



R.P. Baccino

Carta dei Servizi

Guida all'accesso e alla fruizione dei servizi

2023

Agg. 04/2023

Sommario

1. INTRODUZIONE	4
2. COS'E' LA RESIDENZA PROTETTA	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA "L. BACCINO"	5
4.1. Strutturazione degli spazi	6
5. LA MAPPA DEI SERVIZI	6
5.1 organigramma:	6
Coordinatore Amministrativo: Canestro Barbara	6
5.2 Direzione:	6
5.3 Assistenza infermieristica:	7
5.4 Assistenza tutelare e socio-assistenziale:	7
5.5 assistenza riabilitativa	7
5.6 attività di animazione, ricreazione, socializzazione:	7
5.7 cucina:	7
5.8 servizi generali e di pulizia:	7
5.9 camere di degenza:	7
5.10 Spazi collettivi:	8
5.11 Assistenza religiosa:	8
5.12 Servizi di parrucchiere e/o podologo:	8
5.13 Orario visite parenti:	8
5.14 Orari di alzata pazienti:	8
5.15 Aiuto al pasto:	8
5.16 Formazione del personale	9
6. MODALITA' DI ACCESSO	9
6.1 Modalità di accesso e inserimento:	9
6.2 Rette in vigore	9
6.3 Custodia valori	9
6.4 Divieto di fumo:	9
7. PROCESSI D' INTERFACCIA CON IL CLIENTE	10
7.1 Ristorno	11
7.2 Valutazione del Servizio:	11
8. MISSIONE	11
9. STANDARD PRODOTTO/INDICATORI DI QUALITÀ	12
10 PRIVACY	13
11. RILASCIO COPIA DEL FASCICOLO SANITARIO	13
12. MODIFICA ATTIVITÀ IN CASO DI EMERGENZA SANITARIA	14
13. INDICAZIONI UTILI IN CASO DI ALLERTA IDROGEOLOGICA	14
Allegato A. Scheda Reclamo del Cliente	15
Allegato B – Questionario di Gradimento	16

EMERGENZA CORONAVIRUS

In fase di emergenza covid-19 il funzionamento del servizio potrà subire variazioni, 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 e' possibile consultare il
"manuale interno covid-19" presso il sito web della cooperativa:
Www.ilfaggiocoop.it

1. INTRODUZIONE

L' "OSPEDALE L. BACCINO" di Cairo Montenotte si colloca fra le strutture presenti sul territorio della Provincia di Savona come Residenza Protetta. La struttura, di proprietà della Fondazione IPAB "OSPEDALE L. BACCINO" di Cairo M., è affidata in gestione al CRESS (Consorzio Regionale Servizi Sociali) che si serve della Cooperativa Sociale "IL FAGGIO" di Savona

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. Nasce nel 1980 ed ha sede legale in Savona in via Cesare Battisti 2/3

Il sito della Cooperativa con informazioni aggiuntive è:

www.ilfaggiocoop.it

Nel difficile campo dell'assistenza Socio-Sanitaria, la RP Baccino si pone l'obiettivo di fornire agli anziani non autosufficienti e alle loro famiglie, la migliore assistenza ed il massimo supporto, garantendo alti standard qualitativi secondo le linee di indirizzo dettate dalla normativa vigente.

Tutto ciò in piena e continua collaborazione con la Fondazione IPAB, la Asl 2 del Savonese, con il Comune di Cairo M. e i Servizi Sociali, e con il Comune di Savona, con cui, dal 2004 è convenzionata. Questa collaborazione facilita l' accoglienza anche coloro che hanno situazioni sanitarie ed economiche svantaggiate, attraverso la realizzazione di progetti personalizzati.

2. COS'E' LA RESIDENZA PROTETTA

La Residenza Protetta è una struttura integrata alla Rete dei Servizi per gli anziani, in affiancamento alla R.S.A., e alle Strutture di Assistenza Sociale, e ai servizi di assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare.

