Stella Polare S.p.A.

# CARTA DEI SERVIZI

## STRUTTURA POLIVALENTE SOCIO-SANITARIA **“LE DUE PALME”** CENTRO DIURNO **“IL FARO”**

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*siamo lieti di presentarLe l'organizzazione ed i servizi della Struttura Socio-Sanitaria Polivalente di Sestri Levante.*
*La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».*

*Ulteriori riferimenti normativi sono:*
- *L. 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.*
- *Ministero della Sanità - Linee Guida n. 2/95 - Attuazione della carta dei servizi nel Servizio sanitario nazionale*
- *Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie*

*La Carta dei Servizi rappresenta non soltanto uno strumento di informazione (previsto da specifica normativa) con il quale la Struttura presenta i propri servizi, ma anche un impegno formale verso tutti i cittadini.*
*Questo documento è infatti redatto alfine di esporre in modo "trasparente" tutti i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, con l'obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e a tutti i portatori di interessi un quadro dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche degli obiettivi che ci si pone per il futuro.*

*I principi che la ispirano sono i seguenti:*
- ***Eguaglianza**: il rispetto di tale principio garantisce il rispetto del diritto all'uniformità delle prestazioni ed alla erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.*
- ***Imparzialità**: è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica che il comportamento dei soggetti erogatori del servizio sia diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.*
- ***Continuità:** tale principio implica regolarità e continuità nell'erogazione del servizio fornito; in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.*
- ***Diritto di scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalla Struttura su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.*
- ***Partecipazione:** tale principio va inteso come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio e tutela dell'utente. Presso la Struttura la partecipazione è attuata garantendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per l'esercizio di tale diritto, il personale sanitario ed amministrativo è a disposizione per fornire agli utenti, anche telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.*
- ***Efficienza ed efficacia:** la Struttura programma i propri processi aziendali secondo criteri di efficacia e di efficienza ed eroga servizi sanitari e socio assistenziali ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.*

*Nel ringraziarLa per la fiducia accordataci, porgiamo i nostri più cordiali saluti.*

| | |
|---|---|
| ***Il Presidente*** | *Dott. Davide Bernardello* |
| ***Il Direttore Amministrativo*** | *Dott.ssa Silvia Traversi* |
| ***Il Responsabile Sanitario*** | *Dott.ssa Michela Compiano* |
| ***Il Coordinatore dei Servizi*** | *Riccardo Tineo* |

# *INTRODUZIONE, MISSIONE E VISIONE*

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione ed anche perchè costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.
Tuttavia possono subentrare condizioni psicofisiche che fanno dell'anziano, ed in particolare del grande anziano, una persona fragile, per cui la tutela della sua dignità e dei suoi diritti deve essere perseguita con maggiore attenzione. Per questo la valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura deve fondarsi sull'educazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti e sulla realizzazione di politiche che favoriscano un'assunzione positiva di ruolo da parte degli anziani nella vita sociale, civile e culturale della comunità.
Non è dunque contraddittorio asserire che la persona gode, per tutto l'arco della vita, dei diritti riconosciuti ai cittadini e contemporaneamente adottare una carta dei diritti specifica per gli anziani, intesi come fascia socialmente più debole e vulnerabile: essa deve favorire l'educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti, deve inoltre contenere intenti che di questi diritti favoriscano concretamente l'esercizio.
La **"missione"** della Struttura, che esprime l'obiettivo primario che l'organizzazione si prefigge, non è erogare assistenza ma tutelare la salute, prevenire i peggioramenti e recuperare gli stati di disabilità, nei limiti del possibile e delle risorse, col massimo della qualità e di attenzione al benessere degli ospiti. Tale benessere non può essere concepito come ripristino di una improbabile efficienza fisica, ma come promozione del maggior equilibrio possibile tra le dimensioni fisiche, psichiche e sociali, aiutando l'anziano a convivere con la cronicità esercitando al meglio, nella quotidianità, le capacità residue e il potenziale di autonomia.
E' opportuno ancora sottolineare che, se il passaggio dal riconoscimento giuridico dei diritti di cittadinanza al loro esercizio effettivo nella vita delle persone anziane è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni socio politiche generali, non di minor portata è la rilevanza di azioni concrete finalizzate al miglioramento della situazione esistente.
La **"visione**", che invece esprime come l'organizzazione vuole essere e come vuole essere percepita, è prestare una attenzione costante alla salute come concetto globale, comprendente il più immediato aspetto sanitario, ma anche la qualità della vita e delle relazioni, la possibilità di coltivare i propri interessi e di vedere rispettata la propria personalità ed unicità. Questo è possibile solo se la "casa" sa farsi comunità, ambito significativo di incontri, di relazioni ed anche, necessariamente, di regole, luogo in cui gli ospiti ed i loro visitatori possano sentirsi sicuri ed accolti, contesto aperto alla vita della città e del territorio.

## *LA CARTA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI*

La Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sancita dall'ONU, enuncia un principio fondamentale: **ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza.**
Il diritto alla vita è il presupposto degli altri con i quali forma un sistema coerente e indissolubile. Questo assioma trova la sua conferma nell'anziano nel quale il diritto alla vita sarebbe vano se non fosse garantito, al tempo stesso, il diritto alla libertà inteso come possibilità di scegliere, in piena autonomia, correnti di pensiero e soluzioni adeguate alla propria condizione tali da offrire dignità, qualità e sicurezza alla vita umana.
Il "Progetto obiettivo Tutela e salute dell'anziano" del Documento Programmatico Parlamentare recita, nella Raccomandazione N.34: "Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l'anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto della dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano".

### *La persona anziana ha il diritto di:*

- ♣ sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà;
- ♣ conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- ♣ conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse siano difformi dalle condotte sociali maggiormente condivise; conservare la libertà e di scegliere dove vivere; essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero di funzioni eventualmente lese
- ♣ vivere con chi desidera
- ♣ avere una vita di relazione
- ♣ essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini, la propria originalità e creatività
- ♣ essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- ♣ essere messa in condizione di conservare la propria dignità e veder riconosciuto il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza

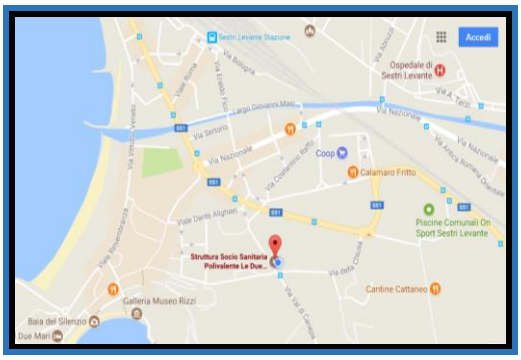
### *Per favorirne il rispetto è necessario:*

