

RESIDENZA PROTETTA CA' MILIO



Carta dei Servizi *Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi*

2023
(Aggiornamento del 17.04.2023)

Sommario

INTRODUZIONE	4
1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA “CÀ MILIO”	5
4. MAPPA DEI SERVIZI	5
4.1 Organigramma	5
4.2 Referente di Struttura.....	6
4.3 Assistenza medica	6
4.4 Assistenza infermieristica	6
4.5 Assistenza tutelare e socio-assistenziale	6
4.6 Formazione del personale	7
4.7 Igiene personale assistita.....	7
4.8 Attività di animazione, ricreazione, socializzazione	7
4.9 Cucina	7
4.10 Orario di visita:.....	8
4.11 Servizi generali e di pulizia	8
4.12 Servizi di parrucchiere e/o podologo	8
5. MODALITÀ DI ACCESSO E DI INSERIMENTO.....	8
6. TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	8
7. SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	8
8. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO	9
9. STANDARD PRODOTTO/INDICATORI DI QUALITÀ.....	9
10. RISTORNO.....	10
11. PRIVACY.....	11
12. POLITICA INTEGRATA “QUALITÀ E SICUREZZA”	11
13. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA	11
14. INDICAZIONI UTILI IN CASO DI ALLERTA IDROGEOLOGICA.....	11
Allegato A – Scheda di segnalazione di Reclamo	13
Allegato B – Questionario di Gradimento	14

EMERGENZA CORONAVIRUS

In fase di emergenza covid-19 il funzionamento del servizio potrà subire variazioni organizzative, si invita in merito a prendere contatti direttamente con il coordinatore del servizio stesso.
Il servizio rispetta le normative regionali e nazionali in merito alla gestione dell'emergenza sanitaria covid-19

Per ulteriori informazioni è possibile consultare il
“Manuale interno covid-19” presso il sito web della cooperativa:
www.ilfaggiocoop.it

INTRODUZIONE

La Residenza Protetta Cà Milio di Perinaldo si colloca fra le strutture assistenziali presenti sul territorio della Provincia di Imperia.

La struttura è affidata dal Comune in gestione alla Cooperativa Sociale “Il Faggio” di Savona ed è autorizzata per 22 posti letto.

La Cooperativa Sociale “Il Faggio” è una ONLUS che lo scopo di fornire servizi sociali, sanitari educativi e riabilitativi a favore di persone svantaggiate, portatori di handicap, anziani e minori. Nasce nel 1980 ed ha la sede legale a Savona in via Cesare Battisti 2/3.

Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è www.ilfaggiocoop.it

Nel difficile campo dell’assistenza socio-sanitaria, la RP Cà Milio si pone l’obiettivo di fornire agli anziani anche non autosufficienti e alle loro famiglie, la migliore assistenza ed il massimo supporto, garantendo alti standard qualitativi.

1. CHE COS’È LA CARTA DEI SERVIZI

La “CARTA DEI SERVIZI” è uno strumento rivolto al cittadino-utente quale guida all’accesso e alla fruizione dei servizi e nello stesso tempo vuole essere garanzia di qualità dei servizi erogati, di controllo degli stessi e della loro validità, nel pieno esercizio dei diritti degli ospiti e dei loro familiari.

Questo documento intende inoltre fornire agli ospiti ed alle loro famiglie uno strumento di facile orientamento sia all’interno della Rete dei Servizi sia all’interno della struttura stessa.

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l’utente trova: la presentazione della Residenza Protetta e la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali la Cooperativa intende uniformare l’erogazione dei servizi; le informazioni utili per l’accesso alle prestazioni e ai servizi della Residenza; le modalità con le quali il cittadino utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati; le modalità di verifica degli impegni assunti.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia alla Cooperativa, sia agli utenti di intervenire in itinere per migliorare l’efficienza e l’efficacia dei servizi.

La presente carta dei servizi ha validità biennale pertanto verrà riesaminata entro il secondo semestre del 2017.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

3. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA "CÀ MILIO"

La RP Cà Milio è situata a Perinaldo in Località Convento 4, è collocata in un antico ex-convento. La struttura è completata da un giardino, con vista sulla vallata, nel quale trascorrere il proprio tempo in compagnia degli altri Ospiti e dei propri familiari o amici. All'esterno della struttura si trovano posteggi per auto.

