una prescrizione medica in tal senso;
- ore 15.00-17.30 gli assistiti vengono portati nella sala polifunzionale al piano terra, per le attività riabilitative e/o animazione pomeridiane. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente questi spazi sono soggetti alla rigida applicazione del distanziamento sociale;
- ore 16.00-17.00, secondo la programmazione settimanale ad alcuni utenti viene eseguito il bagno settimanale;
- ore 18.30-20.00: viene servita la cena in sala pranzo al primo piano per gli assistiti autosufficienti al pasto e per gli assistiti non autosufficienti che sono imboccati in due turni successivi. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la sala da pranzo è soggetta alla rigida applicazione del distanziamento sociale;

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 11 di 26

- ore 20.00 in poi: tutti gli assistiti vengono portati nelle loro camere e preparati per il riposo notturno

RISPETTO DELLA PRIVACY DEGLI ASSISTITI

In osservanza a quanto stabilito dal Regolamento UE 679/2016 (GDPR), in vigore dal 25 maggio 2018, la Residenza Santa Rosa ha provveduto all'aggiornamento del documento programmatico sulla sicurezza dei dati e continua ad adoperarsi per dar luogo agli adempimenti conseguenti. Inoltre, per garantire la privacy dei propri assistiti all'interno della struttura, sono state adottate le seguenti modalità operative:

- visite e medicazioni sono eseguite in una stanza idonea (sala medica o camera dell'utente) che possa garantire, da un lato, il massimo comfort possibile per la persona (letto o lettino comodi, che dispongano di uno sgabello per agevolare lo spostamento del soggetto, ambiente accogliente, etc.) e, dall'altro la dovuta privacy (le diverse operazioni sull'assistiti vanno eseguite in ambiente chiuso al quale potrà accedere solo il personale medico o infermieristico o socio sanitario).
- certificazioni, cartelle, referti rilasciati da laboratori di analisi o da altri organismi sanitari potranno essere ritirati, in busta chiusa, anche da persone diverse dagli interessati, sulla base della presentazione di una delega scritta.
- il personale infermieristico non potrà comunicare dati riguardanti patologie e/o terapie in atto di un assistito, tranne che al personale sanitario interessato alla cura del utente o ai suoi familiari se legittimati.
- la cartella clinica (anche in formato informatico), costituendo "documento ufficiale", non può, in originale, uscire dalla struttura di appartenenza, tranne che per esplicita richiesta di un magistrato. Copia della stessa potrà essere rilasciata in busta chiusa entro cinque giorni dalla richiesta apponendo il timbro e la firma del medico Responsabile sanitario ed il timbro della struttura di provenienza a:
 1. personale sanitario in caso di assoluta necessità a scopo di diagnosi e cura;
 2. parenti del paziente che ne facciano richiesta.

STANDARD DI SERVIZIO

Il livello di qualità accettabile che la Residenza Santa Rosa si impegna a garantire ai propri assistiti in termini di organizzazione, risorse, processi, risultati tenendo conto dei bisogni, delle risorse disponibili e delle esigenze dei professionisti è il seguente:

Requisito	Indicatore
Personale	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa e cartellino
Lavoro di Equipe (UVM)	Presenza di incontri di equipe per analizzare le problematiche degli assistiti con cadenza settimanale.
Informatizzazione	Presenza e adozione di un sistema informativo in grado di gestire la documentazione della struttura
Attenzione ai tempi di vita degli utenti in relazione alla somministrazione dei pasti	Esistenza di una sala da pranzo per gli assistiti non allettati. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente la sala da pranzo è soggetta alla rigida applicazione del distanziamento sociale.
	Orari pasti: Colazione tra le 8.30 e le 9.30 Pranzo tra le 12 e le 13 Cena tra le 18.30 e le 20.00
	Almeno 40 minuti a disposizione per la consumazione del pasto
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun utente	Possibilità di riposo post-prandiale
	Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali
	Pulizia delle camere non prima delle 7.00 comunque non prima che l'assistito si sia alzato
Mantenimento dei legami parentali e amicali e con il territorio, promozione della partecipazione	Orario aperto e flessibile di visita agli assistiti. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente le visite parenti/visitatori sono soggette alla rigida applicazione della Istruzione Operativa visite parenti/visitatori
	Rilevazione della soddisfazione degli assistiti e dei familiari. Diffusione in forma anonima dei risultati
	Ascolto e trattamento dei reclami
Comunicazione con l'esterno	Esistenza di Sito Web aggiornato
Attenzione all'accoglienza dell'utente	Possibilità per l'utente ed i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento mediante presentazione e visita guidata in struttura. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente l'accesso in struttura è contingentato e soggetto ad autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.) Affiancamento del Coordinatore di assistenza dedicato il giorno dell'ingresso

