



## **Santa Caterina di Riviera Medical Residence S.r.l.**



# **CARTA DEI SERVIZI**

## INDICE

<i>INDICE</i>	<i>pag. 2</i>
<i>PRESENTAZIONE</i>	<i>pag. 3</i>
<i>PREMESSA</i>	<i>pag. 3</i>
<i>RUOLO</i>	<i>pag. 4</i>
<i>MISSION</i>	<i>pag. 6</i>
<i>LE SCELTE</i>	<i>pag. 7</i>
<i>OBIETTIVI ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</i>	<i>pag. 8</i>
<i>L'AMBIENTE</i>	<i>pag. 10</i>
<i>CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO</i>	<i>pag. 11</i>
<i>COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA</i>	<i>pag. 13</i>
<i>ASSISTENZA RELIGIOSA</i>	<i>pag. 13</i>
<i>ACCREDITAMENTI E CONVENZIONAMENTI</i>	<i>pag. 13</i>
<i>STANDARD DI QUALITA'</i>	<i>pag. 13</i>
<i>GESTIONE AMBIENTALE</i>	<i>pag. 15</i>
<i>TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI</i>	<i>pag. 15</i>
<i>RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE</i>	<i>pag. 15</i>
<i>RECLAMI E RICORSI</i>	<i>pag. 15</i>

### **ALLEGATI**

*ALLEGATO A – POLITICA DELLA QUALITA'*  
*ALLEGATO B – ORGANIGRAMMA*

## PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questa è la sesta edizione della **Carta dei Servizi** di “Santa Caterina di Riviera Medical Residence S.r.l.”.

Si tratta di una dichiarazione ”**trasparente**” dei Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

La presente Carta dei Servizi non pretende certamente di essere esaustiva ma vuole, soprattutto, rispondere all’obiettivo di fornire agli utenti, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni regionali e locali e, non da ultimo, agli operatori interni un quadro più completo possibile dei servizi e delle prestazioni offerte ma anche dei traguardi verso i quali siamo proiettati e che rappresentano il nostro futuro.

Proprio perché questo documento non deve essere un obbligo formale ma uno strumento di “**comunicazione esterna**” della nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra lunga esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani, la Nostra struttura si impegna ad aggiornarlo periodicamente con un impegnativo e proficuo lavoro di **consultazione e confronto** con familiari, volontari e dipendenti rappresentanti gli anziani utenti della Residenza Protetta.

### PREMESSA

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’ospite 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.

1 Raccomandazione N.34 da: “Progetto obiettivo Tutela e salute dell’ospite”

Del Documento Programmatico Parlamentare.

“Ogni volta che il ricovero in un istituto è necessario ed inevitabile per l’ospite, 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’Ospite”.

Facendo propri questi principi ed il credo “non aggiungere anni alla vita ma vita agli anni” la nostra comunità, sulla scorta delle regole già definite dallo Stato e dalle Regioni, adotta una “Carta dei servizi” con la quale si presenta al grande appuntamento agli albori del terzo millennio.

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.*

- **D.Lgs. 30 Giugno 2003, n.196** - *Codice in materia di protezione dei dati personali* .

## IL RUOLO

Oggi la “ Residenza Santa Caterina” rappresenta per il territorio città di Varazze una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per i suoi anziani e per le loro famiglie.

La residenza Santa Caterina è una Struttura cui spetta un importante ruolo nell’assistenza della popolazione anziana e non della città e della provincia.

I cittadini trovano in essa un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari.

La Residenza Santa Caterina infatti risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete sul territorio dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

### PRINCIPI SULL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Residenza Protetta (RP) “Santa Caterina” intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all’erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*.

- **EGUAGLIANZA**

L’erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L’eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

L’RP “Santa Caterina” fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

- **IMPARZIALITÀ**

I soggetti erogatori hanno l’obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

L’RP “Santa Caterina” fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **CONTINUITA’**

L’erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

L’RP “Santa Caterina” fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell’andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell’ospite.

- **DIRITTO DI SCELTA**

Il cliente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

L’RP “Santa Caterina” fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l’autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in

condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

- **PARTECIPAZIONE**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del cliente alla prestazione. Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'RP "Santa Caterina" fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

L'RP "Santa Caterina" fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre, l'RP "Santa Caterina" mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

## MISSION

La *Mission* della Residenza Santa Caterina volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede "Santa Caterina" impegnata a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'ospite;
- garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con la ASL 2 Savonese ed il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale del cliente risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

Il sistema di gestione dell'RP "Santa Caterina" è un sistema documentato e volontariamente improntato sull'aderenza alle normative di certificazione di qualità sul modello UNI-ENI ISO 9001 : 2008.

## LE SCELTE

Le scelte dell'RP "Santa Caterina" si propongono **di aggiungere vita agli anni e non anni alla vita** attraverso "i valori" in scelte operative.

I valori fondamentali su cui la Residenza Santa Caterina costruirà il futuro sono:

1. il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni
2. La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno della "residenza" più vicina possibile alla vita nella propria residenza
3. L'apertura alla città con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (centri sociali, quartieri, scuole ecc.) abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso" ed isolato
4. La diffusione di una cultura del coinvolgimento ,della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio"
5. L'efficienza , la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

## OBIETTIVI ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO:

### IMPEGNI E GARANZIE

L'obiettivo principale che è anche un diritto fondamentale di ogni persona ospitata in una struttura residenziale, è quello di vivere in un ambiente dove è possibile mantenere la propria persona nella sua integrità fisica e psichica e dove le proprie esigenze umane, materiali e religiose, vengano rispettate.

La Residenza Protetta Santa Caterina si impegna quindi:

- a garantire un ambiente confortevole e curato sia negli spazi collettivi che privati, garantendo agli ospiti la possibilità di portare nella struttura piccoli mobili, suppellettili, quadri, ecc. ecc.;
- a mantenere e stimolare l'autonomia delle persone e la loro capacità di provvedere alle proprie necessità quotidiane attraverso piani di intervento individualizzati programmati
- a evitare l'allettamento e l'uso della carrozzella attuando cure e programmi personalizzati di intervento;
- a stimolare la capacità di adattamento dell'ospite al modificarsi delle proprie capacità funzionali.

Le linee d'intervento qui sopra delineate troveranno una applicazione personalizzata per ciascun ospite.

Questi obiettivi sono perseguiti attraverso l'applicazione dei seguenti punti:

1. Attuazione di controlli sui servizi svolti dal personale: l'Azienda infatti si avvale di strumenti di controllo di qualità aderenti alle normative ISO 9000 quali registri informatici e monitoraggio statistico di eventi avversi (v. cadute accidentali, insorgenza di Lesioni cutanee da compressione...), monitoraggio della qualità igienico-alberghiera, monitoraggio e applicazione delle procedure assistenziali cliniche e alberghiere rivolte all'ospite ed ai propri familiari.
2. Realizzazione di Piani di Assistenza Individualizzati e aggiornamento degli stessi al fine di ottimizzare e far raggiungere, ove possibile, il massimo benessere psico-fisico agli ospiti accolti nella nostra Struttura .
3. Applicazioni delle migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN)
4. Utilizzo di linee guida e procedure EBM

L'organizzazione del servizio prevede un controllo diretto dei vari momenti della conduzione della casa e dei servizi effettuati da parte del Responsabile Sanitario e del Responsabile dei Servizi .