La residenza protetta Baccino si è specializzata nell'accoglienza di soggetti non autosufficienti, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, supportandoli nelle difficoltà personali, di autonomia e nelle disabilità. In particolare la residenza protetta garantisce all'ospite i seguenti interventi:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e per le funzioni della vita quotidiana), comprensiva delle funzioni di assistenza tutelare;
- attività di animazione, per favorire le capacità di rapporto e di socializzazione e per sollecitare le potenzialità individuali e creative, per offrire occasioni di ricreazione, svago, incontro;
- prestazioni di medicina generale in special modo per i pazienti in convenzione e assistenza infermieristica (controlli medici, cura delle malattie, qualora non richiedenti ricovero ospedaliero, medicazioni e terapie)
- prestazioni di fisioterapia di mantenimento con attività nella palestra della Struttura e ginnastica passiva a letto

La residenza protetta offre inoltre i normali servizi di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, pulizia degli ambienti di vita).

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'organizzazione e la gestione della Residenza Protetta "L. BACCINO" di Cairo M.te e la conseguente erogazione dei servizi si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

5

Dignità della persona: la struttura organizzativa e gestionale della Baccino è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un concreto e 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.

Umanizzazione delle attività: lo svolgimento delle attività quotidiane vede impegnato personale con titolo di Oss e personale con esperienza almeno biennale iscritto al corso di riqualificazione Oss. Oltre alla necessaria cura riservata all'assistenza sanitaria e tutelare, particolare attenzione viene rivolta alle attività di socializzazione e animazione con personale qualificato che viene svolta al mattino dal lunedì al venerdì e con i volontari dell' AVO nei pomeriggi degli stessi giorni.

Integrazione: La R.P. Baccino si identifica per essere una struttura decisamente integrata con l'ambiente esterno e con le altre strutture facenti parte della Rete dei Servizi. Nelle ore notturne e durante i festivi e prefestivi la Guardia Medica di Cairo M.te interviene in caso di necessità. A pochi chilometri di distanza si trova l'R.S.A. di Millesimo "Casa dei Tigli" che rappresenta un'opportunità al fine del soddisfacimento delle liste di attesa reciproche.

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. A tal fine si è individuato un comitato di rappresentanti degli ospiti, eletto in assemblea plenaria con tutti i parenti, che si possono riunire una volta al mese con la Direzione della Struttura per aggiornamenti e suggerimenti al fine di migliorare il Servizio.

4. DOVE SI TROVA LA RESIDENZA PROTETTA "L. BACCINO"

La RP Baccino è situata a Cairo Montenotte, in Via Borreani Dagna nel cuore della città. La struttura è collocata in una villa antica ristrutturata ed è situata a pochi passi dall'area pedonale e dal centro storico; possiede un ampio giardino protetto e ombreggiato in cui trascorrere il proprio tempo in compagnia degli altri ospiti e dei propri familiari o amici.

All'esterno della Struttura si trovano posteggi liberi e poco distante un parcheggio coperto.

Recapito completo:

**R.P. "OSPEDALE LUIGI BACCINO" via Borreani Dagna 2
17014 CAIRO MONTENOTTE (SV)
Telefono 019 5079800 Fax 019 5090846
Posta elettronica: baccino@ilfaggiocoop.it**

4.1. Strutturazione degli spazi

La struttura si articola su 4 piani:

- **Piano terra:** dove vengono svolte le attività diurne. Vi si trovano due grandi saloni, uno adibito a soggiorno con angolo TV e dove si svolgono anche le attività di animazione e socializzazione, l'altro come sala da pranzo. A questo piano si trovano lo studio medico, la direzione, un salottino per la lettura o l'attesa, due bagni di cui uno assistito per persone in carrozzina, la cucina e altri spazi accessori.
- **Piano seminterrato:** comprende una palestra attrezzata per la fisioterapia ed una Cappella. A questo piano si trova la lavanderia, con ampi armadi a disposizione degli ospiti che lo richiedono. Altri locali sono adibiti a magazzino o spogliatoio,.
- **Piano 1 e 2:** vi sono le 12 camere da letto a uno, due e tre letti, di cui solo 4 senza bagno per ragioni di preesistenza architettonica. Le camere sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; ogni letto è dotato di impianto di chiamata e illuminazione.

Entrambi i piani hanno ampi bagni per ingresso con carrozzina per uso comune. La Struttura è dotata di scivoli in corrispondenza di scale e ascensori interni nell'ottica dell'abbattimento delle barriere architettoniche. Nella parte retrostante il giardino è stata realizzata la scala antincendio.

5. LA MAPPA DEI SERVIZI

5.1 organigramma:

Direzione Sanitaria: Dott. Renzo Paltrinieri
martedì e giovedì dalle 9 alle 12

Coordinatore Amministrativo: Canestro Barbara

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

5.2 Direzione:

Presso la Direzione negli orari indicati o su appuntamento, la Coordinatrice è a disposizione per qualsiasi informazione.

Alla direzione compete l'organizzazione della vita comunitaria, in accordo con il Medico responsabile e con il responsabile dell'assistenza.

5.3 Assistenza medica: il paziente in convenzione con Asl 2 acquisisce il medico della Struttura come MMG, il paziente privato mantiene il proprio medico di medicina generale. Il medico responsabile dell'assistenza sanitaria, cui compete con la direzione l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse, riceve i familiari presso la Struttura su appuntamento. Periodicamente e quando necessario lo stesso effettua visite di controllo e richiede esami diagnostici di routine. Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale e i prospetti terapeutici.

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

Settimanalmente la RP Baccino avrà la supervisione medica di uno specialista geriatra.

5.3 Assistenza infermieristica:

un Infermiere è presente in struttura durante i turni del mattino, del pomeriggio. Nelle ore notturne l'infermiere è attivo in reperibilità.

7

5.4 Assistenza tutelare e socio-assistenziale:

è garantita nelle ore diurne mediante OSS qualificati e in costante formazione. Durante le ore diurne la compresenza è continua, durante la notte in reperibilità in struttura.

5.5 assistenza riabilitativa

è garantita attraverso terapisti della riabilitazione qualificati per un totale di 15 ore settimanali; vengono eseguiti trattamenti individuali o sessioni di gruppo, nell'ambito del programma di fisioterapia di mantenimento proprio della R. P.

5.6 attività di animazione, ricreazione, socializzazione:

attraverso un animatore qualificato, dal lunedì al venerdì e un sabato pomeriggio per particolari attività programmate (come le feste di compleanno o altro). Dal lunedì al venerdì pomeriggio i volontari di AVO prestano il loro servizio dalle 15 alle 17, eseguono attività di animazione come il gioco delle carte o la tombola e aiutano nella sorveglianza del reparto soggiorno in caso di necessità. Durante il periodo scolastico Antea accompagna alcuni studenti delle scuole superiori del territorio al pomeriggio coadiuvati da AVO e il sabato mattina.

5.7 cucina:

Il servizio dei pasti è affidato ad una ditta esterna di comprovata qualità e sicurezza. La "CIR food" serve alcune delle strutture sanitarie più importanti della regione. Il menù della stagione è affisso presso la struttura e contiene informazioni sui prodotti utilizzati per la elaborazione dei pasti.

5.8 servizi generali e di pulizia:

in prima mattinata vengono effettuate le pulizie generali quotidiane, due volte alla settimana si organizzano le pulizie a fondo a rotazione, viene garantito il servizio di lavanderia con identificazione degli indumenti dell'ospite.

5.9 camere di degenza:

a uno, due e tre letti, sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione. In una camera al piano secondo, grazie alle dimensioni che lo hanno reso possibile, sono posizionati 4 letti. Le camere sono assegnate sulla base delle esigenze degli ospiti e sull'organizzazione sanitaria interna della struttura. In futuro, la Baccino manterrà, quindi, la facoltà di modificare le assegnazioni suddette dandone comunicazione preventiva all'ospite e ai suoi familiari.

5.10 Spazi collettivi:

la struttura è dotata di idonei ambienti comuni al fine di favorire la socializzazione tra gli ospiti, vi sono altresì vari spazi e salottini organizzati e a disposizione degli ospiti e dei loro familiari che desiderano una situazione maggiormente riservata. Le dimensioni della struttura ed il numero massimo di 25 ospiti, concorrono a creare un ambiente di vita familiare entro il quale gli ospiti si trovino a proprio agio.

5.11 Assistenza religiosa:

Al piano interrato è situata la Cappella privata, sempre a disposizione per un momento di raccoglimento. La Santa Messa viene officiata in soggiorno di norma al Venerdì pomeriggio dalle ore 15,30.

5.12 Servizi di parrucchiere e/o podologo:

E' possibile chiamare la propria parrucchiera dando comunicazione al personale dell'orario in cui sarà presente in Struttura. Il podologo è su richiesta e a pagamento.