- ♣ Rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita.
- ♣ Rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura prevalente, impegnandosi a coglierne il significato nel contesto in cui si siano sviluppati.
- ♣ Rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
- ♣ Rispettare la scelta della persona anziana di continuare a vivere al proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario. In caso di impossibilità, garantire condizioni di accoglienza che permettano di conservare le proprie relazioni amicali e familiari ed alcuni aspetti dell'ambiente di vita originario.
- ♣ Accudire e curare l'anziano a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento di funzioni lese, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Garantire all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per il periodo necessario di cura e riabilitazione
- ♣ Favorire la convivenza della persona anziana con i familiari o con le persone per lei significative, sostenendo opportunamente queste ultime e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- ♣ Favorire il più possibile l'interazione sociale.
- ♣ Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore.
- ♣ Contrastare ogni forma di prevaricazione a danno degli anziani.
- ♣ Operare perché in ogni situazione siano supportate le capacità residue di ogni persona, e perché anche nelle situazioni più compromesse e terminali si realizzi un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

# *LA STRUTTURA*

**La Struttura Socio-Sanitaria** si configura, secondo la normativa vigente, quale struttura socio-sanitaria, che offre assistenza medica e infermieristica continuativa, e, compatibilmente con lo stato clinico dell'ospite, interventi di riattivazione e/o riabilitazione a persone anziane non autosufficienti (o con patologie assimilabili a quelle dell'età geriatrica) di ambo i sessi, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non assistibili a domicilio.
La Struttura Socio-Sanitaria Polivalente ha iniziato la propria attività il 02 gennaio 2006; nel corso degli anni ha ampliato la propria offerta assistenziale passando dai 72 posti letto iniziali agli 85, come previsto dalla **autorizzazione al funzionamento** emessa dal Comune di Sestri Levante con atto n. 1429482 del 16/11/2015.
E' stata **accreditata dalla Regione Liguria** con Delibera di Giunta Regionale n. 302 del 21/3/14 per la durata di tre anni; la stessa struttura regionale, tramite **Alisa** (la nuova azienda sanitaria ligure) sta provvedendo al rinnovo periodico dell'accreditamento, previa verifica del mantenimento dei requisiti.
La Struttura rispetta i **requisiti autorizzativi** al funzionamento e gli standard assistenziali definiti dalla Delibera di Giunta Regionale n. 941/2012 e tutte le successive modificazioni, garantendo la presenza delle figure professionali necessarie per i diversi servizi (medico, terapista della riabilitazione, infermiere, animatore, operatore socio assistenziale).
La Struttura è inoltre **certificata** secondo la normativa ISO 9001:2015 dall'Ente di Certificazione **Bureau Veritas**, Certificato n. IT 250784 del 7 luglio 2016, soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione.

## Dove si trova e come si raggiunge




La Struttura è collocata nel Comune di Sestri Levante, in via Val di Canepa n° 33.
La posizione è centrale e consente di raggiungere agevolmente il centro storico, la Passeggiata a mare, la piazza dove si svolge il mercato settimanale ed altri luoghi di interesse per la socialità cittadina.
La Struttura si trova a circa 800 metri dalla Stazione Ferroviaria e a 200 metri dalla Fermata degli Autobus situata in Piazza Sant'Antonio; dall'uscita del Casello Autostradale di Sestri Levante la distanza è di 2,5 km.
Per i visitatori è disponibile un parcheggio interno.

## Descrizione della Struttura

La Struttura, di nuova costruzione, è molto luminosa e confortevole. Consta di 4 piani e dispone di un giardino progettato per favorire gli spostamenti autonomi delle persone non autosufficienti e per fornire stimoli sensoriali adeguati alle persone con deterioramento cognitivo. Per migliorare la qualità della vita degli Ospiti sono stati predisposti spazi comuni attrezzati e di facile accesso e camere a uno, due o tre letti, il tutto strutturato e organizzato per facilitare la socializzazione e la vita di comunità, senza negare la privacy a chi la desideri.

La zona bar

La palestra

Le camere

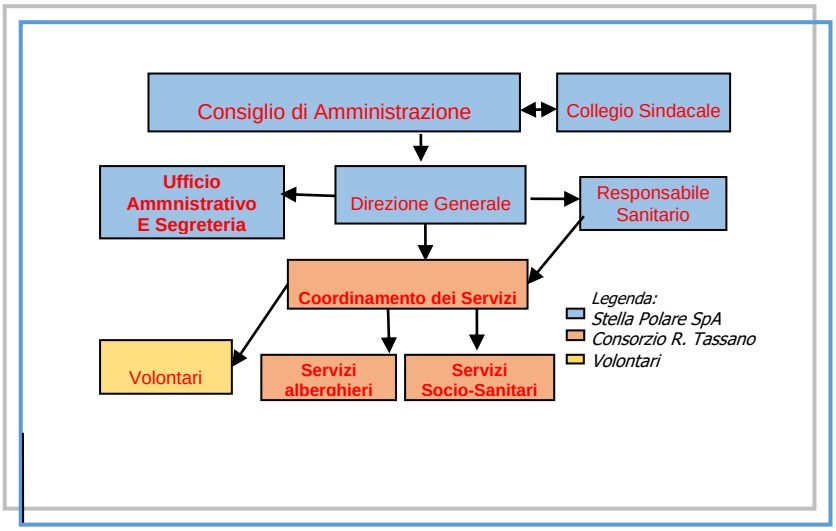
Il giardino

Gli spazi interni sono così ripartiti:

| | |
|---|---|
| **Piano terra** in cui si trovano: | Reception, atrio principale con zona bar-ristoro; sala soggiorno; sala da pranzo per circa 40 posti a tavola; sala riunioni e convegni; palestra per riabilitazione, spogliatoi e servizi, locale per la preghiera, sala animazione, uffici amministrativi e studio medico, camera ardente, locali di servizio (cucina, magazzini, lavanderia e stireria) |
| **1° piano** in cui si trovano: | 15 camere con servizio di cui: n. 2 singole, n. 9 doppie e n. 4 triple, per un totale di 32 posti letto; sala da pranzo e per le attività comuni, cucina di nucleo, infermeria, locale per bagno assistito, locali di servizio e di sgombero |
| **2° piano** dove si trovano: | 12 camere con servizio di cui: n. 2 singole, n. 3 doppie e n. 7 triple, per un totale di 29 posti letto; sala da pranzo e per le attività comuni, cucina di nucleo, infermeria, locale per bagno assistito, locali di servizio e sgombero |
| **3° piano** in cui si trovano: | 11 camere con servizio di cui: n. 1 singola, n. 4 doppie e n. 5 triple, per un totale di 24 posti letto; sala da pranzo e per le attività comuni, cucina di nucleo, infermeria, locale per bagno assistito, locali di servizio e sgombero |