Attenzione all'alimentazione e idratazione	Scelta fra due piatti per ogni portata. Regimi dietetici personalizzati
	Possibilità di pasti caldi alla sera
	Possibilità di accesso a generi alimentari e bevande durante la giornata anche tramite i distributori automatici
	Esistenza di protocolli codificati per il monitoraggio dell'apporto idrico e la rilevazione del peso corporeo
	Adozione di indicazioni per una dieta equilibrata
Prestazioni accessorie di cura personale	Possibilità di usufruire di prestazioni a pagamento di cura personale quali parrucchiere, pedicure e manicure
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli utente	Possibilità di usufruire del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale incluso nella retta alberghiera
Attenzione alle proprietà degli utente	Esistenza di protocolli documentati per la gestione dei capi di vestiario personali
Assistenza morale, spirituale e religiosa	Garantita se desiderata dall'utente. Recepimento della Carta dei Diritti dell'anziano. Adozione di prassi documentate a tutela e garanzia della privacy e della dignità della persona, anche a fine vita
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale	E' prevista e regolamentata l'uscita degli assistiti dalla Residenza. I familiari possono trascorrere una giornata intera o parziale a fianco dei loro cari. Festa dei compleanni con cadenza mensile. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente le uscite sono sospese e le visite parenti sono soggette alla rigida applicazione dell'Istruzione Operativa visite parenti/visitatori
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione	Presenza di saloni conviviali, ambienti dotati di riscaldamento
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo per una maggiore personalizzazione della camera. Presenza di televisore in camera o predisposizione
Attività riabilitative-fisioterapiche	Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale

VISITA LA STRUTTURA

I familiari possono liberamente far visita ai loro cari dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18. L'orario di visita è stato stabilito in modo tale da agevolare lo svolgimento delle attività di reparto. Al fine di contrastare la diffusione di SARS-CoV2, attualmente le visite sono soggette alla rigida applicazione dell'Istruzione Operativa visite parenti/visitatori.

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 14 di 26

DOCUMENTAZIONE E PROCEDURE PER L'ACCESSO IN STRUTTURA

Ingresso in regime convenzionato con SNN

Per accedere in struttura in regime convenzionato la residenza dei nostri assistiti deve essere sul territorio di competenza della ASL 3 Genovese.

La domanda di ammissione viene formulata dall'interessato, generalmente da un parente o dal tutore direttamente all'ufficio preposto dell'ASL

L'accesso alla struttura avviene in funzione della capacità ricettiva (vedi sportello polifunzionale distrettuale della ASL) ed in base alla graduatoria determinata dal registro di attesa della stessa essendo la Residenza convenzionata per tutti i posti disponibili.

In caso di domande superiori alla disponibilità di posti le ammissioni avverranno con le priorità determinate dalla lista di attesa della ASL.

Ingresso in regime di solvenza

La richiesta di ricovero mediante sistema privatistico può essere inoltrata di persona, al telefono o via mail. Qualora al momento della richiesta non vi siano posti letto privati disponibili, il richiedente viene inserito in un Registro liste di attesa, seguendo il criterio cronologico temporale di arrivo.

Nel momento in cui si renda disponibile un posto letto privato si viene contattati, secondo l'ordine di data di inserimento in lista d'attesa.

L'utente solvente viene accettato in relazione alla disponibilità dei posti e, qualora non siano disponibili, mantenuto in lista fino all'accettazione o a alla cancellazione.

Ogni ammissione è inoltre subordinata alla presentazione della documentazione richiesta per l'ammissione dell'assistito.