### SERVIZI OFFERTI

I servizi offerti, compresi nella retta mensile, dalla residenza protetta sono essenzialmente:

- a) Assistenza alla persona attraverso il soddisfacimento dei propri bisogni attraverso la realizzazione, implementazione e monitoraggio di Piani Assistenza Individuali.
- b) Assistenza medica giornaliera.
- c) Assistenza infermieristica sulle 24 ore.
- d) Prestazioni riabilitative – fisioterapia.
- e) Servizi di tipo alberghiero:
  - Ristorazione con possibilità di menù personalizzati,
  - Lavanderia e riordino degli abiti per gli ospiti,
- f) Animazione del tempo libero con utilizzo di audio-visivi, organizzazione di eventi musicali e teatrali
- g) Assistenza religiosa nel rispetto del proprio “credo”

I servizi offerti, **non** compresi nella retta mensile, dalla residenza protetta sono essenzialmente:

- a) Parrucchiere



- b) Pedicure
- c) Giornali e riviste
- d) Visite mediche specialistiche private
- e) Pannoloni (eccedenti il limite previsto dalla ASL di riferimento)
- f) Farmaci di fascia C e presidi di medicazione per gli ospiti non convenzionati

Possiamo ora a descrivere lo svolgimento di una “GIORNATA TIPO”.

Gli orari saranno:

- colazione dalle h. 8.00 alle h.9.00
- pranzo alle h. 12
- merenda alle h. 16.00
- cena alle h. 18.00

La mattina comincia con l'alzata degli ospiti e la pulizia della struttura, successivamente l'infermiere somministra le terapie ed effettua i controlli dei parametri: pressione e glicemia e quando il caso lo richiede, ritmo cardiaco, temperatura, peso ecc..

Il programma di lavoro attuato dal personale infermieristico è decisamente orientato alla prevenzione per impedire che eventuali malattie, una volta manifestatesi, si cronicizzino.

Soprattutto per quest'ultimo aspetto il lavoro del fisioterapista operante in struttura e degli operatori sarà volto ad evitare l'allettamento, l'insorgenza di lesioni da decubito e l'uso prolungato di ausili, attraverso specifici interventi individualizzati riabilitativi e curativi.

Dove necessario si prevedono attività per mantenere e recuperare le capacità legate al soddisfacimento dei bisogni primari: autonomia motoria, autonomia nella cura della propria persona, autonomia nell'assunzione del cibo, ecc. ecc. .

La riabilitazione costituisce comunque al di là di singoli e specifici interventi strettamente sanitari, una preoccupazione costante che si esplica nel considerare riabilitativo ogni aspetto della vita dell'ospite (cura nell'igiene personale, assunzione di cibo, la deambulazione e i rapporti con gli altri ospiti o con gli operatori...) all'interno della struttura.

Tornando a descrivere l'organizzazione della giornata, il momento del pranzo è particolarmente curato, sia nella preparazione del cibo, che nell'attenzione a menù personalizzati, o per necessità particolari.

A questo proposito si utilizza un Protocollo Dietetico elaborato appositamente per la Residenza Protetta.

Il pranzo si svolge aiutando gli ospiti a vivere serenamente un importante momento della giornata.

Verso le ore 16.00 vi è un secondo momento comune della giornata con la merenda, che si consuma insieme nella sala da pranzo.

Nel pomeriggio si continuerà ad aver cura anche dell'aspetto riguardante l'integrazione degli ospiti tra loro, per questo motivo è stato approntato un apposito programma di animazione che gli operatori mettono in pratica tutti i giorni della settimana.

Le uscite da Santa Caterina, il mantenimento del rapporto con amici e parenti, la partecipazione alle funzioni religiose, sono attività fondamentali affinché la struttura non diventi emarginante. Per questo motivo si avrà cura di favorire uscite, anche con amici o parenti.

Il pomeriggio terminerà con la cena tra le 18.00 e il successivo accompagnamento in camera degli ospiti.

## L'AMBIENTE



## CARTA DEI SERVIZI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

In questi ultimi anni l'ascolto dell'utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e della Qualità Totale. Come è noto, questo approccio si basa su alcune strategie base quali:

- saper mettere il cliente/utente al primo posto ;
- la Qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo
- il coinvolgimento delle risorse umane

La definizione delle carte dei servizi si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino.

Con essa La Santa Caterina dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il **cittadino/utente** pertanto è messo nelle condizioni di **poter scegliere** e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla **rilevazione dei bisogni** e delle **attese dei cittadini** per quanto riguarda i servizi forniti dall'Ente per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi che sottendono all'erogazione dei servizi.