# L'Organizzazione e i ruoli

Tutti gli operatori sono individuati per la specifica competenza ma sono formati per acquisire la capacità e l'attitudine a "prendersi cura" dell'ospite nella sua globalità, attraverso metodologie di lavoro basate sulla personalizzazione dell'assistenza, sulla valorizzazione dell'autonomia residua, sulla responsabilizzazione dell'operatore nei confronti del benessere degli anziani assistiti, sulla integrazione delle competenze.
Obiettivo condiviso da tutto il nostro staff è infatti quello di offrire un servizio di qualità all'ospite attraverso l'efficacia dei trattamenti sanitari ed assistenziali e l'efficienza delle procedure organizzative. Molta cura è portata alle attività occupazionali e di socializzazione, gestite prevalentemente da animatori qualificati, ma anche da operatori e volontari, e facilitate da una collocazione della Struttura in un contesto molto favorevole; non sono infine trascurati gli aspetti materiali del benessere, come la cucina, adeguata sul piano sanitario, ma variata e di Qualità.
La struttura organizzativa della Struttura è rappresentata nell'**Organigramma** affisso in bacheca e periodicamente aggiornato, e che è di seguito esemplificato:




### I Servizi Offerti

La Struttura dispone di n. 85 posti letto residenziali (di cui 70 accreditati dalla Asl 4 Chiavarese) e n. 50 posti semi-residenziali (di cui 16 accreditati dalla Asl 4 Chiavarese).

***Servizi Residenziali***

- **RSA con funzione di Mantenimento** che comprende prestazioni terapeutiche di mantenimento funzionale delle abilità per anziani non autosufficienti (NAT - punteggio AGED superiore a 16), nonché assistenza medica, infermieristica, tutelare, attività rieducative e di animazione. I posti autorizzati sono 68.
- **Residenza Protetta** che comprende prestazioni di assistenza sanitaria di medicina generale e assistenza tutelare, animazione e socializzazione, assistenza alberghiera per anziani parzialmente autosufficienti (NAP - punteggio AGED da 10 a 16). I posti autorizzati sono 17.

E' possibile effettuare, all'interno dei servizi residenziali, anche **ricoveri di sollievo**.

***Servizi diurni***

- **Centro Diurno di I livello:** Che comprende prestazioni di carattere infermieristico, tutelare e di aiuto alla persona, attività occupazionali, di animazione e riattivazione motoria, per anziani in condizioni di limitata autonomia fisica senza prevalenti disturbi cognitivi. I posti autorizzati sono n. 25.
- **Centro Diurno di II livello** Che comprende prestazioni sanitarie e di riabilitazione specifica per anziani con disturbi cognitivi, nonché assistenza infermieristica, tutelare, supporto psicologico, attività rieducative e di animazione, l'utenza è costituita da anziani affetti principalmente da patologie psicoinvolutive. I posti autorizzati sono 25.

Il Servizio Diurno è attivo dalle ore 9.00 alle ore 18.00. Tuttavia, essendo caratterizzato da grande flessibilità, può essere fruito anche ad ore, oppure per singole prestazioni (pasto, igiene, ecc.)

# Il Modello Assistenziale

Il modello Assistenziale della Struttura Socio-Sanitaria prevede servizi alla persona e servizi alberghieri, che vengono nel seguito descritti.

## *Servizi alla persona*

- **Servizio medico e prestazioni specialistiche**
- **Servizio psicologico**
- **Servizio infermieristico**
- **Servizio di assistenza socio-assistenziale**
- **Servizio di riabilitazione**
- **Servizio di podologo**
- **Servizio di animazione sociale**
- **Servizio di pet therapy**
- **Servizio di assistenza religiosa**

- **<u>Servizio medico e prestazioni specialistiche</u>**

L'assistenza medica viene assicurata tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 e ed al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00; nelle ore serali e nei giorni festivi il personale medico è reperibile telefonicamente.

Oltre al Responsabile Sanitario (specializzato in Geriatria) opera anche un Medico di Struttura; il nominativo dei medici è esposto nella bacheca delle comunicazioni con i Parenti, ove è altresì indicato l'orario di ricevimento dei parenti.
Il medico in RSA garantisce, per gli Ospiti in regime convenzionato, l'assistenza di medicina di base, svolge cioè le funzioni del Medico di Medicina Generale e dispone le visite specialistiche, esami strumentali o di laboratorio, indagini radiologiche ritenute utili ai fini del controllo della salute dell'Ospite.
Gli Ospiti in regime privato mantengono invece il proprio Medico di Medicina Generale, ed è cura dello Staff Sanitario provvedere in accordo con lo stesso.
Per le valutazioni specialistiche in regime di SSN generalmente il medico fa riferimento a strutture sanitarie convenzionate con il SSN.
L'ospite (o il suo care giver) può avvalersi della consulenza di medici privati comunicando e condividendo tale scelta con i Medici della Struttura; in ogni caso tale consulenza non è vincolante per la programmazione terapeutica scelta dallo Staff medico della Struttura.
In caso di urgenze ed emergenze clinico-internistiche improcrastinabili, il medico chiama il servizio pubblico di soccorso 118 ed invia il Paziente al pronto Soccorso, avvertendo i familiari o l'Amministratore di Sostegno (ADS).

**Farmaci e presidi**

Per gli Ospiti Residenti i farmaci di fascia A ed i presidi per l'incontinenza solitamente sono riconosciuti dalla Asl di appartenenza, che provvede a consegnarli direttamente presso la Struttura.
Lo Staff socio-sanitario della Struttura si preoccupa di verificare l'esistenza delle pratiche in essere e, in mancanza, provvede ad inoltrare la richiesta agli Uffici Competenti.
Fino all'ottenimento di tale autorizzazione i presidi rimangono a carico dell'Ospite, che corrisponde il corrispettivo alla Struttura.
Sono altresì a carico degli Ospiti i farmaci di fascia C, il cui costo viene anticipato dalla Struttura. Tali costi saranno rimborsati direttamente dall'ospite sulla base degli scontrini fiscali o delle fatture della farmacia.
L'Ospite può usufruire gratuitamente, previa prescrizione a cura del medico fisiatra, di presidi sanitari e ausili personalizzati tramite Asl, la cui manutenzione è a carico dell'ospite.

**Cosa sono i presidi**

I presidi sono definiti dal D.M. 332/99 e si dividono in:

- **DISPOSITIVI PROTESICI MAGGIORI** che sono **AUSILI TECNICI** come carrozzine, stabilizzatori, stampelle, sistemi di postura, deambulatori. Trattasi cioè di strumenti, attrezzature o sistemi tecnologici di produzione specializzata o di comune commercio, utilizzati da una persona disabile per prevenire, compensare, alleviare o eliminare una menomazione, disabiltà o handicap. Trattasi anche di strumenti che consentono di superare barriere all'accessibilità o di compensare limitazioni funzionali per facilitare o rendere possibili le attività della vita quotidiana, facilitare la vita indipendente, rendere più sicuro e meno gravoso il compito della persona che assiste.
- **DISPOSITIVI PROTESICI MINORI** che sono ausili per assorbenza, sacche per stomie, cateteri, ausili antidecubito.