Recapito completo:
 R.P. "Cà Milio" Località Convento 4
 18032 PERINALDO (IM)
 Telefono: 0184 672397 Fax: 0184 996183
 E-mail: camilio@ilfaggiocoop.it

La struttura si articola su 3 piani:

- **Piano terra:** sala da pranzo, locale cucina, dispensa, spogliatoio e bagno del personale cucina, due bagni per gli ospiti;
- **Piano primo:** ampio salone dotato di televisione, palestra, area coffee-break, un bagno assistito, sette camere per gli ospiti (due singole e cinque doppie) dotate tutte di bagno in camera. È presente al piano un locale ad uso magazzino con bagno di servizio annesso. Vi si trovano, inoltre, l'infermeria, gli spogliatoi del personale, locale lavanderia e magazzino biancheria pulita ed un ampio giardino attrezzato.
- **Piano secondo:** otto camere da letto per gli ospiti (sei singole e due doppie) tutte dotate di bagno in camera e un locale deposito biancheria sporca.

Le camere sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

La struttura è inoltre dotata di scivolo all'entrata e ascensore interno nell'ottica dell'abbattimento delle barriere architettoniche.

4. MAPPA DEI SERVIZI

4.1 Organigramma

Referente di struttura: Sig.ra Patrizia Guglielmi cell. 366 5887119

Direttore Sanitario: Dott. Giuseppe Nardelli

Personale infermieristico, riabilitativo, assistenziale e di animazione qualificato, personale addetto alla cucina, ai servizi ausiliari e generali.

4.2 Referente di Struttura

Il "Referente di Struttura" ha il compito di supervisionare e coordinare tutte le attività interne alla struttura derivanti dall'operato di tutte le figure professionali impegnate.

In relazione al personale impiegato presso la struttura ha la responsabilità di garantirne la professionalità, il rispetto dei protocolli e dell'etica mettendo in pratica tutte le necessarie soluzioni operative.

In accordo con il Direttore Sanitario verifica costantemente il benessere degli Ospiti garantendo la corretta gestione delle attività previste, riceve i parenti negli orari indicati in direzione, si occupa delle attività amministrative legate all'utenza, risolve eventuali problematiche segnalate, promuove azione necessarie al miglioramento delle procedure tese all'inclusione degli ospiti nel territorio circostante ed alla loro socializzazione.

Punto di collegamento con i Servizi Sociali territoriali, il Referente di struttura può supportare i familiari, previo colloquio, per guidarli nella presentazione di domande di ricovero presso strutture socio sanitarie o attivazione di servizi di assistenza domiciliare (assistenza infermieristica e fisioterapia a domicilio).

Eventuali variazioni temporanee verranno comunicate in sede.

La Coordinatrice è a disposizione per qualsiasi informazione previo appuntamento.

4.3 Assistenza medica

L'assistenza medico-generica è fornita, secondo le indicazioni normative vigenti, dal medico di medicina generale.

Presso la Residenza Protetta Casa Milio il Responsabile Sanitario svolge anche la funzione di medico di struttura; a lui compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse.

Per ogni Ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale.

La presenza del medico di Struttura è conforme al recente manuale dei requisiti autorizzativi dell'Azienda Ligure Sanitaria Alisa.

La reperibilità medica è assicurata secondo le norme che vigono per la medicina generale (in orario diurno dal medico di medicina generale, notturni e festivi dal normale servizio di guardia medica).

L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

4.4 Assistenza infermieristica

Gli infermieri garantiscono la somministrazione corretta della terapia, come previsto nel prospetto terapeutico individuale agli orari previsti: di norma al mattino, dalle 8:00 alle 12:00, alla sera dalle 18:00 alle 19:00, più la terapia "all'occorrenza" ed eventuali altri orari individualizzati.

Gli infermieri effettuano il controllo dei parametri vitali come da prescrizione medica (pressione arteriosa, saturazione, glicemia ove previsto, diuresi, frequenza cardiaca).

Gli infermieri oltre a controllare la terapia effettuano le medicazioni come previsto da prescrizione medica, gestiscono e controllano i cateteri. L'attività infermieristica garantisce inoltre la corretta conservazione dei farmaci ed il relativo approvvigionamento (scorta personale).

Verificano l'assunzione della dieta.

Intervengono in caso di emergenza e allertano il medico.

E' garantita la presenza di un infermiere passivo anche nel ciclo notturno con possibilità di intervento attivo in caso di necessità.

4.5 Assistenza tutelare e socio-assistenziale

E' garantita nelle 24 ore mediante personale qualificato e in costante formazione.