5.13 Orario visite parenti:

non sono previsti orari di visita, la Struttura Baccino è infatti sempre aperta, ma per meglio orientarsi in base alle attività che possono limitare l'accesso dei visitatori in taluni spazi a causa delle operazioni di igiene ambientale e delle azioni igienico-sanitarie che coinvolgono gli ospiti, si indicano gli orari seguenti:

- al mattino non sarà possibile accedere al soggiorno prima delle 9 e salire al piano delle camere prima delle 8,30 (la colazione è nella fascia oraria 8,30/9.15)
- il pranzo verrà dispensato al piano delle camere alle 11,30 e nelle sale di distribuzione alle 12
- la merenda viene servita tra le 15,30 e le 16 (sia agli ospiti ai piani che a quelli in soggiorno)
- la cena viene servita alle 18 ai piani e alle 18,30 nelle sale di distribuzione.
- la messa a letto per la notte inizia alle 19,45

Durante la preparazione della sala polivalente, soggiorno, per il pranzo e la cena, da parte degli operatori, i visitatori verranno invitati a lasciare questi spazi per favorire le attività.

Al fine di agevolare le attività sanitarie e di assistenza e per tutelare la tranquillità e la privacy degli ospiti, in generale di richiedere al personale se sia possibile accedere al piano camere; di lasciare immediatamente la stanza di degenza del proprio parente se l'operatore in turno lo richiede; di non stazionare in stanze diverse da quelle del proprio parente. Per agevolare e rispettare il lavoro degli operatori si chiede inoltre di non accedere ai locali in cui il pavimento è bagnato.

FASE DI EMERGENZA COVID: le modalità di visita ai pazienti sono regolate dalla normativa vigente.

5.14 Orari di alzata pazienti:

I pazienti non autosufficienti verranno alzati e mantenuti su comoda per il tempo consentito una volta al giorno. Pertanto al mattino e al pomeriggio gli orari per far visita al proprio parente possono variare in base alle abitudini di alzata e messa a letto dello stesso. Per questa ragione si consigliano i parenti di elaborare insieme alla Direzione un programma individualizzato per concordare le fasce orarie più opportune.

5.15 Aiuto al pasto:

E' possibile negli orari di dispensazione del pranzo e/o della cena essere presenti accanto al proprio

parente sia nelle sale di refezione che nelle camere per i pazienti allettati. Nel caso siano persone diverse e non di famiglia che si alternano per l'aiuto al pasto è necessario che presso la Direzione il parente referente firmi una manleva e depositi la copia della carta d'identità dell'incaricata/o.

5.16 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 strutture.

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.

6. MODALITA' DI ACCESSO

6.1 Modalità di accesso e inserimento:

La RP Baccino è una Residenza Protetta accreditata con l'A.S.L. n. 2 Savonese per n. 25 posti letto, ed è convenzionata con la stessa per n. 20 posti per pazienti non autosufficienti. I rimanenti 5 posti sono a disposizione di ospiti e pazienti privati.

Le pratiche per l'inserimento in struttura possono essere svolte presso gli uffici della struttura in una fase preliminare. Per coloro che devono richiedere l'ingresso in convenzione con l'ASL 2 presso il Nucleo Anziani di via del Collegio di Carcare, o presso gli uffici del Nucleo Anziani di via Collodi 13 - Savona. Per qualsiasi informazione la direzione del Baccino è a disposizione del pubblico con gli orari indicati al precedente punto.

6.2 Rette in vigore

- Paziente in convezione con ASL 2 Savonese: RETTA giornaliera € 51,85 iva compresa
- Paziente privato: Quota ingresso di € 350,00 RETTA giornaliera € 67,00 iva compresa.

6.3 Custodia valori

Gli ospiti non dovranno tenere presso di sé somme di denaro o oggetti di valore, salvo quelli di valore affettivo, è possibile richiedere al Coordinatore la custodia dei valori e dei documenti. La RP non risponde dei valori non in custodia.

6.4 Divieto di fumo:

ai sensi della Legge n. 3 art. 51 del 16/01/2003 è fatto divieto di fumare all'interno della struttura, nel rispetto della salute propria e degli altri.

7. PROCESSI D' INTERFACCIA CON IL CLIENTE

Il Servizio di RP Baccino garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza. Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il presidio garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

Sono previsti incontri periodici con le famiglie e/o con i tutori e/o con gli amministratori di sostegno, con i servizi territoriali, ai quali possono partecipare il Coordinatore e il Direttore Sanitario.

Lo strumento principale di interfaccia con il cliente è rappresentato dalla la Carta dei Servizi, la quale:

- mette l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilita la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili degli Enti Pubblici, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorisce la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorisce il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantisce al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità.

All'interno del sito della Cooperativa www.ilfaggiocoop.it è possibile inserire una comunicazione nell'area **"SICUREZZA DELLE CURE. Segnala eventuali disservizi o suggerimenti, contribuisci a sostenere la Sicurezza delle Cure"**. La segnalazione arriverà direttamente all'Ufficio Qualità e Sicurezza della Cooperativa.

I suggerimenti e/o reclami sono previsti nella procedura per la qualità. Il reclamo può essere scritto o verbale. Il Coordinatore della struttura è a disposizione degli ospiti 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 è a disposizione presso il servizio o presso la sede centrale della Cooperativa il relativo modulo che può essere inviato via fax al numero 019 8428189 o può essere consegnato direttamente presso il servizio al Coordinatore.

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;
- Suggerimenti e/o informazioni sul servizio reso da parte del cliente.

Nell'ambito del Sistema di Qualità della Cooperativa Sociale Il Faggio è inoltre prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie e degli operatori attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

7.1 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.

7.2 Valutazione del Servizio:

Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche.

Gli addetti e i responsabili della RP Baccino controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

E' inoltre suggerita la Costituzione del Comitato Familiari ed ospiti con il quale la Direzione della Struttura si incontrerà regolarmente.

Definizione della documentazione: Il Servizio applica la Procedura della Qualità della Cooperativa Sociale Il Faggio e in particolare fa riferimento alla PRQ GRA (RP).

8. MISSIONE

Garantire ricovero ed assistenza a persone disabili in condizioni di svantaggio psico-fisico, sociale ed economico, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione, predisponendo iniziative volte a far partecipare gli ospiti alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con il loro ambiente affettivo e relazionale di provenienza.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità interno quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Visione

Per la realizzazione della missione aziendale la direzione considera prioritarie le seguenti strategie:

- attivare un sistema organizzativo e gestionale che valorizzi la reale competenza del personale e favorisca processi di miglioramento continui della qualità;
- promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione ed alla gestione del Sistema qualità interno;
- offrire un modello di intervento finalizzato a prendersi cura dell'aspetto psico-fisico del paziente;
- creare le condizioni affinché gli ospiti e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali.

Valori aziendali

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure;
- Competenza e professionalità del personale;
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino.

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.

	Dato Soglia Obiettivo	Modalità di Controllo
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 15 giorni dall'ingresso	90%	Esistenza PAI per ogni Ospite
Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento	100%	Diario animatore
Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.	100%	Diario animatore
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
Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione	100%	Modulistica di riferimento
Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre come previsto dal piano individuale con compilazione della apposita documentazione	100%	Modulistica di riferimento
Insorgenza piaghe da decubito LDD	5% dei ricoverati/anno	Modulistica di riferimento
Cadute Ospiti	7% dei ricoverati/anno	Modulistica di riferimento
Assistenza medica - Visita medica programmata almeno una volta alla settimana, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	90%	Diario clinico

	Dato Soglia Obiettivo	Modalità di Controllo
Assistenza infermieristica - Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 7 giorni	100%	Modulistica di riferimento
Insorgenza infezioni urinarie	5% dei ricoverati/anno	Modulistica di riferimento
Assistenza infermieristica - Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni	100%	Modulistica di riferimento
Assistenza Riabilitativa - Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione	100%	Diario FKT
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
Festeggiamento dei compleanni degli ospiti	100%	Diario animazione
Celebrazioni in occasioni delle festività	100%	Diario animazione
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
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 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.

11. 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.

12. 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/>

13. 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 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.</i>
<i>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.</i>

Allegato A. Scheda Reclamo del Cliente

15

	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

16

Data di compilazione: **Struttura:** RP “Baccino” **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:

