

***R.S.A.
SAN SECONDO***



2022

Carta dei Servizi

Guida all'accesso ai servizi

Aggiornata il 30.01.2022

INDICE

1. PREMESSA.....	4
2. LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTITE E LE RESIDENZE PROTETTE	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALE	4
4. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE SAN SECONDO	5
5. LA MAPPA DEI SERVIZI	6
5.1 Organigramma:	6
5.2 Assistenza medica	6
5.3 Assistenza infermieristica.....	6
5.4 Attività di riabilitazione	6
5.5 Assistenza tutelare e socio-assistenziale	7
5.6 Igiene personale assistita	7
5.7 Attività di animazione	7
5.8 Servizi di tipo alberghiero.....	7
5.9 Linea telefonica.....	7
ORARI ED ATTIVITA'	8
6.1 Orario di visita.....	8
6.2 Orario dei pasti	8
6. MODALITA' D' ACCESSO E D' INSERIMENTO.....	8
7. TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO	8
7.1 Ricoveri di Sollievo	9
8. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	9
9. STANDARD QUALITA'	9
10. SUGGERIMENTI E RECLAMI	11
11. RISTORNO.....	11
12. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO.....	11
13. VALUTAZIONE DEI SERVIZI	12
14. PRIVACY	12
15. MODIFICHE AL PIANO DI ATTIVITÀ IN CASO DI ALLERTA METEO.....	12

EMERGENZA CORONAVIRUS

IN FASE DI EMERGENZA COVID-19 IL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO POTRA' SUBIRE VARIAZIONI, SI INVITA IN MERITO A PRENDERE CONTATTI DIRETTAMENTE CON IL COORDINATORE DEL SERVIZIO STESSO.

IL SERVIZIO RISPETTA LE NORMATIVE REGIONALI E NAZIONALI RELATIVA ALLA GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA COVID-19, IVI COMPRESSE LE NORME RELATIVE ALL'OBBLIGO PER I LAVORATORI DI POSSEDERE LA CERTIFICAZIONE VERDE-GREENPASS

(DL 24 dicembre 2021 n.221 e DL 7 gennaio 2022, n. 1).

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E' POSSIBILE CONSULTARE IL "MANUALE INTERNO COVID-19" PRESSO IL SITO WEB DELLA COOPERATIVA:

WWW.ILFAGGIOCOOP.IT

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 socio-sanitarie 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-acute. 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.

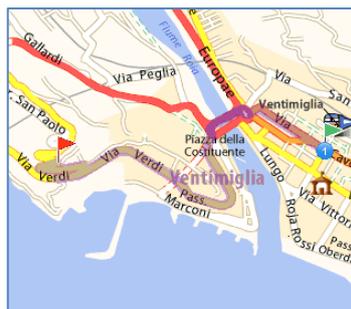
- **Imparzialità dell'azione organizzativa.** Nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali
- **Eguaglianza** nell'accesso alle prestazioni, l'erogazione di servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, 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
fax: 0184/234015
E-mail:rsasansecondo@gmail.com



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
Coordinatore della Assistenza:	Dott.ssa Maria Grazia Giarratano
Referente 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.

ORARI ED ATTIVITA'

6.1 Orario di visita

L'attuale fase pandemica ancora in corso al momento dell'aggiornamento di questa Carta dei Servizi, ci costringe a prendere ulteriori misure di prevenzione dei contagi anche rispetto alle eventuali visite dei parenti a nostri assistiti.

La **Ordinanza del Ministero della Salute del 08.05.21** sancisce che l'accesso ai familiari e visitatori a strutture di ospitalità e lungodegenza sanitarie assistite è regolato dal documento recante "Modalità di accesso/uscita di ospiti e visitatori presso le strutture residenziali della rete territoriale", adottato dalla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, come integrato e validato dal Comitato tecnico scientifico.

Fermo restando che, in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico, le misure adottate potranno essere rimodulate, anche in senso più restrittivo, si fa riferimento alla citata documentazione ed alle ultime disposizioni emanate con il **DL n. 7 del 07.01.22** che sancisce l'obbligo vaccinali agli ultra cinquantenni e la validità del green pass ridotta a 6 mesi.

Per garantire al meglio delle nostre possibilità sicurezza dei pazienti, dei visitatori e del personale, le visite (a discrezione della Direzione Sanitaria) verranno effettuate con le seguenti modalità:

EMERGENZA COVID:

Attualmente le visite vengono effettuate in spazio idoneo individuato all'interno della sala al piano -1.