In particolare per i pazienti non autosufficienti:

4 bagni al mese e interventi straordinari, igiene intima al mattino e ad ogni cambio, cambio pannolone almeno tre al giorno ed all'occorrenza.

Il controllo evacuazioni ed eventuali clisteri, cambio degli indumenti viene effettuato e registrato con cadenza quotidiana, il controllo dell'alimentazione e idratazione avviene più volte al giorno ai pasti ed alla merenda.

Mobilizzazione del paziente allettato sulla base della prescrizione medica a cadenza regolare. La struttura dispone dei materassi per la prevenzione delle lesioni da decubito, carrozzine e comode.

Aiuto per l'alimentazione a tutti i pasti.

In particolare per gli ospiti autosufficienti:

Il personale OSS controlla con cadenza quotidiana che i pazienti si alimentino, si idratino le evacuazioni, il cambio degli indumenti.

Anche se il paziente è autosufficiente il bagno e l'igiene intima quotidiana viene effettuato alla presenza del personale.

Il numero degli OSS in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.

4.6 Formazione del personale

La Cooperativa Il Faggio pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate.

Il personale è formato per la gestione delle emergenze sanitarie, di eventuali isolamenti e per diminuire il rischio contagio all'interno della struttura.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

4.7 Igiene personale assistita

Viene seguito un calendario di programmazione mensile. Ogni ospite effettua regolarmente il bagno una volta alla settimana 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 la Istruzione Operativa "Piano di lavoro infermieri e personale assistenziale" che può essere consultato presso la Direzione. Le eventuali variazioni saranno evidenziate nella compilazione di un nuovo piano di lavoro.

Si rimanda al "Regolamento Interno" (IOI RII) consegnato contestualmente all'inserimento in struttura per ogni ulteriore indicazione utile sull'organizzazione della vita comune all'interno della struttura.

4.8 Attività di animazione, ricreazione, socializzazione

Un animatore qualificato propone agli Ospiti attività ricreative tra cui uscite: attività di lettura, ascolto di musica, attività ludiche, feste di compleanno etc.

4.9 Cucina

La Residenza Protetta Casa Milio è dotata di cucina interna.

Sono previsti un menù invernale ed uno estivo.

La preparazione dei pasti tiene conto delle diverse esigenze e delle patologie degli ospiti. 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 alternativa.

Orario dei pasti:

- Colazione → 8:00 – 9:00
- Pranzo → 12:00 – 13:00
- Merenda → 15:30
- Cena → 18:30

4.10 Orario di visita:

E' 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:

- dalle 9:00 alle 11:30 e
- dalle 15:00 alle 18:00

Si chiede cortesemente ai parenti di non accedere alle camere se presente personale intento alle attività di assistenza o pulizia della stanza.

IN FASE DI EMERGENZA COVID: è necessario chiamare al numero della struttura 0184 672397 e concordare appuntamento.

Le visite sono ammesse ad un solo parente per volta una volta la settimana all'esterno della struttura (in caso di bel tempo - periodo primavera estate) previo controllo del Green Pass valido.

Nella stagione autunno inverno sono ammesse all'interno in area dedicata (stanza degli abbracci o altra zona) previo appuntamento concordato

4.11 Servizi generali e di pulizia

La pulizia degli ambienti viene garantita da personale interno.

4.12 Servizi di parrucchiere e/o podologo

(su richiesta degli ospiti viene effettuato questo servizio dal personale).

Divieto di fumo: ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 14.12.1995, è fatto divieto di fumare all'interno della struttura, nel rispetto della salute propria e degli altri.

5. MODALITÀ DI ACCESSO E DI INSERIMENTO

La RP Cà Milio attualmente ha una capacità ricettiva di 22 posti letto.

Le pratiche per l'inserimento in Struttura si svolgono presso la Direzione attraverso la compilazione e consegna della Domanda di Inserimento accompagnata dalla documentazione richiesta.

Il Direttore Sanitario provvede alla valutazione della congruità della richiesta.

6. TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Dal primo settembre 2017 le rette sono le seguenti:

- In regime di convenzione la quota di compartecipazione è di 46,93 € die
- In regime privatistico sono previste due tipologie di rette a seconda del grado di non autosufficienza e dalla tipologia di camera:

	Camera doppia	Camera singola
Pazienti non autosufficienti parziali (NAP)	65,00 €/die	70,00 €/die
Pazienti non autosufficienti totali (NAT)	70,00 €/die	75,00 €/die

Si specifica che per gli Ospiti residenti nel Comune di Perinaldo da almeno dieci anni è prevista una riduzione della retta pari al 10%.

Le modalità di pagamento previste sono bonifico bancario entro i primi dieci giorni successivi al ricevimento della fattura che giungerà al domicilio indicato sul contratto stipulato all'atto dell'ingresso. La porzione di retta non goduta, in caso di dimissione e decesso, verrà restituita tramite nota di credito.

7. SUGGERIMENTI E RECLAMI

I suggerimenti e i reclami sono possibili e previsti nella procedura per la Qualità.

Il reclamo può essere:

- **Verbale:** il Referente di servizio è a disposizione degli ospiti per eventuali reclami e segnalazioni di

disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati nella “CARTA DEI SERVIZI”.

- **Scritto:** in questo caso deve essere richiesto presso il servizio il relativo modulo MOD SRC che deve essere poi riconsegnato al Coordinatore Amministrativo.

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.
- Data e ora in cui viene effettuata la segnalazione.

I suggerimenti possono essere segnalati nel Questionario di Gradimento che verrà consegnato durante l’incontro per la compilazione della scheda di ingresso.

8. 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.

9. 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 dal 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 soddisfazione 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 <u>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)</u> 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 <u>Incidenza degli ospiti diventati incontinenti entro 90 giorni dall'ingresso in RP/RSA</u> 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. Il dato solo descrittivo del 2017 sarà utilizzato per costruire uno standard di riferimento regionale.	Di esito <u>Incidenza delle cadute con esito</u> 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 <u>Incidenza delle LDD guarite o migliorate (riduzione di almeno 1 stadio) insorte precedentemente all'ingresso o durante ricovero ospedaliero</u> 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 <u>Riduzione dell'incidenza LDD insorte in struttura</u> 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 <u>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.</u> 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: $N/Dx100$

10. 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.

11. PRIVACY

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di gestione 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.

12. POLITICA INTEGRATA "QUALITÀ E SICUREZZA"

La Cooperativa Sociale Il Faggio ha definito un Sistema di gestione integrato per la Qualità Ambiente e Sicurezza conforme alle normative ISO 9001: 2015; 14001: 2015 e 45001: 2018.

La Cooperativa, attraverso il Consiglio di Amministrazione, sostiene e controlla l'insieme delle attività che agiscono su ogni processo, allo scopo di garantirne l'efficacia e l'integrazione con il sistema stesso: stabilisce annualmente sulla base dei dati rilevati, piani strategici, considerando risorse e vincoli per il miglioramento continuo della qualità del servizio relativo:

alla fornitura di servizi socio sanitari assistenziali

alla fornitura di servizi di Assistenza Specialistica Scolastica

all'assistenza ed ospitalità ai richiedenti asilo politico sulla base di convenzioni stipulate con gli enti preposti e nel rispetto delle normative internazionali

I riferimenti e i dettagli sono descritti nel documento *DOQ 5.2 PIQS – Dichiarazione di politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza*, consultabile presso la Direzione della Struttura o sul sito internet della Cooperativa.

13. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA

Il funzionamento del servizio segue in caso di emergenze sanitarie linee di indirizzo derivanti dalla Normativa Sanitaria Regionale e Nazionale, e modalità operative in parte diverse da quelle descritte nella carta servizi, basate su criteri tali da garantire la massima tutela sanitaria degli ospiti, degli operatori e dei visitatori.

Possono conseguentemente subire variazioni i seguenti punti:

1. Funzionamento del servizio
2. Programmazione giornaliera della Struttura
3. Orario di visita
4. Uscite degli ospiti

Si invita a prendere contatti con la Struttura per acquisire le relative indicazioni. Inoltre il Manuale interno Covid della Cooperativa è accessibile a tutti nel sito del Faggio <https://www.ilfaggiocoop.it/>

14. INDICAZIONI UTILI IN CASO DI ALLERTA IDROGEOLOGICA

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.

In caso di Allerta ARANCIONE:

<i>Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.</i>
--

<i>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.</i>
--

In caso di Allerta ROSSA:

<i>Il Coordinatore è autorizzato a mantenere le attività interne e a sospendere tutte le attività esterne.</i>
--

<i>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.</i>
--

<i>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</i>

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 di segnalazione di 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato B – Questionario di Gradimento



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO RSA-RP

MOD 9 QRSA
Revisione 1
Data 07/01/17

Data di compilazione: Struttura: **RP “Cà Milio” Questionario 2023**

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
- Altro (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:

