R.S.A.
SAN SECONDO

ONLUS
IL FAGGIO

2025

Carta dei Servizi

Guida all'accesso ai servizi

Aggiornata il 02.07.2025

INDICE

1. Premessa 3
2. Le residenze sanitarie assistite e le residenze protette 3
3. Principi fondamentale 4
4. Dove si trova la residenza sanitaria assistenziale san secondo 4
5. La mappa dei servizi 5
   5.1 Organigramma: 5
   5.2 Assistenza medica 5
   5.3 Assistenza infermieristica 5
   5.4 Attività di riabilitazione 6
   5.5 Assistenza tutelare e socio-assistenziale 6
   5.6 Igiene personale assistita 6
   5.7 Attività di animazione 6
   5.8 Servizi di tipo alberghiero 6
   5.9 Linea telefonica 7
6. Orari ed attività 7
   6.1 Orario di visita 7
   6.2 Orario dei pasti 7
7. Modalità d' accesso e d' inserimento 7
8. Tariffe e modalità di pagamento 7
   8.1 Ricoveri di Sollievo 8
9. Formazione e aggiornamento del personale 8
10. Suggerimenti e reclami 8
11. Ristorno 9
12. Rilascio copia del fascicolo sanitario 9
13. Valutazione dei servizi 10
14. Privacy 10
15. Rispetto delle specificità religiose dei pazienti/ospiti 10
16. Politica integrata "Qualità Ambiente e Sicurezza" e "Parità di Genere" 10
17. Standard prodotto/indicatori di qualità 11

Allegato A – Scheda per Reclamo 13
Allegato B – Questionario di Gradimento 14

1. Premessa

La Residenza Sanitaria Assistenziale San Secondo, si colloca fra le strutture assistenziali presenti sul territorio della Provincia di Imperia. La Struttura è gestita dalla Cooperativa "Il Faggio".
Il Faggio ha stipulato la convenzione con ASL 1 Imperiese per l'esecuzione delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie di tipologia RSA POST ACUTI e RSA MANTENIMENTO da erogarsi presso la struttura San Secondo di Ventimiglia.
La Cooperativa Sociale "Il Faggio" è una ONLUS che ha lo scopo di fornire servizi sociali, sanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, portatori di handicap, anziani e minori.
La Residenza Sanitaria Assistenziale è una struttura che ha lo scopo di accogliere anziani non autosufficienti, che non possono essere ospitati a domicilio e che necessitano di una complessa assistenza sanitaria e /o di riabilitazione.
L'assistenza nella residenza è assicurata nelle ventiquattro ore dal personale addetto che aiuta gli anziani non autosufficienti nella cura della propria persona e della camera.
In particolare, sono garantite:

- Assistenza medica ed infermieristica (controlli medici, cure delle malattie che non necessitano di cure ospedaliere, medicazioni, terapie)
- Assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana);
- Assistenza tutelare (protezione, sorveglianza, controllo della persona)
- Assistenza riabilitativa (per il recupero delle funzioni motorie)
- Attività di animazione per sollecitare le potenzialità individuali, ricreative e di svago
- Servizi di tipo alberghiero servizio pasti; servizio lavanderia per ospiti RSA MANTENIMENTO; pulizia degli ambienti di vita etc.

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

2. Le residenze sanitarie assistite e le residenze protette

La RSA SAN SECONDO è una Struttura Sanitaria rivolta agli anziani in regime di Mantenimento e di riabilitazione post-acuto. Costituisce presidio d'ospitalità collettiva e ha lo scopo di accogliere anziani non autosufficienti, che non possono essere ospitati a domicilio e che necessitano di una complessa assistenza sanitaria e /o di riabilitazione. La Struttura ha caratteristiche e tipologie d'arredo tali da facilitare l'autonomia personale degli ospiti.

La **RSA SAN SECONDO** eroga prestazioni socio – sanitarie in regime di residenzialità nell'arco delle 24 ore aiutando gli anziani nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana a stimolando le loro funzioni primarie.
È autorizzata per l'accoglienza di **53 posti letto**: 33 posti in regime di mantenimento di cui 10 in convenzione con la ASL 1 e 20 in regime Post Acuti.
L'intervento del personale qualificato si sviluppa, per quanto riguarda l'RSA di mantenimento, sulla base del **Piano Assistenziale Individualizzato** elaborato dalla equipe Multidisciplinare del Servizio, aggiornato ogni qual volta l'evolvere delle condizioni dell'ospite lo renda necessario.