**Servizio di Psicologo**

Lo psicologo che opera all'interno della struttura esplica la sua attività sia nel rapporto individuale con gli Ospiti sia attraverso l'equipe dell'animazione: verso gli Ospiti effettua una valutazione cognitiva e comportamentale al momento dell'ingresso e periodicamente propone ed attua test di controllo; d'altra parte coordina le attività occupazionali, promuovendo anche interventi riabilitativi psico-sociali, con l'utilizzo di metodi cognitivo-comportamentali (R.O.T.) e/o umanistici.
Al momento dell'inserimento dell'Ospite in Struttura propone ai familiari colloqui finalizzati ad una preliminare conoscenza dell'Ospite stesso per favorire la sua integrazione nella comunità; inoltre coordina il servizio diurno.

**Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico è garantito dalla presenza di infermieri professionali **24 ore su 24**, tenendo conto degli standard di riferimento regionali e delle particolari tipologie degli ospiti presenti presso la struttura.
Nella struttura sono presenti, oltre al Coordinatore Infermieristico (reperibile 24 h su 24), due infermieri la mattina, due infermieri al pomeriggio ed uno durante la notte.
L'infermiere ha il compito di coordinare e di finalizzare gli interventi atti al soddisfacimento dei bisogni primari e secondari degli ospiti e svolge le attività dirette alla prevenzione, alla cura ed alla salvaguardia della salute degli Ospiti. A tal fine: identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona assistita, identifica gli obiettivi e sceglie le azioni più adeguate per rispondere ai bisogni, esegue tali azioni, valuta i risultati raggiunti; assiste il medico durante le visite e, su sua indicazione, si occupa della somministrazione delle terapie orali, intramuscolari, sottocutanee e endovenose, esegue medicazioni, raccoglie campioni su materiale biologico per indagini diagnostiche, da assistenza agli ospiti portatori di: cateteri vescicali, nutrizione enterale, sondino naso gastrico, NPT, tracheostomia e stomia intestinale. Ha responsabilità relativamente al rispetto delle diete impostate dal medico ed all'attuazione dei protocolli per il controllo delle aree critiche a livello sanitario (prevenzione lesioni da decubito, prevenzione errore terapeutico, ecc.).

**Servizio di assistenza socio-assistenziale**

Il servizio assistenziale è garantito dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) che operano **in maniera continuativa** presso la struttura, nel rispetto degli standard di riferimento regionali e le particolari tipologie degli ospiti presenti.
Questi operatori svolgono attività mirate a soddisfare i bisogni primari dell'ospite legati alla sfera fisiologica e concorrono, mediante un'adeguata relazione, al soddisfacimento dei bisogni secondari, legati alla sfera psico-sociale. Gli O.S.S., oltre a svolgere, per quanto di loro competenza, una costante osservazione dei bisogni dell'ospite, ed a collaborazione nella pianificazione dell'assistenza, si occupano dell'assistenza diretta alla persona anziana nei seguenti ambiti: igiene personale e vestizione, distribuzione e somministrazione dei pasti, preparazione per il riposo pomeridiano e notturno, aiuto alla deambulazione degli ospiti non autosufficienti, rifacimento letti e gestione del posto letto.
L'OSS collabora inoltre alle attività occupazionali e di socializzazione, è responsabile per la corretta attuazione delle procedure per il controllo delle aree critiche a livello assistenziale (igiene della persona, ecc.), ed infine collabora con l'Infermiere per l'attuazione dei protocolli per il controllo delle aree critiche a livello sanitario. L'assistenza alla persona è effettuata sulla base di piani assistenziali individualizzati (PAI), periodicamente aggiornati in base alle necessità degli ospiti.

**Servizio di riabilitazione**

L'attività riabilitativa è svolta da un'équipe di fisioterapisti presenti in Struttura in maniera continuativa, nel rispetto degli standard di riferimento regionali e le particolari tipologie degli ospiti presenti, ed opera sotto la supervisione del Responsabile Sanitario.
Per ciascun ospite che ne abbia necessità, è predisposto un programma di riabilitazione motoria personalizzato, mirato a mantenere la motricità residua e/o potenziare il recupero per favorire una maggiore autonomia fisica. Il fisioterapista collabora

alla valutazione iniziale degli ospiti per la parte di sua competenza, organizza e gestisce attività fisiche individuali e di gruppo; se necessario pianifica ed attua interventi di riabilitazione individuale; svolge attività di counseling verso il personale e le famiglie, gestisce le cartelle degli ospiti per le parti di competenza, in seguito a prescrizione medica, insegna all'ospite l'uso corretto di ausili e protesi per la deambulazione, verificandone l'efficacia e la funzionalità.
E' un professionista la cui figura può spaziare in diversi ambiti sanitari come ortopedia, neurologia, reumatologia, geriatria, cardiologia, pneumologia, pediatria, stomatognatica. Il fisioterapista si avvale dell'anamnesi, cioè la storia del paziente, l'esame fisico e, quando necessario, i risultati di esami di laboratorio (esame radiografico, ecografico ecc..) per effettuare una quanto più corretta e attenta valutazione e stabilire un piano di trattamento adeguato e efficiente per il paziente.

- **Servizio di podologo**

Il **podologo** è il professionista che tratta direttamente, nel rispetto delle norme vigenti, gli stati algici del piede. I trattamenti sono finalizzati al mantenimento funzionale dei piedi e vengono attuati metodi incruenti, ortesici e idromassoterapici. Infine il podologo assiste all'educazione dei pazienti con patologie a rischio e collabora con le altre professioni sanitarie per la gestione delle persone affette da patologie che richiedono un approccio multi-disciplinare. Tale servizio viene svolto su chiamata in base alle esigenze che vengono rilevate dall'Equipe medica.