Il vero lavoro aggiunto di questo processo complesso è costituito dal fatto che “ **costringe**” ad **orientare l'attenzione di tutti al cittadino/utente** e ad avere gli standard di prestazione che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori.

Santa Caterina è attivamente impegnata in questo processo che è prima di tutto culturale e poi tecnico-metodologico e ha imboccato da tempo la strada dell'ascolto dei propri utenti/clienti.

All'interno della struttura la Direzione ha specifiche responsabilità relative all'elaborazione della Carta dei servizi e all'adeguamento dell'istituto a rispetto di quanto in essa stabilito oltre che alla progettazione, attivazione, implementazione e mantenimento di un sistema qualità aziendale.

La Direzione della struttura si prefigge sostanzialmente di:

Creare e mantenere un “**sistema di qualità**” aziendale, cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla direzione.

In particolare tale sistema intende:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici e “unici” degli anziani perfezionando piani Individualizzati sempre più “sostanziosi”;
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Istituto sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;
- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;

- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui Servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione.

L'RP "Santa Caterina" è una struttura ricettiva collettiva nella quale vengono forniti servizi di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario.

E' una struttura che ha caratteristiche peculiari che la distinguono inequivocabilmente sia dalle Strutture ricettive di tipo alberghiero, sia da quelle di tipo sanitario.

Gli elementi di distinzione dalle strutture sanitarie sono in particolare:

- 1- la durata della permanenza nella struttura, non limitata per legge al periodo di diagnosi e/o cura dell'evento morboso
- 2- l'accentuazione delle caratteristiche di gestione della persona e del suo tempo
- 3 - l'età degli Ospiti ed i criteri di accettazione
- 4 - i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità delle strutture di accogliere gli Ospiti

Gli elementi di distinzione dalle strutture alberghiere sono in particolare:

- l'erogazione di prestazioni di assistenza diretta alla persona (aiuti nell'assolvimento delle funzioni biologiche ed
- igieniche primarie, nella deambulazione, nell'alimentazione, nella cura della persona, ecc.)
- l'erogazione di servizi volti all'occupazione del tempo, quali attività di animazione, occupazionali, ergoterapiche, ecc.
- l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario, infermieristiche e mediche volte al mantenimento delle condizioni di salute
- la durata della permanenza nella struttura, solitamente non sporadica, occasionale o comunque di breve durata, come
- avviene nelle strutture di tipo alberghiero
- l'età degli ospiti ed i criteri di accettazione
- i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità della struttura di accogliere gli Ospiti
- i soggetti tenuti al pagamento della retta

La struttura è adeguata al funzionamento per le seguenti tipologie di ospiti e numero di posti letto: 90 posti letto per persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti.

La struttura fornisce agli Ospiti i seguenti servizi:

- Alberghieri ( ospitalità residenziale in camere doppie, ristorazione, servizio di lavanderia e stireria);
- di comfort personale (animazione del tempo libero, intrattenimenti, parrucchiere, ecc.);
- di assistenza alla persona (aiuto nell'assolvimento delle funzioni dirette alla persona quali l'igiene personale, vestizione, alimentazione, mobilitazione);
- di tipo sanitario e parasanitario (vigilanza medica, prestazioni infermieristiche e sedute fisioterapiche) .

## COME RAGGIUNGERE LA RESIDENZA

La Residenza Santa Caterina è facilmente raggiungibile sia da Genova che da Savona utilizzando la rete stradale disponibile. Nel comune di Varazze (Sv) la struttura è collocata a poca distanza dalla centrale Piazza Santa Caterina, dove è raggiungibile percorrendo un breve tratto di via Cesare Battisti e via Cavour, svoltando quindi in via Giovane Italia.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa all'Ospite che ne faccia formale richiesta e nel rispetto del proprio "credo" e vengono organizzati eventi liturgici settimanalmente.

La Direzione si impegna ad attivare tutte le procedure per assicurare il conforto religioso cattolico o di altre confessioni anche nella fase terminale di vita .