La modulistica necessaria per l'ammissione in struttura è la seguente:

- *fotocopia del codice fiscale;*
- *fotocopia della tessera sanitaria;*
- *fotocopia della carta d'identità dell'utente e della persona che firma il contratto;*
- *documentazione medica recente e terapia in atto.*

COSA PORTARE IN CASO DI AMMISSIONE IN STRUTTURA

Tra gli obiettivi della Residenza c'è quello di mantenere una certa continuità con le consuetudini di vita di ciascun assistito rispettandone l'individualità.

A tal fine è importante che, nel corso della giornata, l'assistito continui ad indossare i propri indumenti personali. Pertanto, è consigliabile un guardaroba comodo e adeguato alla stagione, biancheria intima e l'abbigliamento necessario per la notte.

Se di uso abituale, o comunque graditi, è possibile portare con sé profumo, creme, deodoranti, monili e tutto ciò che permette di mantenere le proprie abitudini (compatibilmente con lo stato di salute e le necessità assistenziali).

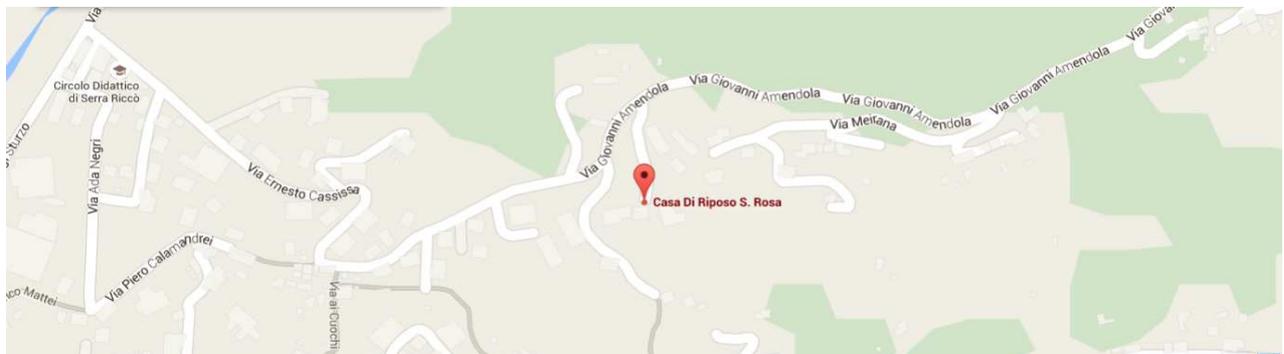
Per personalizzare il proprio spazio di degenza sono consentiti piccoli oggetti (es: fotografie, quadri, piccole piante).

È sconsigliato portare oggetti di valore e denaro.

La struttura in ogni caso non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è raggiungibile in auto, tramite l'uscita di Genova Bolzaneto seguendo le indicazioni per Manesseno S. Olcese.



QUALITA' DEL SERVIZIO

- **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO**

L'anziano all'interno della Residenza non deve essere considerato un semplice membro del nucleo a cui appartiene ma una persona con caratteristiche, problemi ed esigenze particolari; da qui la necessità di adottare per ciascuna persona un progetto individualizzato che rispetti le sue esigenze, che aiuti e, laddove questo sia possibile, migliori nel tempo la sua qualità di vita. Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) nasce

dall'analisi della documentazione clinica, delle abitudini, delle esigenze e degli obiettivi che si vogliono raggiungere per ciascuna persona assistita.

L'equipe multidisciplinare è composta dal Medico di struttura, dalla Psicologa, dal Coordinatore infermieristico, dal Fisioterapista assegnato e dal Coordinatore dell'area assistenziale.

Nel caso tipico di un nuovo ingresso in struttura si segue la seguente procedura:

- viene effettuato un inquadramento generale della persona e vengono analizzati i problemi a carattere sanitario e assistenziale per poter redigere un'analisi iniziale;
- vengono stabiliti i percorsi mirati per favorire le esigenze della persona sotto il profilo sanitario, fisioterapico ed assistenziale;
- si prefiggono degli obiettivi da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

Per ciascuna persona assistita l'equipe si riunisce all'ingresso e ogni sei mesi salvo eventi non prevedibili. Durante tale incontro si evidenziano le problematiche riscontrate ed in base a questo possono venire modificati i percorsi stabiliti precedentemente, nonché gli obiettivi da raggiungere.