I Parenti vengono accolti

all'ingresso, e sottoposti alla misurazione della temperatura e al controllo del green pass mediante l'app c 19 quindi compilano l'autocertificazione di assenza di sintomi; indossano copriscarpe e mascherina e vengono condotti nel luogo dell'incontro; l'ospite e il parente dono divisi da un tavolo ed entrambi indossano le mascherine. L'appuntamento viene preso telefonicamente chiamando la Coordinatrice al numero 0184/351444. In caso non fosse possibile organizzare le visite, i parenti possono effettuare delle videochiamate ai propri cari con tablet dedicato accordandosi preventivamente con la Coordinatrice. Presso la Residenza San Secondo è stata allestita "La stanza degli abbracci": è una struttura particolare che attraverso una paratia permette di poter abbracciare i propri cari in totale sicurezza e nel rispetto delle misure anti Covid.

Durante la bella stagione è possibile far visita ai propri parenti anche in giardino.

Le visite si svolgono nel rispetto della normativa per il contenimento dell'Emergenza Covid pertanto potrebbero verificarsi delle chiusure o delle limitazioni dovute all'andamento della pandemia, alla situazione interna alla struttura e alle indicazioni ministeriali e regionali in continua evoluzione.

6.2 Orario dei pasti

Colazione	8.30 - 9.00
Pranzo	12.00 - 13.45
Merenda	15.30
Cena	18.00 - 18.45

6. MODALITA' 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.

7. TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le modalità di pagamento previste sono bonifico bancario sul conto corrente indicato al momento dell'ingresso, assegno o contante.

La porzione di retta non goduta, in caso di dimissione (rispettati i criteri di preavviso indicati nel contratto) o decesso, verrà restituita tramite nota di credito. In caso di ricovero ospedaliero la retta è dovuta per intero (per poter mantenere il proprio posto al rientro). In caso di ricovero ospedaliero prolungato viene detratta una retta giornaliera dopo i primi 10 gg di ricovero continuativo e un'ulteriore retta giornaliera ogni 5 gg in più di ricovero, così come indicato nel contratto di accoglienza.

Le rette per la degenza in RSA post acuti previste per i giorni di ricovero, sono interamente a carico del servizio sanitario nazionale.

La retta per l'RSA di mantenimento è specificata nel contratto d'accoglienza:

Per gli Ospiti convenzionati la retta giornaliera è pari a € 46.00 in camera doppia o €55.00 in camera singola (IVA compresa)

Per gli Ospiti privati le tariffe giornaliere iva compresa sono le seguenti:

Totalmente non autosufficienti in camera singola	€ 78.00
Totalmente non autosufficienti in camera doppia	€ 69.00
Parzialmente non autosufficienti in camera singola	€ 69.00
Parzialmente non autosufficienti in camera doppia	€ 60.00

7.1 Ricoveri di Sollievo

La tariffa giornaliera per i posti privati di sollievo (ricoveri di breve durata, inferiore ai 2 mesi) è di € 84.00 IVA compresa

8. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

E' prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni normative vigenti.

Una volta l'anno, la Cooperativa effettua la valutazione 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.

9. STANDARD QUALITA'

Le attività del servizio sono descritte nella **Procedura PRQ GRA "GESTIONE DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI"**

Il controllo di Qualità del servizio viene eseguito attraverso i controlli (audit) interni realizzati almeno una volta l'anno e quelli effettuati dal ente certificatore TUV.

La Struttura s'impegna a monitorare il raggiungimento degli obiettivi per la qualità espressi nella Procedura del Servizio. A tale proposito il servizio si avvale dei questionari di gradimento degli utenti del servizio che vengono riproposti annualmente e di questionari di soddisfazione del cliente intermedio (committenti istituzionali) per un efficace controllo e miglioramento.

Vengono inoltre analizzate le segnalazioni sulla conformità del servizio e gli eventuali reclami e o suggerimenti.

I fornitori del servizio vengono selezionati secondo le norme ISO 9000. 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 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.

	Dato Soglia Obiettivo	Modalità di Controllo
Accoglienza ed inserimento		
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 15 giorni dall'ingresso	100%	Esistenza PAI per ogni Ospite
Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.	100%	Diario animatore
Dimissione		
Trasmissione della cartella clinica alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico	100%	Schede invio al PS o ad altra struttura
In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di copia della documentazione	100%	Lettere dimissioni
Servizi di assistenza alla persona		
Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione	100%	Modulistica di riferimento
Prevenzione Insorgenza piaghe da decubito LDD	Riduzione/eliminazione n°	Modulistica di riferimento
Prevenzione Cadute Ospiti	Riduzione/eliminazione n°	Modulistica di riferimento
Prevenzione Insorgenza infezioni urinarie	Riduzione/eliminazione n°	Modulistica di riferimento
Servizi sanitari		
Assistenza medica – Controllo medico programmato almeno una volta alla settimana, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	90%	Diario clinico
Assistenza infermieristica - Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 7 giorni	100%	Modulistica di riferimento
Assistenza infermieristica – Controlli parametri e somministrazione terapia farmacologica secondo i volumi richiesta dalla Regione Liguria	100%	Modulistica di riferimento
Assistenza Riabilitativa - Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione	100%	Diario FKT
Servizi di ristorazione		
Preparazione di diete personalizzate, se prescritte	100%	Diario clinico
La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo, attraverso l'implementazione della metodologia HACCP	100%	Documentazione di riferimento
Servizi sociali e di animazione		
Festeggiamento dei compleanni degli ospiti	100%	Diario animazione
Celebrazioni in occasioni delle festività	100%	Diario animazione
Informazioni agli ospiti ed ai familiari		
Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria	100%	Verifica sul campo
Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino	100%	Verifica sul campo
L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri	100%	Consegne infermieristiche
Miglioramento continuo dei servizi offerti		
Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno	100%	Questionari di gradimento e riepilogo annuale
Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio	100%	Riesame della direzione Piano di miglioramento

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

Mail: qualita@ifaggiocoop.it

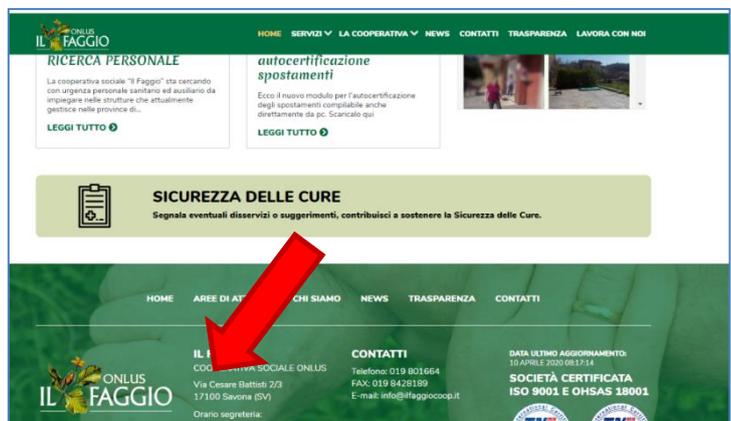
o può anche essere consegnato direttamente presso il servizio alla Direzione amministrativa e/o nella apposita casetta posta all'ingresso.

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. RITORNO

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. eseguirà 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 saranno riconoscibili da apposita cartellonistica.

15. MODIFICHE AL PIANO DI ATTIVITÀ IN CASO DI ALLERTA METEO

In caso di diramazione da parte della Prefettura e/o Protezione Civile di Allerta idrogeologica Arancione e Rossa, il personale della struttura è tenuto a seguire le norme di autoprotezione previste dai Piani di Emergenza.

Il Servizio, in tali situazioni, deve sospendere tutte le uscite anche se programmate, sia che si tratti di uscite all'interno della stessa zona, sia che prevedano un itinerario verso zone non interessate dallo stato di Allerta, perché comunque una parte di percorso si svolge in zona soggetta ad allertamento.

In caso di Allerta ARANCIONE:

Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.

Il Coordinatore deve verificare di avere in struttura derrate alimentari sufficienti in caso di mancata consegna da parte della ditta incaricata della gestione del servizio mensa.

In caso di Allerta ROSSA:

Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.

Il Coordinatore deve verificare di avere in struttura derrate alimentari sufficienti in caso di mancata consegna da parte della ditta incaricata della gestione del servizio mensa.

Il Coordinatore deve, al momento della comunicazione di allerta meteo, valutare un'eventuale riorganizzazione dei turni al fine di dare priorità nell'entrata in servizio agli operatori più prossimi alla struttura sospendendo temporaneamente gli operatori residenti a maggiore distanza e/o in località i cui percorsi risultano essere interessati da maggiori criticità puntuali in caso di maltempo.

In caso di preavviso insufficiente del peggioramento delle condizioni meteo, il Coordinatore, impossibilitato ad adottare la riorganizzazione descritta sopra, è autorizzato a mantenere in turno gli operatori sino al termine dell'allerta.

Allegato A – Scheda per Reclamo

COOPERATIVA SOCIALE IL FAGGIO	SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO CLIENTE	MOD 8.2 SRC Revisione 1 Data 21/08/2017
---	--	--

Struttura/Servizio:

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:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