3. Principi fondamentale

L'organizzazione e la gestione delle RSA/RP gestite dalla Cooperativa "Il Faggio" si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

- **Dignità della persona**. la struttura organizzativa e gestionale è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un sensibile supporto alla famiglia, dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita.
- **Imparzialità dell'azione organizzativa**. Nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali
- **Eguaglianza** nell'accesso alle prestazioni, l'erogazione di servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche.
- **Personalizzazione del servizio**, il servizio mira a rispettare e rispondere alle necessità proprie di ogni ospite.
- **Continuità** nella assistenza e nell'erogazione delle prestazioni. I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- **Efficienza ed efficacia**: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.
- **Umanizzazione delle attività**. Il processo di umanizzazione consiste sostanzialmente nel ricondurre al centro l'uomo con la sua esperienza di malattia e i suoi vissuti"
- **Integrazione**. Una caratteristica della struttura è quella di essere fortemente integrata con l'ambiente esterno e con le altre strutture facenti parte della Rete dei Servizi. La Struttura è permeabile alle iniziative dell'associazionismo presente in città per consentire e stimolare i legami sociali ed affettivi anche familiari.
- **Trasparenza**. Tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei famigliari degli ospiti e dei rappresentanti degli Enti e delle Agenzie esterne.
- **Riservatezza**. riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni sanitarie la struttura adotta idonee cautele in relazione allo svolgimento di colloqui, specie con il personale sanitario (ad es. in occasione di prescrizioni o di certificazioni mediche), per evitare che in tali occasioni le informazioni sulla salute dell'interessato possano essere conosciute da terzi. Le medesime cautele vanno adottate nei casi di raccolta della documentazione di anamnesi, qualora avvenga in situazioni di promiscuità derivanti dai locali o dalle modalità utilizzate.

4. Dove si trova la residenza sanitaria assistenziale san secondo

La RSA San Secondo è situata nella zona alta di Ventimiglia. Possiede uno spazio esterno accessibile dagli Ospiti e dai loro familiari ed un ampio parcheggio interno. E' raggiungibile anche con un servizio navetta a pagamento dell'RT che parte da Via Cavour in prossimità della stazione FS di Ventimiglia.

Recapito Completo:

Residenza San Secondo
Via Tommaso Reggio 1 - 18039 Ventimiglia
Telefono 0184/351444
Cell. 393 8608299
fax: 0184/234015
E-mail: sansecondo@ilfaggiocoop.it
e- mail coordinatore: a.michalak@ilfaggiocoop.it

Il reparto **RSA Post Acuti** è articolato nei seguenti spazi:

- **Al piano 1** Cappella, camere ad uno, due e quattro posti letto, zona ristoro.
- **Al piano 0**: accesso mezzi di soccorso, uscita lato giardino
- **Al piano Terra (–1**): infermeria e studio medico, sala da pranzo, palestra (ad uso comune), cucina, 2 camere singole ed una doppia, camera mortuaria.

Il reparto **RSA di Mantenimento** è articolato nei seguenti spazi:

- **Al piano 1**: due camere
- **Al piano 2**: Camere a uno, due posti letto.
- **Al piano 3:** Infermeria sala da pranzo e sala polifunzionale.

Le camere sono dotate di campanello per la chiamata, letti elettrici che facilitano i movimenti degli anziani, bagni attrezzati attacchi per la televisione, rilevatori di fumo.

5. La mappa dei servizi

5.1 Organigramma:

Direttore Sanitario:	Dott. Giuseppe Nardelli
Medico di riferimento RSA Mantenimento	Dott. Giuseppe Nardelli
Medico di riferimento RSA Post Acuti:	Dott. Daniele Nocella
Referente infermieristico:	Dott.ssa Chacko Shelma
Coordinatore di Struttura	Sig.ra Anna Michalak

Fisioterapisti, Animatore, Logopedista, Personale infermieristico, Personale addetto all'assistenza, Personale addetto alla cucina, ai servizi ausiliari e generali.

5.2 Assistenza medica

IL FAGGIO nomina un medico responsabile dell'assistenza sanitaria (Direttore Sanitario).
che effettua visite di controllo e richiede esami diagnostici di routine. È' inoltre, responsabile del controllo della corretta applicazione delle norme igienico-sanitarie e della vigilanza sulle stesse. L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.
Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale. La reperibilità medica è assicurata secondo le norme vigenti.

5.3 Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita sulle 24 ore.
Gli infermieri professionali hanno il compito di pianificare, di gestire e di valutare l'intervento assistenziale e di garantire le corrette applicazioni dei protocolli e delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche.

È garantita la presenza di un Infermiere professionale sulle 24 ore.

5.4 Attività di riabilitazione

Viene svolta regolarmente attività riabilitativa di **Fisiokinesiterapia** come da prescrizione medica.
L'attività di fisioterapia è strutturata dal lunedì al sabato.
I fisioterapisti operano su indicazioni del Fisiatra e del Direttore Sanitario, secondo programmi individualizzati di riabilitazione con l'obiettivo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso lo svolgimento delle comuni attività quotidiane.
L'attività viene svolta prevalentemente nella palestra attrezzata.
Durante i pasti, almeno due volte a settimana è presente un **Logopedista** che valuta e controlla le capacità di corretta assunzione dei pasti ed eventuali problemi di deglutizione che richiedano ulteriori attenzioni.

5.5 Assistenza tutelare e socio-assistenziale

(protezione, sorveglianza, controllo della persona, aiuto per l'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana).
Il servizio è assicurato dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) con la finalità di migliorare o mantenere le capacità dell'anziano ponendo attenzione ai suoi specifici bisogni, svolgendo prestazioni dirette all'assistenza alla persona (aiuto, durante l'igiene personale e i pasti, compreso l'eventuale aiuto per la somministrazione del pasto, la deambulazione, la vestizione, la prevenzione delle complicanze dell'allettamento prolungato) e svolgendo interventi di protezione della persona (controllo e vigilanza) e interventi generali di natura assistenziale.

5.6 Igiene personale assistita

Viene seguito un calendario di programmazione settimanale.
Ogni ospite effettua regolarmente il bagno in bagno assistito con l'annesso cambio di lenzuola. Ogni mattina ed ogni qualvolta necessita vengono comunque effettuate le normali operazioni di igiene personale.
La struttura ha in dotazione l'Istruzione Operativa "Piano di lavoro infermieri e personale assistenziale".

5.7 Attività di animazione

Per sollecitare le potenzialità individuali, ricreative e di svago gli animatori e gli esperti coinvolti propongono ai nostri ospiti (del modulo RSA di mantenimento) attività di laboratorio, percorsi di terapia occupazionale, attività socio – ricreative mantenendo centrale la stimolazione percettivo/motoria al fine di stimolare le capacità mentali per rallentare il processo di decadimento.
L'attività di animazione rappresenta anche uno strumento attraverso cui la residenza si apre al territorio, sia coinvolgendo volontari ed associazioni, sia proponendo attività "aperte" sia ai familiari che al territorio.

5.8 Servizi di tipo alberghiero

- ✓ **Servizi generali e di pulizia**:

La pulizia degli ambienti viene garantita da personale ausiliario interno.

- ✓ **Servizio di lavanderia**:

Per gli ospiti della RSA di mantenimento il servizio è gratuito.
(è necessario contrassegnare gli indumenti).
Per gli ospiti dell'RSA Post Acuti il servizio è invece a carico dei familiari.

- ✓ **Servizi di ristorazione:**

La somministrazione dei pasti principali avviene nella sala da pranzo e rappresenta uno dei principali momenti di convivialità e di socializzazione della giornata.
La preparazione dei pasti è affidata a una ditta specializzata (CIR) che produce i pasti all'interno della Struttura Stessa.

Sono previsti due menù: uno invernale e uno estivo.
Ogni giorno della settimana agli ospiti sarà servito un menù diverso e bilanciato, sarà inoltre offerta la possibilità di scelta, essendo previste per ogni portata una o più alternative.

- ✓ **Custodia valori:**

Gli ospiti non dovrebbero tenere presso di sé somme di denaro e oggetti di valore, salvo quelli di natura affettiva. È possibile richiedere alla Direzione amministrativa la custodia di documenti.

- ✓ **Assistenza religiosa:**

Nella struttura è presente una cappella dove, ogni sabato si celebra la S.M.

5.9 Linea telefonica

La struttura è dotata di un cordless che in caso di necessità, e su richiesta degli ospiti può essere utilizzato per inoltrare o ricevere chiamate.