- **MISURAZIONE DELLA QUALITÀ IN STRUTTURA**

La qualità all'interno della Struttura è garantita attraverso i seguenti strumenti del Sistema di Gestione della Qualità di Santa Rosa in conformità a quanto previsto dalla norma ISO 9001:2015:

- La gestione delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e degli Eventi avversi
- La gestione dei reclami e delle lamentele
- La verifica della soddisfazione del cliente, attraverso la somministrazione di Questionari
- La verifica del Clima aziendale, attraverso la somministrazione di Questionari al personale
- L'implementazione di Piani di miglioramento
- L'attuazione di Audit interni ed audit clinici da parte del Responsabile della Qualità e del Direttore Sanitario
- Il Riesame della Direzione
- La verifica degli Indicatori in relazione agli obiettivi

In merito alla verifica degli indicatori in relazione agli obiettivi prefissati, la Direzione Sanitaria di Villa Fernanda, in accordo con la Direzione Generale, ha definito un cruscotto di indicatori di performance (Key Performance Indicator - KPI) al fine di monitorare

l'andamento di alcuni processi caratterizzanti i servizi e le prestazioni erogate dalla Residenza. In occasione del Riesame della Direzione, annualmente 'viene svolta l'analisi degli indicatori realizzata mediante estrapolazione di dati dal software di gestione della cartella clinica informatizzata E-Personam della Società Advenias. Di seguito il Cruscotto di indicatori (KPI):

INDICATORE	MODALITÀ' DI RILEVAZIONE	FUNZIONI COINVOLTE
TASSO DI OCCUPAZIONE DEI P.L.	Gestionale GRS Fides	Resp. Amministrativa, Ref. Amministrativi
GRADIMENTO MEDIO SUI SERVIZI EROGATI	Riepilogo annuale questionario soddisfazione utente	RGQ
% ASSISTITI COINVOLTI IN ATTIVITA' RICREATIVE E DI ANIMAZIONE	Sezione Attività Quotidiane E-Personam/ attività di Socializzazione	PSI
% ASSISTITI COINVOLTI IN ATTIVITA' RIABILITATIVE INDIVIDUALI E DI GRUPPO	Sezione Attività Quotidiane E-Personam/attività di Riabilitazione	FKT
% DI FORMAZIONE IMPLEMENTATA RISPETTO A QUELLA PROGRAMMATA	Piano Annuale di Formazione e Addestramento	DG, RGQ
% NON CONFORMITA' CHIUSE ENTRO L'ANNO/NON CONFORMITA' APERTE NELL'ANNO	Rapporto di NC - AC - AP	RGQ
% DI RECLAMI CHIUSI SUL TOTALE RECLAMI APERTI A SEGUITO DI CUSTOMER	Segnalazione reclamo/apprezzamento	TUTTI, RGQ, DS
NUMERO ACCESSI IMPROPRI IN PS	Crea evento in PS su E-personam/ Scheda di invio in PS	DS, RGQ
NUMERO CADUTE ACCIDENTALI CON ESITO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA	Cartella Utente E-Personam/ Cadute	DS, MED
NUMERO TOTALI DI LESIONI DA DECUBITO INSORTE IN STRUTTURA	Cartella Utente E-Personam/Lesioni da Pressione/Scheda di Braden	MED/ IP/OSS
NUMERO LDD GUARITE IN STRUTTURA (si includono anche quelle presenti prima del ricovero in struttura)	Cartella Utente E-Personam/Lesioni da Pressione/Scheda di Braden	MED/IP/OSS
NUMERO ASSISTITI CON STRUMENTI DI PROTEZIONE A LETTO (doppie sponde)	Cartella Utente E-Personam/Protezioni	DS, MED
NUMERO ASSISTITI CON STRUMENTI DI PROTEZIONE SU SEDIA	Cartella Utente E-Personam/Protezioni	DS, MED
NUMERO EVENTI/QUASI EVENTI AVVERSI	Scheda segnalazione spontanea eventi (Scheda di <i>Incident Reporting</i>)	EQUIPE

CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'

Il sistema di Gestione della Qualità della Residenza Santa Rosa è un sistema documentato, sottoposto a controlli periodici al fine di garantirne la coerenza e adeguatezza alla realtà operativa della struttura, nonché la rispondenza ai requisiti della normativa di riferimento.