- **Servizio di animazione sociale**

Il Servizio di Animazione Sociale promuove strategie di intervento animativo che attraverso i vari programmi e attività finalizzati, contribuiscono ad intervenire positivamente sulla qualità della vita degli ospiti, mantenendo vivi gli interessi e le potenzialità intellettive, relazionali e affettive degli Ospiti.
Le attività volte a sostenere il coinvolgimento attivo degli ospiti hanno come obiettivo quello della sollecitazione cognitiva ed emozionale, della relazione, del mantenimento degli interessi e delle capacità residue ed emergenti in un ambito di gruppo, ma sempre con attenzione al singolo per favorire la prevenzione, l'inserimento e l'adattamento nella struttura.
Le iniziative/attività che in diverse circostanze hanno la caratteristica di essere pianificate attraverso percorsi tematici che scandiscono i vari periodi dell'anno, riguardano: attività ludiche, attività di stimolazione cognitiva, attività di socializzazione, espressive/creative, culturali, ricreative, attraverso la proposizione di giochi tradizionali e a tema, attività di scambio socio-relazionale in piccolo e medio gruppo, ascolto guidato della musica, feste e spettacoli, concerti, letture, attività inerenti l'attualità, cineforum, feste di compleanno e preparazione alle festività, momenti mirati di ascolto e di dialogo.
Vengono svolti anche laboratori creativi espressivi attraverso il colore, la scrittura creativa, la musica, il Teatro, oltre all'attività assistita con animali.
Per ospiti per i quali nulla osta da parte del medico, il Servizio di Animazione organizza brevi uscite sul territorio e anche gite fuori porta.
Le attività si svolgono nell'arco della settimana e vengono esposte attraverso una programmazione affissa nella bacheca della RSA, e si svolgono prevalentemente nei saloni comuni dei vari piani.
Il coinvolgimento dell'ospite e la partecipazione alle attività di animazione sociale avviene secondo quanto previsto dal PAI.
Il servizio di animazione, oltre ad organizzare la vita sociale all'interno della struttura, promuove anche iniziative di carattere culturale e sociale, coinvolgendo attivamente le risorse del territorio. Sono presenti in struttura tutti i giorni due animatori la mattina e due animatori il pomeriggio.

- **Servizio di pet therapy**

E' attuato un progetto di pet therapy finalizzato ad offrire, attraverso attività assistite con animali, soddisfazione ai bisogni di compagnia, ed una possibilità in più per migliorare la qualità della vita e dei rapporti umani. La pet-therapy può anche contribuire al miglioramento dello stato di salute di chi si trova in particolari condizioni di disagio, con interventi mirati a favorire il miglioramento di funzioni fisiche, sociali, emotive e/o cognitive. Viene svolto da una professionista abilitata una volta alla settimana.

- **Servizio di assistenza religiosa**

All'interno della Struttura viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica. Ogni venerdì pomeriggio viene celebrata la S. Messa e, a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi. Gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.

## *Servizi Alberghieri*

- **Servizio di ristorazione**
- **Servizio lavanderia**
- **Servizio di Pulizia**
- **Reception – Centralino**
- **Servizio ristoro-Bar**
- **Servizio di ristorazione**

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. I pasti vengono preparati dal Servizio di Cucina interno.
I menù prevedono una programmazione su sei settimane, consentendo agli Ospiti di poter scegliere tra diverse proposte alternative; sono inoltre preparate diete speciali personalizzate dietro prescrizione del medico.
I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.
Generalmente i pasti vengono serviti nelle sale da pranzo di ogni piano; nel caso si reputi necessaria la permanenza a letto del residente, i pasti vengono serviti in camera. Gli ospiti che non sono in grado di consumare autonomamente il pasto, sono assistiti dal personale apposito.
I parenti e gli amici degli ospiti possono avvalersi del servizio ristorante, prenotandosi con un minimo preavviso presso la reception. Le pratiche di manipolazione e conservazione degli alimenti sono regolate e controllate attraverso il piano di autocontrollo HACCP.

- **Servizio lavanderia**

Il servizio di lavanderia comprende il servizio di lavanderia piana e il servizio di lavanderia dei capi personali.
Il **servizio di lavanderia piana** garantisce la fornitura di biancheria da letto, da bagno e per il soggiorno ed è effettuato da una Ditta esterna.

Il **servizio di lavanderia dei capi personali** è garantito da apposito personale interno. I familiari possono decidere se provvedere personalmente al lavaggio oppure se fare lavare gli indumenti dalla Struttura (a tal fine per gli ospiti in regime di convenzione sono previste due tariffe differenziate).
E' necessario che il familiare /care giver verifichi periodicamente la completezza e lo stato di usura del corredo dell'Ospite, in modo da garantire sempre una quantità sufficiente di capi.
Tutti gli indumenti ed i capi di biancheria dell'Ospite, devono essere etichettati all'atto dell'ingresso, inclusi quelli consegnati successivamente al ricovero. L'etichettatura dei capi è a carico dell'Ospite o del familiare/*care giver:* e devono essere apposte su ciascun capo **tramite cucitura**. Ogni indumento oltre che etichettato deve essere inventariato a cura del personale dedicato.
In caso di ammanco di capi di biancheria personale, è possibile verificarne la giacenza presso il locale lavanderia, dove vengono custoditi per due mesi. Per il reperimento dei capi è possibile fare richiesta tramite reception.
La Struttura non risponde dell'ammanco di indumenti non etichettati. Per ogni informazione o altra necessità è possibile rivolgersi al coordinatore

- **Servizio di Pulizia**

L'igiene ambientale della Struttura è di competenza del personale ausiliario che si occupa delle seguenti attività: rifacimento letti e cura del posto letto; pulizia e sanificazione delle stanze, dei refettori, degli spazi comuni degli uffici, dei luoghi di transito. Per quanto riguarda la camera dell'ospite e tutto ciò che fa parte del suo ambiente, la pulizia viene effettuata in collaborazione con gli operatori assistenziali.
Il personale ausiliario è infine responsabile della corretta attuazione delle procedure per il controllo delle aree critiche a livello dell'igiene della struttura.
Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.
I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività assistenziali al fine di evitare disagi agli Ospiti residenti e vengono supervisionati da personale infermieristico che rileva eventuali criticità.
Periodicamente vengono eseguiti lavori di pulizia straordinaria; l'esecuzione di tali interventi è monitorata tramite procedure specifiche aziendali.
Tutti i prodotti usati rispondono alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

- **Reception - Centralino**

La reception regolamenta gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Presso le strutture è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti sia dall'interno sia dall'esterno.
Il servizio è attivo sette giorni su sette dalle ore 8.00 alle ore 20.00; nelle altre fasce orarie le chiamate sono prese in carico dagli operatori di turno.

- **Servizio ristoro-Bar**

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks; i distributori sono di proprietà della Ditta esterna che si è aggiudicata l'assegnazione del servizio tramite procedura di evidenza pubblica.

# La giornata tipo in Struttura

La giornata in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che cercano di conciliare le necessità dei singoli Ospiti con le esigenze organizzative delle attività assistenziali. Lo schema della giornata tipo è il seguente:

- **dalle 7.30 alle 11.30:** inizia la giornata dell'ospite con l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni a cura degli operatori assistenziali ed infermieristici. Vengono svolte le prestazioni di pertinenza medica, infermieristica, riabilitativa se prevista e di animazione sociale
- **entro le 09.30:** viene effettuata la distribuzione della colazione, tranne casi particolari per necessità del singolo Ospite
- **alle ore 11.30:** viene servito il pranzo al primo piano, mentre alle **ore 12.00** al secondo e al terzo.
- **alle 13.30 alle 15.00:** agli ospiti viene riservata qualche ora per il riposo e la possibilità per quanti lo desiderano, di trattenersi nei locali di soggiorno.
- **dalle 15.00 alle 16.30: v**iene garantita la mobilizzazione (se non vi sono diverse indicazioni da parte del medico o se l'ospite si rifiuta), la somministrazione della terapia a cura degli infermieri. Per gli ospiti che lo desiderano viene garantita attività animativa nelle sezioni o negli spazi indicati
- **dalle 16.00/16.30:** viene effettuata la distribuzione della merenda e viene svolta l'attività di animazione pomeridiana
- **alle 18.00:** inizia la distribuzione della cena
- **alle 19.00/19.30:** gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte ed alla somministrazione della terapia serale.