## ACCREDITAMENTI/CONVENZIONAMENTI

La struttura dispone di 90 posti letto di cui 52 in regime di accreditamento con la ASL 2 Savonese e 10 posti con la ASL 3 Genovese.

Per quanto attiene al paziente privato, l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'Amministrazione della struttura.

Per quanto, invece, attiene al paziente convenzionato con la ASL 2 savonese, l'ingresso è gestito e regolamentato dall'ufficio competente sulla base di una lista d'inserimento in possesso presso il Nucleo Anziani di Via Collodi n° 13 (SV).

Per l'inserimento dei pazienti convenzionati con la ASL 3 Genovese, la struttura gestisce direttamente la lista attraverso il sito dell'ASL 3 regione Liguria, chiamando direttamente l'utente.

L'ufficio di riferimento comunque è presso il Nucleo Anziani di via Frugoni 27, Genova

## STANDARD DI QUALITA'

Il sistema di gestione della Residenza Protetta "Santa Caterina" è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici aderente al modello ISO 9000 al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento.

Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi della Residenza che, essendosi dotata di un sistema certificato per la gestione della qualità aziendale, dispone di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

### **Accoglienza ed inserimento**

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso;

- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.

### **Servizi di assistenza alla persona**

- Mantenimento della contenzione attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti;
- Garanzia della privacy dell'ospite durante le attività assistenziali;

### **Servizi sanitari**

#### **Assistenza medica**

- Presenza di almeno un medico nella struttura almeno 2 ore al giorno;
- Visite mediche periodiche, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute;

#### **Assistenza infermieristica**

- Presenza di almeno un Infermiere nella struttura 7 ore al giorno
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni;
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni;

#### **Assistenza Riabilitativa**

- Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione;
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione.

### **Servizi per la cura ed il benessere della persona**

- Prestazione di pedicure, barbiere e podologo.
- Servizio di parrucchiera: effettuazione della prestazione entro 7 giorni dalla richiesta.

### **Servizi di ristorazione**

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione.

### **Informazioni agli ospiti ed ai familiari**

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria;
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino;

### **Miglioramento continuo dei servizi offerti**

- Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/committenti almeno ogni anno;
- Rilevazione interna annuale degli standard previsti dalla Carta dei Servizi;

Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio

## **GESTIONE AMBIENTALE**

La Direzione della Residenza Sanitaria Santa Caterina ha volontariamente adottato un sistema di Gestione Ambientale, che consenta di formulare una politica e stabilire degli obiettivi ambientali, tenendo conto delle prescrizioni legislative e delle informazioni riguardanti gli impatti ambientali significativi. In particolare Santa Caterina desidera:

- a) applicare, mantenere attivo e migliorare un sistema di gestione ambientale;
- b) assicurarsi di ottemperare alla propria stabilita politica ambientale;
- c) dimostrare tale conformità alle comunità locali.

## TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI

L'RP "Santa Caterina" al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili.

La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

## RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE

- ❖ L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
- ❖ All'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con la Referente delle Attività Assistenziali di Nucleo ed opportunamente numerato. L'elenco del corredo minimo indispensabile all'ingresso verrà consegnato all'ospite o i familiari durante la visita di pre-ingresso.
- ❖ L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Referente delle Attività Assistenziali ne ravveda la necessità. Il guardaroba dell'ospite deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.
- ❖ *Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite una Guida alla Struttura e un Regolamento Interno*

Su precisa richiesta, l'amministrazione di "Santa Caterina", può acquistare per conto degli ospiti le medicine necessarie e presidi se non convenzionati, anticipando il costo degli stessi. Tali costi saranno rimborsati direttamente dall'ospite sulla base degli scontrini fiscali o delle fatture della farmacia.

Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 9.00 alle ore 18.00, da lunedì a sabato. L'amministrazione, previo appuntamento, è in ogni modo a disposizione per particolari esigenze.

**L'orario di visita è libero, compatibilmente con le esigenze di servizio. E' preferibile fare visita agli Ospiti il pomeriggio dopo le ore 14.00**

## RECLAMI E RICORSI

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto, inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.