 <p>L'uomo, il nostro valore più importante</p>	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 18 di 26

Il sistema di qualità implementato in conformità alla normativa ISO 9001:2015 è certificato da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas.

CUSTOMER SATISFACTION

La Residenza Santa Rosa ha pienamente recepito:

- il regolamento UE 679/2016 (GDPR), in vigore dal 25 maggio 2018
- la legge 81/08 in materia di sicurezza sul lavoro;
- le disposizioni di legge che costituiscono parte integrante del Sistema Gestione Qualità.

Fatta questa premessa, il presidio definisce annualmente lo standard di qualità del servizio che intende garantire alla propria utenza, dichiarazione che deve poter essere visionata e verificata dal pubblico, dagli operatori e dagli enti terzi e quindi costituisce parte integrante della Carta dei Servizi.

La Direzione monitora il livello di soddisfazione delle parti coinvolte mediante una serie di strumenti, tra i quali:

- la somministrazione di questionari di soddisfazione per l'utenza (assistiti e familiari) con conseguente analisi dei risultati ottenuti;
- l'analisi degli eventuali reclami ricevuti, delle loro cause e ripercussioni.

La verifica del grado di soddisfazione dell'assistito, con riguardo alle attività di assistenza ricevute, avviene tramite un Questionario di Customer Satisfaction (QSC) che viene consegnato all'accettazione e comunque reso disponibile nelle sale d'attesa o presso la reception. Gli operatori addetti all'accettazione (Segreteria) sensibilizzano costantemente l'utenza sull'importanza che riveste la compilazione del questionario e provvedono, periodicamente, a raccogliere quelli compilati consegnandoli al Responsabile della Qualità.

Il Responsabile della Qualità li elabora e utilizza i risultati per:

- monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza e la capacità della struttura di rispettare lo standard di qualità dichiarato;
- identificare e valutare le aree critiche dei processi di erogazione del servizio;
- trarre spunti di riflessione e possibilità di miglioramento dei servizi erogati tenendo in considerazione quanto suggerito dai pazienti.

I report derivati dall'elaborazione dei QSC sono oggetto di attenta analisi in occasione del Riesame di Direzione la quale provvede poi a divulgarne e diffonderne i risultati in forma anonima all'interno del presidio in occasione di apposita riunione con lo staff.

 <small>L'uomo, il nostro valore più importante</small>	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 19 di 26

- **Analisi dei reclami**

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmetterli al Responsabile Qualità il quale è tenuto a rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento. Il Responsabile della Qualità è tenuto ad analizzare sistematicamente i reclami ricevuti allo scopo di identificare le aree di debolezza relativamente ai servizi erogati e valutare l'opportunità di aprire azioni correttive o preventive.

Tutti i reclami e le azioni che ne sono derivate vengono analizzate in sede di Riesame dalla Direzione la quale si impegna a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente presupposti (es. difformità rispetto allo standard di qualità dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 20 di 26

Allegato 1

LA POLITICA PER LA QUALITA'

La nostra politica della qualità ha come **obiettivo primario** l'erogazione di prestazioni di alto livello sanitario e assistenziale, che soddisfino pienamente le esigenze e le aspettative degli utenti non solo tutelandone lo stato di salute, ma anche rispettandone la dignità umana.

Riteniamo che la nostra **mission** non possa limitarsi alla rigorosa osservanza delle normative vigenti, ma debba ritagliarsi il più fedelmente possibile sulle specifiche necessità di ciascun ospite. La nostra **mission** si basa su procedure efficaci ed efficienti, conta su personale competente e professionale e garantisce la massima trasparenza nei rapporti con gli utenti. La nostra **vision** non è statica ma anzi in continua evoluzione ed aggiornamento, per far sì che i servizi resi possano ritagliarsi il più fedelmente possibile sulle specifiche necessità di ciascun ospite. Noi perseguiamo questi obiettivi attraverso il rigoroso rispetto della normativa vigente e l'istituzione di un sistema qualità conforme agli standard UNI EN ISO 9001:2015. Tutte le persone che operano nella Struttura sono consapevoli di quanto sia importante per il loro lavoro saper ascoltare le esigenze degli assistiti ed i familiari per capire e soddisfare i loro fabbisogni ed aspettative. Il Sistema di Gestione della Qualità di ROeMAR considera le esigenze non solo degli Assistiti e delle loro famiglie, ma anche di tutte le parti interessate coinvolte, direttamente o indirettamente (personale dipendente, personale di società cooperative fornitori di servizi, liberi professionisti, le Istituzioni, e assicurazioni). L'intento primario è quello di conquistare la fiducia degli stakeholder (portatori di interessi) garantendo competenze e trasparenza.

Tutto ciò è possibile in quanto la Direzione di ROeMAR nel pieno coinvolgimento di tutte le risorse che vi lavorano si impegna affinché sia garantita:

- l'integrale applicazione di quanto previsto dalla Carta dei Servizi, aggiornata e rivista annualmente tenendo conto delle indicazioni che ricaviamo dai questionari di gradimento periodicamente distribuiti. La capacità di migliorare continuamente sarà misurata oltre che verificando il raggiungimento degli obiettivi stabiliti anche valutando la soddisfazione dell'utente;
- una continua attività di formazione ed aggiornamento professionale, che in ROeMAR coinvolge tutto il personale indipendentemente dalla funzione;
- la massima attenzione alle esigenze di ogni singolo utente attraverso la formulazione di Piani di Assistenza Individuali, pensati per rispettare le peculiarità di ognuno e formulati secondo un approccio multidisciplinare con il preciso intento di mantenere e, ove possibile, migliorare le capacità residue funzionali;
- il rispetto della dignità della persona assicurando la riservatezza, il dialogo e la comprensione;

- la consapevolezza che l'assistenza sanitaria di prim'ordine ed il rispetto assoluto delle normative non bastano per assicurare una vita serena: mettiamo quindi il massimo impegno per garantire una qualità dei servizi alberghieri di alto livello, attraverso una ristorazione eccellente con menù personalizzati, ambienti puliti e luminosi e, certamente, personale cortese e preparato;
- la condivisione dei valori e di questi obiettivi con il personale, qualsiasi ruolo abbiano in ROeMAR, nel segno del miglioramento continuo, del costante impegno etico condiviso e nell'intento comune di garantire, tramite il proprio lavoro, i migliori servizi ed il massimo rispetto della persona che rappresenta per noi il valore più importante;
- una filosofia proattiva basata sul *Risk Based Thinking* come base per il miglioramento continuo. L'obiettivo è quindi quello di far integrare il più possibile il concetto di rischio con tutta l'operatività delle Strutture, in modo tale da ampliare la cultura di chi lavora a vari titoli con la nostra Organizzazione verso tale approccio nonché operare un cambiamento culturale verso il quale considerare i rischi come opportunità per operare il tanto desiderato miglioramento continuo.

L'Amministratore Delegato

Dott. Umberto Suriani

 L'uomo, il nostro valore più importante	CARTA DEI SERVIZI	REV.11 DEL 16/02/2021
	RESIDENZA SANTA ROSA	PAGINA 22 di 26

Allegato 2



Residenza Santa Rosa

**Salita Superiore Don Schiaffino
Manesseno (GE)
Tel. 010-712294**

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

N.B. la compilazione del questionario non prevede l'acquisizione di dati identificativi. Nel caso il competente ufficio ne ravvisasse la presenza, essi verranno depennati e verranno acquisiti solamente i dati non riconducibili ad interessati identificabili.

PROFILO DELL'INTERVISTATO

• **SESSO** UOMO DONNA

• **ANNO DI NASCITA** 19 |____|

• **RESIDENZA** GENOVASI NO

ALTRI COMUNI Quale _____

• **PROFESSIONE**

IMPRENDITORE, PROFESSIONISTA, DIRIGENTE	AGRICOLTORE
COMMERCIANTE, ARTIGIANO	CASALINGA
INSEGNANTE, PROFESSORE	PENSIONATO
IMPIEGATO	DISOCCUPATO
OPERAIO	ALTRO

• **TITOLO DI STUDIO**

LICENZA ELEMENTARE	LICENZA MEDIA SUPERIORE
LICENZA MEDIA INFERIORE	LAUREA

SE IL QUESTIONARIO È COMPILATO DIRETTAMENTE DALL' UTENTE PASSI DIRETTAMENTE ALLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI NELLA PAGINA SUCCESSIVA.

1. IN QUANTO PARENTE DI RIFERIMENTO, POTREBBE INDICARE IL SUO GRADO DI PARENTELA?

- FIGLIO/A
- FRATELLO / SORELLA
- NIPOTE
- GENERO / NUORA
- CUGINO/A
- MARITO / MOGLIE
- ALTRO.....

2. DA QUANTO TEMPO IL SUO PARENTE E' NOSTRO UTENTE?

- MENO DI 6 MESI
- DA 6 MESI A 1 ANNO

- DA 1 A 3 ANNI
- DA 3 A 5 ANNI
- PIÙ DI 5 ANNI

3. COME E' VENUTO A CONOSCENZA DELLA NOSTRA STRUTTURA?

- CONOSCENTI, PARENTI O AMICI
- ASL O ALTRE ISTITUZIONI
- MEDICI DI MEDICINA GENERALE, MEDICI SPECIALISTI
- TELEVISIONE, GIORNALI, INTERNET
- ALTRO:

4. IL SUO PARENTE E' MAI STATO OSPITE DI UN ALTRA STRUTTURA COME LA NOSTRA?

- SÌ
- NO, MAI

SERVIZI

(indichi come valuta ciascun servizio)

	<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>	<i>NON SO</i>
<p>ACCOGLIENZA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione della struttura e dei servizi • Gestione della documentazione per l'ammissione e per l'inserimento in struttura • Esaustività e chiarezza delle informazioni fornite all'ingresso (organizzazione, retta, servizi offerti etc..) • Accoglienza dell'assistiti 					
	<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>	<i>NON SO</i>
<p>ASSISTENZA ALL'UTENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortesia del personale OSS • Disponibilità del personale OSS • Igiene giornaliera • Bagno periodico • Cura nell'abbigliamento • Accompagnamento/aiuto alla mobilità • Socializzazione e relazioni umane fra assistiti e operatori 					

	<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>	<i>NON SO</i>
<u>RIABILITAZIONE</u>					
<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia dei fisioterapisti • Disponibilità dei fisioterapisti • Attività individuali di riabilitazione • Frequenza attività di gruppo • Qualità attività di gruppo • Ambiente e attrezzature 					
	<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>	<i>NON SO</i>
PSICOLOGIA / ANIMAZIONE					
<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia degli psicologi • Disponibilità degli psicologi • Frequenza attività di socializzazione di gruppo (proiezione di film, ascolto di musica, lettura di libri/quotidiani, feste e spettacoli) • Qualità dell'organizzazione delle attività di gruppo • Attività individuali manuali e non • Socializzazione e relazioni umane fra assistiti 					
	<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>	<i>NON SO</i>
ALBERGHIERI					
<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione degli spazi comuni (salone/giardino) • Livello di igiene del letto • Livello di pulizia della camera • Organizzazione della lavanderia • Qualità del cibo proposto • Varietà del menù 					
	<i>OTTIMO</i>	<i>BUONO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>INSUFFICIENTE</i>	<i>NON SO</i>
ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA					
<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia degli infermieri • Disponibilità degli infermieri 					

<ul style="list-style-type: none"> • Cortesia del medico • Disponibilità del medico • Visite mediche periodiche • Visite mediche urgenti • Gestione ricoveri presso Strutture Ospedaliere • Personalizzazione del percorso di cura 	
	<p style="text-align: center;"><i>OTTIMO BUONO SUFFICIENTE INSUFFICIENTE NON SO</i></p>
<p>GIUDIZIO FINALE COMPLESSIVO</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Complessivamente come giudica la struttura 	

Altre osservazioni che potranno esserci utili per migliorare le prestazioni erogate:

DATA: ___ / ___ / ___