Nell'arco delle 24 ore, per gli ospiti che non possono essere mobilizzati, il personale effettua la mobilizzazione e i cambi posturali secondo la programmazione del PAI.
Durante la **notte** presso ogni sezione, il **servizio sorveglianza** viene assicurato dagli operatori in turno (infermieri e operatori socio sanitari) che monitorano gli Ospiti e provvedono alla somministrazione di terapie se necessario.
**In caso di necessità**, l'ospite può attivare l'impianto di chiamata tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo.

**Orario visite**

La visita di familiari e amici è consentita tutti i giorni della settimana con accesso libero nelle ore diurne, purché si rispetti la tranquillità e la privacy degli Ospiti e delle attività svolte dagli operatori. Dalle ore 20.00 alle ore 08.30 l'accesso è invece regolamentato previa espressa autorizzazione da parte del medico.

**Uscite autorizzate**

Familiari o amici possono chiedere permessi di uscita dell'Ospite, sia giornalieri che per più giorni, previa autorizzazione della struttura e della Direzione Socio Sanitaria.

**Dimissioni**

Le dimissioni possono avvenire per trasferimento presso il domicilio o altra struttura e possono essere determinate da una **richiesta spontanea dell'Ospite e/o dai Familiari** o da una valutazione del medico. Le attività di prassi che prevedono le dimissioni dell'Ospite devono essere precedute sempre da una visita preliminare da parte del Medico, che provvede a rilasciare

specifica lettera di dimissioni. **E' richiesto un preavviso di almeno 15 giorni da comunicare per iscritto all'Ufficio Amministrativo.**

## CRITERI E MODALITA' DI AMMISSIONE

Le domande di ammissione sia per il servizio residenziale che per quello semi-residenziale devono essere presentate presso le seguenti Sedi:

- ✓ ***Anziani residenti nel Comune di Sestri Levante:***
  - **in regime di convenzione**: presso lo Sportello Cittadinanza Anziani del Comune di Sestri Levante (V.le Dante 134)
  - **in regime privato**: presso l'Ufficio Amministrativo della Struttura (Via Val di Canepa 33)
- ✓ ***Anziani residenti negli altri Comuni del Distretto Socio-Sanitario 16:***
  - **in regime di convenzione**: presso l'Assistente Sociale del Comune di residenza, che le inoltrerà al Comune di Sestri Levante. Quest'ultimo, Capofila del Distretto Socio-Sanitario, raccoglie le domande e le trasmette al competente Ufficio della ASL 4 Chiavarese.
  - **in regime privato**: presso l'Ufficio Amministrativo della Struttura (Via Val di Canepa 33)
- ✓ ***Anziani residenti al di fuori del Distretto Socio-Sanitario 16* (in regime privato):** presso l'Ufficio Amministrativo della Società Stella Polare SpA Via Val di Canepa 33

***Lista di Attesa Ospiti Residenziali in regime di Convenzionamento.***

Per quanto gli Ospiti convenzionati la lista d'attesa non è gestita dalla Struttura ma è di competenza dei Servizi Distrettuali Sanitari e Sociali. In caso di disponibilità di posti convenzionati l'Ufficio Amministrativo effettua la comunicazione ai Servizi Distrettuali Sanitari e Sociali che provvedono a comunicare il nominativo dell'anziano individuato. Dopo tale comunicazione si applica la procedura per l'accoglienza dell'Ospite

***Lista di Attesa Ospiti Residenziali in regime Privato.***

La lista d'attesa degli Ospiti in regime privato è gestita dalla Struttura. Le richieste vengono inserite in ordine cronologico nell'apposito modulo. In caso di disponibilità di posti privati si provvede a contattare i familiari referenti delle persone inserite nell'elenco, comunicando la possibilità di effettuare l'ingresso. In caso di risposta affermativa si applica la procedura per l'accoglienza dell'Ospite. In caso di risposta negativa si inserisce il dato nel modulo nella sezione "Note" e si procede a contattare il nominativo successivo.

***Lista di Attesa Ospiti Centro Diurno***

La lista d'attesa del Centro Diurno per gli Ospiti in regime convenzionato è gestita dai Servizi Distrettuali Sanitari e Sociali, mentre quelli in regime privato è gestita dalla Struttura. Per **tutti gli Ospiti** (sia in regime di convenzionamento che privato) le fasi dell'ammissione sono le seguenti:

1. La Coordinatrice contatta il familiare referente e fissa un appuntamento presso il Centro Diurno per un colloquio preliminare e per una visita della Struttura.
2. Al momento dell'ingresso l'Ospite o i familiari stipulano il Contratto d'Ammissione con la Direzione della Stella Polare SpA presso gli Uffici Amministrativi.
3. Contestualmente all'ingresso il Medico visita il nuovo ospite ed insieme alla Psicologa raccolgono le informazioni per la prima stesura del PAI.

### DOCUMENTI RICHIESTI PER L'INGRESSO e DOTAZIONE INIZIALE

Nel momento in cui viene stabilita la data dell'ingresso l'Ufficio Amministrativo provvede a consegnare una copia della Carta dei Servizi e del Regolamento**, oltre al Contratto che dovrà essere sottoscritto per accettazione dall'interessato, dal tutore e/o degli obbligati per legge.** Dovranno essere inoltre consegnati tutti i seguenti documenti:

- ✓ Documento di identità in corso di validità, Codice Fiscale e Tessera Sanitaria
- ✓ Documentazione sanitaria in possesso
- ✓ Eventuale documentazione di assegnazione presidi (pannoloni ecc.)

Viene altresì richiesta una dotazione di indumenti che devono essere **tutti etichettati a cura dei familiari**; ogni indumento consegnato (sia al momento dell'ingresso che successivamente) deve essere registrato ed inventariato da parte dello Staff del Servizio guardaroba nell'apposito registro. Per tale operazione occorre rivolgersi alla Reception della Struttura.

## TARIFFE APPLICATE

La retta per il ricovero è a carico dell'interessato, del tutore e/o degli obbligati per legge.
L'ammontare della retta per i posti letto in regime convenzionato è stabilito dalla Conferenza dei Sindaci della Asl 4 Chiavarese.
L'ammontare della retta per i posti letto in regime privato è stabilito dal Consiglio di Amministrazione e dipende dal grado di autosufficienza degli Ospiti. L'amministrazione si riserva il diritto di variare, dando un preavviso di almeno 30 giorni, la retta giornaliera a carico dell'Ospite, sulla base dell'aumento dei costi di esercizio.
Le rette in vigore per l'anno 2017-2018 sono le seguenti:

### *STRUTTURA RESIDENZIALE – tariffe giornaliere*

| In convenzione | Privati | |
|---|---|---|
| **€ 50,00** (compresa lavanderia) | Parzialmente autosufficienti | **€ 87,00** |
| **€ 49,00** (esclusa lavanderia) | Non autosufficienti | **€ 97,00** |
| | Riabilitazione | **€ 105,00** |

### *CENTRO DIURNO – tariffe giornaliere*

**(9.00-18.00 da lunedì a domenica con possibilità di personalizzare l'orario)**

| In convenzione | | Privati | | |
|---|---|---|---|---|
| Primo livello | **€16,90** | Primo livello | **€33,00** | |
| Secondo livello | **€13,75** | Secondo livello | **€43,00** | |
| | | Tariffa oraria **€ 6,60** | Somministrazione pasti | **€ 7,00** |

**Il pagamento della retta è dovuto in via anticipata e non è rimborsabile.**

L'interessato può rivolgersi al Comune di residenza per verificare la possibilità di richiedere un contributo per la copertura parziale della retta. Ogni Comune adotta una propria regolamentazione della materia.
L'Azienda in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, rilascia la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi

**Per eventuali assenze temporanee dalla struttura, la retta è dovuta integralmente.**

In caso di dimissioni dell'Ospite, qualora l'obbligato intenda recedere dal contratto dovrà dare preavviso all' ufficio Accettazione Amministrativa con comunicazione scritta almeno 15 giorni prima della data determinata, provvedendo al ritiro dalla Struttura dell'Ospite ricoverato, fermo restando l'obbligo di corrispondere le rette arretrate e maturate fino alla data di permanenza in Istituto.

**Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento dei 15 giorni previsti**, che decorrono dalla data di ricezione della comunicazione scritta".

La Struttura ha la facoltà di recedere dal contratto e di dimettere in qualsiasi momento l'ospite quando le sue condizioni fisiche o mentali non si adattino, secondo parere medico espresso, alle caratteristiche assistenziali e curative della RSA stessa. Nel caso ciò si rendesse necessario, ad insindacabile giudizio del medico della RSA, l'ospite o chi per esso, su semplice richiesta dell'Azienda, dovrà provvedere al trasferimento/dimissioni entro 10 giorni dalla comunicazione e sarà tenuto a corrispondere la retta sino al giorno dell'effettiva dimissione.

**I Servizi non compresi nella retta sono i seguenti:**

- ✓ servizio biancheria personale (se si è scelta la tariffa che non lo comprende)
- ✓ trasporti in ambulanza per visite private e accertamenti per l'invalidità
- ✓ servizio di etichettatura dei capi di biancheria personale dell'Ospite
- ✓ servizi di parrucchiere/barbiere per prestazioni extra quali tinta, permanente, taglio e piega.
- ✓ consumazioni ai distributori automatici di bevande ed alimenti
- ✓ giornali e riviste ad uso privato
- ✓ farmaci di fascia C e presidi non dispensati dal SSN
- ✓ pagamento ticket in assenza di esenzioni
- ✓ fornitura apparecchi protesici
- ✓ spese e organizzazione dei funerali
- ✓ diritti di segreteria per copie cartelle cliniche
- ✓ tutto quanto non esplicitamente previsto nel contratto

## Standard di qualità

La Struttura eroga un servizio di qualità conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015, attraverso l'utilizzo di procedure atte a perseguire, verificare e mantenere gli standard qualitativi. I fornitori dei servizi sono in possesso di idonea certificazione di qualità.

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopraccitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l'efficacia e l'efficienza.

**Politica della Qualità**

La Politica per la Qualità della Struttura intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso l'attenzione particolare rivolta all'Ospite/Paziente e all'integrazione con il territorio con un'azione contraddistinta:

- ✓dalla centralità della persona nella ricerca del benessere ovvero con la personalizzazione e l'efficacia dell'azione assistenziale che viene perseguita nel rispetto dell'autodeterminazione e dei diritti della persona stessa, promuovendo e attivando una relazione personalizzata ed efficace dal punto di vista comunicativo.
- ✓dal raggiungimento di obiettivi di qualità attraverso l'azione continua del coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema
- ✓da un'attenzione al servizio offerto orientato a valorizzare l'identità della persona e a comprendere le manifestazioni/espressioni dei bisogni, delle aspettative che la persona ha in merito al servizio,
- ✓ponendo l'attenzione anche all'ascolto dei famigliari e delle persone per lei significative.
- ✓da un approccio di sistema volto alla interrelazione dei fattori e dei processi operativi attraverso una lettura complessiva e non frammentata dei bisogni dell'utenza, della realtà gestionale, del contesto istituzionale, della rete territoriale e delle risorse informali disponibili nel nostro specifico contesto professionale .
- ✓da rapporti di trasparenza e di documentazione dei dati e dei risultati
- ✓da una formazione continua al personale, al fine di sostenere negli operatori la motivazione alla cura e all'aggiornamento continuo nella preparazione professionale nell'ottica di coordinare e integrare le diverse professionalità per garantire la continuità delle cure;
- ✓da iniziative di sensibilizzazione, di informazione e di educazione della popolazione e del territorio di riferimento attraverso un lavoro di rete, con l'obiettivo di potenziare il ruolo dell'anziano nella società attuale e le condizioni con cui garantire un suo costante e continuo inserimento nel tessuto sociale

**Obiettivi della qualità**

La Politica per la Qualità definisce anche i principi e le linee d'indirizzo dei servizi offerti dall'Azienda relativi:

- ✓formazione continua orientata ad operatori della sanità interni ed esterni
- ✓rispetto della dignità umana dell'ospite/paziente in qualunque condizione di fragilità si trovi ;
- ✓qualità delle prestazioni e verifica dei risultati programmati attraverso la valutazione dell'efficacia attesa, definendo a priori l'obiettivo atteso da un intervento nel modificare in modo favorevole le condizioni di salute dei soggetti ai quali è rivolto e valutazione dell'efficacia pratica: misurando i risultati ottenuti dall'applicazione di routine;
- ✓consolidamento di metodi e strumenti di progettazione e rilevazione della qualità del servizio come verifica stabile che prevede azioni destinate al benessere organizzativo ed all' appropriata gestione delle risorse umane, il vero know-how del servizio,
- ✓garanzia ai cittadini di uguali opportunità di accesso alle prestazioni con particolare attenzione alla personalizzazione degli interventi;
- ✓umanizzazione, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- ✓appropriatezza, intesa come il grado di utilità dell'assistenza rispetto al problema clinico e alle conoscenze nel rispetto delle normative cogenti;

- ✓ sicurezza vista come la promozione dell'attenzione alle azioni intraprese al fine di ridurre o evitare il rischio che l'assistenza erogata al paziente possa avere riflessi sulle sue condizioni di salute e anche di quelle degli stessi operatori e anche come salvaguardia di una soddisfacente qualità di vita lavorativa e una garanzia di ambienti di lavoro salubri e sicuri.

## Strumenti di partecipazione e tutela

**L'Ufficio per le relazioni con il pubblico**
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupa di dare attuazione al principio di trasparenza e di attivazione delle azioni di miglioramento, alla corretta e puntuale informazione del pubblico e ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
L'URP fornisce informazioni sui servizi erogati, e le modalità d'accesso e accoglie **segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza**. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni. Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite colloquio con gli operatori dell'Ufficio. Appositi moduli sono disponibili presso la reception e scaricabili dal sito www.stellapolarespa.it
L'Ufficio si occupa inoltre dello svolgimento **dell'attività di *customer satisfaction*** con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita. Tali questionari sono distribuiti a tutti gli utenti almeno una volta all'anno, ed il risultato conseguente viene trascritto in un Documento che viene affisso nella bacheca situata al piano terra.
L'Ufficio Relazioni con il pubblico si trova a piano terra della Struttura, nel locale esterno, ed osserva il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00; per segnalazioni telefoniche al numero 0185/42927, a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail segreteria@stellapolarespa.it

**Il Comitato di Partecipazione**
Con delibera n. 244 del 17.11.2005 la Giunta Comunale di Sestri Levante ha inoltre istituito un organismo di partecipazione diretto a conseguire e/o mantenere elevati standard di qualità dei servizi prestati nella Struttura Socio-Sanitaria, che viene rinnovato con il rinnovo del Consiglio Comunale e che è composto come segue: ❖ Il Sindaco o Assessore delegato – Presidente; ❖ Due rappresentanti per la maggioranza consiliare; ❖ Un rappresentante per la minoranza consiliare; ❖ Un rappresentante dei sindacati dei pensionati dei Distretti n. 86-87 ❖ Un rappresentante delle associazioni di volontariato dei Distretti n. 86-87 ❖ Tre rappresentanti eletti tra gli anziani ricoverati ❖ Due rappresentanti dei familiari dei ricoverati eletti tra i familiari. I nominativi dei componenti del Comitato sono indicati nella bacheca delle comunicazioni situata al piano terra della Struttura.

## Informazioni generali

**Reperibilità dei familiari**
Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, indirizzo e-mail, fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

**Rilascio della Cartella Clinica**
Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda all'Ufficio Amministrativo della Struttura.
La copia conforme di cartella clinica o documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all'eventuale Tutore o Amministratore di Sostegno, in caso di decesso al Familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all'Autorità Giudiziaria.
Il documento viene rilasciato dopo 15 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista (Cartella clinica fino a 100 fogli € 20; oltre 100 fogli € 30)

**Volontariato**
All'interno delle strutture della Struttura operano alcune associazioni di volontariato, i cui aderenti, animati da spirito di solidarietà verso chi soffre, si mettono **gratuitamente** a disposizione degli ospiti e dei degenti per aiutarli nel far fronte alle esigenze quotidiane, senza però interferire nell'attività di assistenza medico-infermieristica.
L'attività di volontariato è regolamentata da convenzioni in essere tra la Struttura e ciascuna associazione di Volontariato e i volontari, pur non essendo dipendenti dell'Azienda, sono abilitati ad alcune attività con lo scopo di integrare il loro operato con quello svolto dal personale dipendente.
I volontari sono riconoscibili dal cartellino apposto sul camice.
I riferimenti delle Associazioni di Volontariato sono disponibili presso la Reception della Struttura

**Personale esterno incaricato dai familiari**
All'interno della Struttura è consentita la presenza dei badanti privati; qualsiasi forma di sostegno alle persone ricoverate non può in nessun caso esprimersi in azioni che rientrino negli adempimenti previsti per il personale medico, infermieristico e tecnico.
I familiari o gli assistenti familiari devono svolgere esclusivamente (salvo eccezioni specifiche e documentate) funzioni di supporto, compagnia ed attenzione, accompagnamento, ascolto dell'ospite con preclusione ad ogni attività infermieristica e/o medica e/o tecnico-professionale e hanno l'obbligo di non interferire nelle attività del personale sanitario o sostituirsi ad esso.
La presenza di persone che si occupano dell'attività di sostegno dell'ospite deve essere autorizzata su richiesta del ricoverato e/o dei suoi familiari, indirizzata al Coordinatore Infermieristico.

**Sicurezza**
Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato. Come previsto dal **D.Lgs.81/2008**, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.
Vengono effettuate periodicamente prove di emergenza ed evacuazione e sono installate planimetrie riportanti le vie di fuga ed i corretti comportamenti da tenere in caso di emergenza.
Per la sorveglianza degli Ospiti la struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità. È inoltre presente un impianto di videosorveglianza che riprende tutti gli spazi comuni interni, oltre che l'esterno della Struttura.

**Divieto di fumo**
In tutte le aree ed i locali chiusi della Struttura è in vigore il regolamento aziendale in materia di applicazione della normativa sul divieto di fumo, anche di sigarette elettroniche. Il divieto è esteso anche a tutte le aree prospicienti gli ingressi esterni. Sono esposti i cartelli riportanti il divieto ed il personale incaricato di farlo rispettare.

**Privacy (D.Lgs. 196/03)**
Tutti gli operatori sono tenuti a portare un cartellino di riconoscimento. L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.
Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.
Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

**Acquisizione del consenso informato**
Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato, a subire un trattamento terapeutico è il presupposto di legittimità dell'azione del medico. La libera scelta di sottoporsi ad interventi è, infatti, tutelata dalla Costituzione e dalla legge. Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento.
L'assenso deve essere **consapevole**, ed è preceduto da una adeguata **informativa** da parte del medico all'atto dell'ingresso in RSA, riguardo alle **caratteristiche**, ai **rischi** e alle **finalità dell'intervento medico** Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha **delegato** o suo tutore.

**Codice Etico**
Il Consiglio di Amministrazione della Struttura ha adottato il Modello previsto dalla Legge 231/01. Il Modello è stato **approvato con Delibera Consiglio di Amministrazione del 5 marzo 2010 e successive integrazioni** ed è pubblicato sul sito www.stellapolarespa.it - area Amministrazione trasparente
**Legge Anticorruzione e Trasparenza**
L'Azienda ha adottato il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal **d.lgs. 33/2013,** ed è pubblicato sul sito www.stellapolarespa.it - area Amministrazione trasparente

**Aggiornamento della carta dei servizi**
L'aggiornamento della carta dei servizi avviene con periodicità almeno annuale ed è pubblicato di volta in volta sul sito web www.stellapolarespa.it, oltre che esposta nella bacheca delle comunicazioni.

***Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare la Struttura al numero 0185/42927, via fax al n. 0185/401183 oppure via mail all'indirizzo segreteria@stellapolarespa.it***