6. Orari ed attività

6.1 Orario di visita

È possibile accedere alla Struttura in ogni momento della giornata; tuttavia, per facilitare le operazioni legate alla gestione dei turni di lavoro e nel rispetto della privacy e la tranquillità degli ospiti, si consiglia di privilegiare gli orari esposti all'ingresso.
L'orario di visita è il seguente:
dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.
Durante la notte, e in casi di particolari necessità, le presenze di parenti o persone a loro vicini dovrà essere preventivamente autorizzato dal Direttore Sanitario per motivi di sicurezza di tutti gli ospiti e del personale della struttura.

6.2 Orario dei pasti

Colazione	8.30 - 9.00
Pranzo	12.00 - 13.30
Merenda	15.30
Cena	18.00 - 18.45

7. Modalità d' accesso e d' inserimento

L'inserimento in RSA post acuti (convenzionati) avviene attraverso una lista d'attesa gestita direttamente dall'ASL 1 Imperiese per un totale di 10 posti letto.
Per l'inserimento privato in RSA di mantenimento le domande devono essere presentate rivolgendosi alla Coordinatrice, Sig.ra Anna Michalak che gestisce la lista d'attesa interna per un totale di 23 posti letto.
Mail: a.michalak@ilfaggioccop.it

8. Tariffe e modalità di pagamento

La Regione Liguria ha emanato **l'Atto n. 640-2024 del 27.06.2024 numero di ordine18** che ha come oggetto: "Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria extraospedaliera – Determinazione di una metodologia di costruzione di costi standard e provvedimenti conseguenti". Tale documento prevede un riordino del sistema tariffario che porta ad un adeguamento graduale per le strutture in convenzione come lo è la **"RSA SAN SECONDO".**

Il tariffario così deciso ha la seguente modalità di applicazione:

PAZIENTI CONVENZIONATI	Compartecipazione	Servizio aggiuntivo facoltativo: Lavanderia
POST-ACUTI	**Totalmente a carico del SSN**	**SERVIZIO NO PREVISTO -**
MANTENIMENTO/RP	**€ 54,60 + Iva 57,33 €**	**€ 80 mensile**

PAZIENTI PRIVATI	Rette complete a carico del privato	Servizio aggiuntivo facoltativo: Lavanderia
NAP – AGED<16	**Camera doppia:** **€ 73 giornaliero** **Camera singola:** **€ 83 giornaliero**	**€ 80 mensile**
NAT – AGED>16	**Camera doppia:** **€ 83 giornaliero** **Camera singola:** **€ 93 giornaliero**	**€ 80 mensile**
RICOVERO BREVE **< 30 GIORNI + FISIOTERAPIA**	**€ 96 giornaliero**	**-**

8.1 Ricoveri di Sollievo

Il "Ricovero di sollievo" è un ricovero che non può durare più di un mese ed è soggetto alle disponibilità della Struttura.
La tariffa è di 96,00 €/giorno compresa di FKT.
È escluso il servizio di lavanderia.

9. Formazione e aggiornamento del personale

È prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni normative vigenti.
Una volta l'anno, la Cooperativa effettua il monitoraggio delle competenze di tutto il personale attraverso un percorso che si conclude con un colloquio dove vengono evidenziati aspetti positivi e aspetti su cui si considera il lavoratore debba migliorare il suo operato.

10. Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e/o reclami sono possibili e previsti nella procedura per la Qualità.
Il reclamo può essere verbale:

La Direzione della struttura, il Direttore Medico ed il Responsabile dell'Assistenza sanitaria sono a disposizione degli ospiti e/o parenti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la "CARTA DEI SERVIZI".
Nel caso di un reclamo scritto:
Può essere effettuato presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa con il relativo modulo: MOD SRC (vedi allegato A), che può essere inviato via fax al numero
019 8428189 o per posta raccomandata a:

Ufficio Qualità
Il Faggio Cooperativa Sociale
via Cesare Battisti 2/3
17100 Savona

o può anche essere consegnato direttamente presso il servizio alla Direzione amministrativa e/o nella apposita casetta posta all'ingresso.
In particolare, sarà utile al nostro Ufficio Qualità che il reclamo contenga le seguenti informazioni per una celere individuazione delle cause e la risoluzione dei problemi:

- Dati della persona che effettua la segnalazione.
- Dati del servizio/struttura.
- Descrizione dell'inconveniente o del problema, indicando il settore interessato ed eventualmente le persone coinvolte.

I suggerimenti possono essere segnalati nel Questionario di Gradimento che verrà consegnato durante l'incontro per la compilazione della scheda di ingresso ed una volta all'anno tra settembre e novembre.

Presso il sito web della Cooperativa "Il Faggio" nella sezione "Sicurezza delle Cure" è possibile segnalare eventuali disservizi o suggerimenti che arrivano direttamente al Referente per la Qualità.

11. Ristorno

In caso di accertata/palese mancanza del rispetto degli impegni stabiliti nella presente Carta dei Servizi, la Struttura s'impegna a correggere se non immediatamente, nel tempo più breve possibile la situazione in questione ponendo in atto misure di tipo riparatorie e/o sostitutive, sia (in caso di mancato o inadeguato servizio) con l'esecuzione della prestazione mancata, sia con una prestazione di analogo valore economico e/o riabilitativo.

12. Rilascio copia del fascicolo sanitario

Gli interessati o gli aventi diritto, possono richiedere una copia del Fascicolo Sanitario personale compilando una richiesta scritta. Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione. Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. I tempi per la consegna della documentazione richiesta sono di n°7 giorni per una relazione di sintesi e n°30 giorni per la copia del Fascicolo.

13. Valutazione dei servizi

Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche.
Gli addetti e i responsabili delle Strutture controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.
I risultati delle verifiche e i giudizi degli ospiti saranno raccolti in una relazione che sarà pubblicata alla fine d'ogni anno. Tale relazione conterrà anche i miglioramenti introdotti e il programma degli impegni per l'anno successivo.

14. Privacy

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali. La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Liguria attraverso A.Li.Sa. ha eseguito gli adeguamenti richiesti per il mantenimento di autorizzazione ed accreditamento. A tale scopo si precisa che:

- Ai sensi della delibera della Giunta della Regione Liguria n° 944/2018 del 16/11/2018, è prevista la posa di un **sistema di video sorveglianza in tutti gli spazi comuni e negli spazi della residenzialità** previa l'informazione ex artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679, per il tramite di materiale informativo, agli ospiti, ai familiari, agli eventuali interessati e agli operatori.
- Gli spazi sottoposti a video sorveglianza sono riconoscibili da apposita cartellonistica.

15. Rispetto delle specificità religiose dei pazienti/ospiti

Il personale del servizio è formato anche alla comprensione delle diverse pratiche e credenze religiose, così da poter rispondere in modo appropriato alle esigenze dei pazienti.
Nel rispetto di tutti gli ospiti e compatibilmente con gli spazi del servizio, il servizio s'impegna a favorire il rispetto delle diverse pratiche religiose consentendo ai pazienti di praticare lo loro credenze religiose facilitando spazi per la preghiera o facilitando la partecipazione ai rituali religiosi.
In fase di accettazione si dovrà porre attenzione al rispetto per le restrizioni alimentari, si dovrà fare ogni sforzo possibile per garantire pasti conformi alle restrizioni dietetiche religiose.
Coinvolgimento dei leader religiosi: Dove appropriato, le strutture sanitarie possono coinvolgere i leader religiosi per fornire supporto spirituale e guidare le pratiche religiose dei pazienti.
Rispetto per le decisioni etiche e spirituali: È importante rispettare le decisioni etiche e spirituali dei pazienti, ad esempio riguardo alle cure palliative, alle pratiche di fine vita e alle decisioni di trattamento.

16. Politica integrata "Qualità Ambiente e Sicurezza" e "Parità di Genere"

La Cooperativa Sociale "Il Faggio" ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità Ambiente e Sicurezza conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015; 14001 e 45001.
Inoltre, ha iniziato l'iter per la certificazione secondo la norma UNI PdR 125.
A questo proposito è intenzione della Cooperativa:

- **Fornire servizi socio-sanitari ed educativi di elevata qualità**, ponendo al centro i bisogni e il benessere della persona, nel pieno rispetto della sua dignità e individualità, **garantendo la parità di genere nell'accesso e nella fruizione dei servizi, tenendo conto delle specifiche esigenze di donne e uomini.**
- **Promuovere l'inclusione sociale e lavorativa** di persone svantaggiate e fragili, offrendo opportunità concrete di crescita personale e autonomia, **con una specifica attenzione all'eliminazione degli stereotipi di genere e al sostegno dell'empowerment femminile.**
- **Operare con professionalità, competenza e aggiornamento continuo**, garantendo interventi efficaci e in linea con le migliori pratiche del settore.
- **Costruire relazioni di fiducia e collaborazione** con gli utenti, le loro famiglie, gli enti pubblici e il territorio, favorendo un approccio partecipativo e trasparente.
- **Gestire le proprie attività in modo responsabile e sostenibile**, con attenzione all'utilizzo delle risorse e all'impatto ambientale.

- **Garantire la massima trasparenza e accessibilità alle informazioni** relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e ai costi.
- **Ascoltare attivamente i feedback e i suggerimenti degli utenti** per migliorare costantemente la qualità dei servizi e rispondere in modo sempre più efficace alle loro esigenze.
- **Promuovere una cultura aziendale improntata alla parità di genere**, assicurando un ambiente di lavoro inclusivo e valorizzante per tutti i dipendenti e collaboratori, **garantendo pari accesso alle opportunità di carriera e di sviluppo professionale, la parità retributiva a parità di mansioni e promuovendo la conciliazione tra vita privata e professionale per entrambi i generi.**
- **Adottare politiche e prassi che contrastino attivamente ogni forma di discriminazione di genere**, inclusa la violenza di genere, e che promuovano una rappresentanza equilibrata tra donne e uomini in tutti i ruoli e livelli della cooperativa.
- **Sensibilizzare e formare il personale sulle tematiche della parità di genere**, al fine di garantire un approccio consapevole e rispettoso in tutte le interazioni e nell'erogazione dei servizi.

I riferimenti e i dettagli sono descritti nei documenti
DOQ 5.2 PIQS – *Dichiarazione di politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza*,
DOQ 5.2 PPG -Politica per la parità di genere
consultabili presso la Direzione della Struttura e sul sito web: www.ilfaggiocoop.it
Il Faggio si prefigge inoltre la "tolleranza 0" verso ogni aggressione verbale o fisica verso operatori, pazienti e visitatori dei propri servizi.

17. Standard prodotto/indicatori di qualità

Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit):

- Interni: realizzati almeno una volta l'anno da parte della Cooperativa capofila attraverso il Responsabile per la Qualità
- Di secondo livello: effettuati dall'ente certificatore TUV una volta l'anno

La azienda capofila s'impegna a raggiungere gli obiettivi per la qualità espressi nella procedura del servizio.
A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di soddisfacimento degli utenti del servizio.
Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti.
I fornitori del servizio vengono selezionati secondo la norma ISO 9001:2015. L'albo dei fornitori viene aggiornato periodicamente e i singoli fornitori valutati nel rispetto delle norme vigenti.
Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato rispetto alle competenze nel periodo antecedente e successivo l'instaurazione del rapporto di lavoro.
L'aggiornamento professionale del personale in forza presso la struttura viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni certificati da Enti di Formazione Professionale riconosciuti dalla Regione Liguria.

Fattori di Qualità **Richiesti da contratto ALISA**	**Indicatori di Qualità Assistenziale** **Servizi Residenziali e Semi Residenziali per Anziani**
1. Appropriatezza Riduzione del numero di accessi impropri al PS (Rilevato direttamente da ALISA dalla Banca Dati Assistito – BDA- con rilevazione semestrale a partire del 1° semestre 2017)	Organizzativo **Accessi al PS con rientro in struttura entro le 12 ore (ad esclusione di accertamenti diagnostici legati ad episodi traumatici e di interventi terapeutici preventivamente concordati)** **Numeratore**: numero accessi impropri al PS nel semestre **Denominatore**: nr ospiti totali **Formula: N/Dx100**
2. Mantenimento della continenza Incidenza incontinenza urinaria. Rilevazione attraverso i flussi informativi aziendali della protesica. Il dato solo descrittivo del 2017 sarà utilizzato per costruire uno standard di riferimento regionale (non applicabile per RSA post acuti)	**Di processo** **Incidenza degli ospiti diventati incontinenti entro 90 giorni dall'ingresso in RP/RSA** **Numeratore**: nr di ospiti diventati incontinenti entro 90 giorni **Denominatore**: nr nuovi ingressi totali di pazienti continenti (esclusi quelli provenienti da ospedale) nell'anno. **Formula: N/Dx100** Procedure di gestione degli ausili e dei presidi
3. Prevenzione delle cadute (incidenza cadute), rilevato direttamente da Alisa da Banca Dati Assistito con rilevazione semestrale (a partire dal 2° semestre 2017). Il dato solo descrittivo del 2017 sarà utilizzato per costruire uno standard di riferimento regionale.	**Di esito** **Incidenza delle cadute con esito** **Numeratore**: Numero cadute con esito nel semestre **Denominatore**: Numero ospiti totali nel semestre (è compreso il turn-over) **Formula: N/Dx100**
4. Prevenzione lesioni da decubito (periodo di riferimento semestre)	**Di esito** **Incidenza delle LDD guarite o migliorate (riduzione di almeno 1 stadio) insorte precedentemente all'ingresso o durante ricovero ospedaliero** **Numeratore:** nr di LDD guarite o migliorate nell'arco di 60 giorni **Denominatore:** nr di LDD totali già presenti in pazienti insorte precedentemente all'ingresso o durante ricovero ospedaliero **Formula: N/Dx100**
	Di esito **Riduzione dell'incidenza LDD insorte in struttura** **Numeratore:** n ospiti con LDD insorte in struttura di grado pari o superiore al 2 grado **Denominatore:** nr ospiti totali nel semestre **Formula: N/Dx100**
5. Prevenzione, rallentamento e monitoraggio del declino funzionale (periodo di riferimento semestre). Rilevazione esclusa per le RSA Post Acuti	**Di esito** **Variazione del grado di autonomia/dipendenza degli ospiti nei primi mesi dopo l'ingresso in Struttura attraverso valutazione Barthel entro i primi 30 giorni dall'ingresso e rivalutazione dopo altri 90 giorni.** **Numeratore:** n ospiti con una riduzione del punteggio alla scala di Barthel dal 1° al 4° mese **Denominatore:** nr nuovi ingressi totali nel semestre **Formula: N/Dx100**

Allegato A – Scheda per Reclamo

ONLUS IL FAGGIO	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE	**MOD 8.2 SRC** Revisione 1 Data 03.04.2024

Struttura/Servizio: **RSA SAN SECONDO**

Data del rilievo: Ora del rilievo: .....

Dati della persona che effettua la Segnalazione/Reclamo:

Nome e Cognome
Qualifica

Indirizzo e N° Telefono .....

.....

Descrizione della **Segnalazione/Reclamo** :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Suggerimenti proposti dal Cliente:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato B – Questionario di Gradimento

IL FAGGIO ONLUS	**QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RSA-RP**	**MOD 9 QRSA** Revisione 1 Data 07/01/17

Data di compilazione: ……Struttura: RSA "SAN SECONDO" Questionario 2024

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano il nostro Servizio.
Un giudizio sincero rappresenta per noi un'opportunità di crescita e di miglioramento nella qualità.

Per facilitare l'espressione più libera delle sue valutazioni il questionario è anonimo. Una volta compilato, il questionario va depositato nell' apposito contenitore.

Utilizzare un punteggio da 1 a 5 (ove 1 è la valutazione più bassa e 5 quella più alta).
Nel caso il paziente non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato dal parente che ha maggiormente frequentato la struttura.

Ospite ☐ Parente ☐

1. Soddisfazione riguardo l'accoglimento in struttura:

- Rapidità nelle operazioni di accettazione	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Chiarezza nelle informazioni ricevute	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Disponibilità degli operatori	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Preparazione del posto letto	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

2. Soddisfazione circa l'organizzazione della giornata:

- Orario visite parenti	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Disponibilità degli operatori	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Orari attività	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Orari ufficio direzione	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

3. Soddisfazione riguardo al comfort ambientale ed alberghiero:

- Refettorio/sala pranzo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Servizi igienici	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Arredamento spazi comuni	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Arredamento camera	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Spazi per l'incontro di parenti / amici	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Atro (specificare)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

4. Giudizio riguardo gli standard igienici della struttura:

- Camera di degenza	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Servizi igienici	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Sala da pranzo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

5. Soddisfazione circa il livello delle prestazioni fornite:

- Assistenza socio sanitaria	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Assistenza medica	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Assistenza infermieristica	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Attività riabilitative	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

6. Soddisfazione riguardo al vitto:

- Tipologia di menù programmato	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Qualità dei pasti	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Quantità	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

7. Giudizio riguardo il rapporto con gli operatori della struttura:

- Professionalità	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Disponibilità	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
- Gentilezza	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

8. Come giudica il rapporto medico – paziente? La disponibilità, il coinvolgimento e la creazione di un rapporto di fiducia hanno soddisfatto le sue aspettative?

1	**2**	**3**	**4**	**5**

9. Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti.