



OSPEDALE DI CARITÀ ONLUS
dal 1212

CARTA DEI SERVIZI



OSPEDALE DI CARITÀ ONLUS dal 1212

Residenza Protetta con Funzioni di Mantenimento

Via San Francesco n. 455 - 18018 Taggia (IM)

Tel. 0184. 475735

P.IVA:00863190088

Direttore Sanitario: Dottor Franco Martini

CARTA DEI SERVIZI



1. CHI SIAMO

L'Ospedale di Carità Onlus, è una residenza protetta con funzione di mantenimento che offre un servizio di accoglienza di carattere socio-sanitario per anziani quando questi, per ragioni diverse, non possano condurre la propria vita in ambito familiare.

L'Ospedale di Carità Onlus ha sede legale e sede operativa a Taggia, in Via San Francesco, in zona baricentrica tra Taggia e Arma di Taggia nei pressi della nuova stazione ferroviaria e del Palazzo comunale.

Tale struttura, presente nella città di Taggia sin dal 1212, è strettamente collegata con gli altri servizi presenti sul territorio con l'obiettivo di offrire all'utenza livelli di assistenza strettamente correlati alla tipologia ed all'entità del bisogno.

Centro dell'operato della struttura è la persona umana, in tutta la sua completezza e dignità. In questo senso, obiettivo della struttura è consentire agli ospiti, nel rispetto delle peculiarità di ciascuno, di trascorrere una vita serena in cui valorizzare le proprie capacità ed inclinazioni.

La nostra politica aziendale può essere così schematizzata:

Missione

L'Ospedale ha come scopo di provvedere al ricovero, all'assistenza e cura delle persone anziane, per le quali le cure a domicilio possano presentare delle carenze o difficoltà alle famiglie, con particolare riguardo agli infermi i quali non abbiano congiunti tenuti per legge a provvedere loro. Si propone altresì in sintonia con la volontà dei fondatori, di instaurare con i familiari degli Ospiti rapporti di collaborazione, privilegiando interventi che favoriscano l'inserimento sociale dell'Ospite, senza trascurare la possibilità di un ritorno nel proprio ambiente familiare, qualora se ne presentino le condizioni.

Visione

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

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

Valori aziendali

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

- Efficacia ed efficienza delle procedure
- Competenza e professionalità del personale
- Rispetto della privacy e della dignità dell'Ospite
- Trasparenza e libertà di scelta del cittadino



2. LA NOSTRA STRUTTURA

L'Ospedale di Carità Onlus dispone di 64 posti letto. La struttura fornisce agli ospiti, secondo quanto descritto in seguito, servizi di carattere alberghiero e sanitario. La struttura è dotata di infermeria, sala medica, servizio ristorazione interno, sala da pranzo, ampi spazi comuni, palestra, cappella per la celebrazione delle Sante Messe, nonché locali lavanderia e stireria, sale TV ai piani a disposizione degli ospiti.

PROBLEMATICHE RELATIVE ALL'EMERGENZA COVID-19

A seguito della pandemia COVID-19 la struttura ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono continuamente aggiornati in ragione delle direttive emanate. Gli ospiti e i familiari vengono riportati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto.

La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere e la Direzione amministrativa è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli preposti per gli accessi alla strutture e le visite agli ospiti.

L'emergenza COVID-19 ha reso necessaria la temporanea adozione di misure di prevenzione per nuovi ingressi ovvero di rientri presenti in struttura dai ricoveri ospedalieri.

Tali procedure sono contenute nei protocolli operativi adottati a cui si fa esplicito rimando.

3. MODALITÀ DI AMMISSIONE

- 3.1.** L'ingresso degli ospiti nella struttura può avvenire secondo le modalità concordate con la Segreteria della Struttura Ente.
- 3.2.** L'ammissione di ospiti autosufficienti, in caso di posti disponibili, è necessario presentare all'amministrazione apposita domanda scritta, corredata dalla valutazione delle condizioni di salute effettuata da parte del responsabile sanitario.
- 3.3.** L'Ente si riserva tuttavia la facoltà di verificare le condizioni effettive di salute degli ospiti considerati autosufficienti entro il trentesimo giorno dall'ingresso.

4. PAGAMENTI E ONERI

- 4.1.** Le rette per far fronte alle spese inerenti l'assistenza e la cura degli ospiti, determinate su base giornaliera, sono indicate nella tabella allegata al presente regolamento.
- 4.2.** L'ammontare della retta potrà essere modificato in maniera unilaterale dall'Ente, previo preavviso di 30 giorni ai familiari dell'ospite.
- 4.3.** Al momento dell'ingresso nella struttura non è previsto a carico dell'ospite alcun tipo di deposito cauzionale.
- 4.4.** Il pagamento delle rette, su base mensile, dovrà avvenire entro il giorno 5 del mese in corso. Eventuali ritardi nei pagamenti saranno disciplinati secondo le vigenti norme di legge. Il reiterato



mancato pagamento della retta determinerà a carico dell'ospite un provvedimento di dimissione coatta.

- 4.5. Al momento dell'ingresso, l'ospite deve versare una retta, calcolata su base giornaliera, pari a 30 giorni di soggiorno nella struttura; Il pagamento della mensilità successiva terrà conto delle giornate di degenza non godute per cui verrà calcolato rimborso. Le mensilità successive vanno regolate secondo quanto disposto dal precedente comma 4.4.
- 4.6. In caso di decesso dell'ospite i familiari sono tenuti a pagare la retta giornaliera per i primi 10 giorni successivi al decesso stesso.
- 4.7. In caso di ricovero in ospedale, comprovato da adeguata documentazione sanitaria, ovvero in caso in cui l'ospite voglia lasciare la struttura per un limitato periodo, qualora voglia mantenere il proprio posto letto presso l'Ente dovrà versare la quota alberghiera in misura intera per i primi 10 giorni consecutivi al giorno di ricovero e la metà della stessa a partire dall'undicesimo giorno.
- 4.8. Salvo prolungato ricovero in Ospedale per trattamenti sanitari, in nessun altro caso il posto letto verrà mantenuto trascorsi 30 giorni consecutivi dall'uscita dalla struttura.
- 4.9. Nel caso in cui l'ospite desideri lasciare in maniera definitiva la struttura dovrà darne adeguato preavviso scritto di 15 giorni alla segreteria. Decorso il suddetto termine l'ospite avrà diritto al rimborso dell'eventuale retta pagata per i giorni in cui non ha più soggiornato nella struttura. Qualora l'ospite volesse lasciare la struttura senza il preavviso previsto, sarà tenuto al pagamento della quota per i primi 10 giorni successivi all'uscita stessa.

5. SERVIZI EROGATI

Il soggiorno presso l'Ospedale di Carità Onlus prevede l'erogazione di servizi di carattere alberghiero, socio-sanitario, assistenziale e ricreativo volti ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni primari e di socializzazione degli ospiti.

5.1. SERVIZI ALBERGHIERI

- Ogni ospite ha a disposizione un letto, dotato di biancheria, in camere singole o doppie, a seconda della disponibilità della struttura. L'ospite inoltre ha a disposizione un armadio e un comodino per gli effetti personali.
- La biancheria a disposizione dell'ospite può essere lavata dai famigliari dello stesso o dal personale di servizio della struttura.
- I pasti vengono preparati internamente con l'impiego di personale qualificato e serviti nelle sale da pranzo. Per le persone allettate o impossibilitate a raggiungere la sala da pranzo, i servizi di cui sopra saranno svolti dal personale dipendente presso le camere di degenza.
- La struttura viene interamente igienizzata ogni giorno, secondo gli orari stabiliti dall'Amministrazione.
- Viene messa a disposizione di ciascun ospite una linea telefonica personale.
- La struttura dispone di 2 sale TV per la socializzazione degli ospiti e lo svolgimento di attività ricreative.
- È attivo presso la struttura un servizio di lavanderia e stireria a disposizione degli ospiti

5.2. SERVIZI ASSISTENZIALI (rivolti all'assistenza generica della persona)

- È garantita la cura dell'igiene degli ospiti.
- Gli ospiti con difficoltà a deambulare sono aiutati dal personale di servizio e dai volontari per gli spostamenti all'interno della struttura.
- La segreteria della struttura è a disposizione degli ospiti per il disbrigo di piccole pratiche amministrative per gli ospiti in difficoltà e per piccoli acquisti di beni.



- Gli ospiti possono depositare piccolo valori presso la segreteria.

5.3. SERVIZI SANITARI

- Il Responsabile Sanitario è presente in struttura tutti i giorni secondo l'orario affisso presso la struttura.
- Sono presenti nella struttura infermieri professionali e personale OSA 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana.
- Per ogni ospite, nel rispetto delle vigenti norme in materia di riservatezza dei dati, vengono redatte le relative schede sanitarie, comprensive di dettagli medici e psico-sociali. Tali schede sono custodite con cura dall'amministrazione.
- È garantita la libera scelta da parte dell'ospite del medico di medicina generale
- Un fisioterapista è a disposizione degli ospiti secondo l'orario affisso presso la struttura.
- È previsto un programma di mobilitazione passiva preventiva per coloro con difficoltà di movimento, in modo da prevenire irrigidimenti e piaghe da decubito.
- Vengono garantite visite specialistiche ed esami di laboratorio o strumentali garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale.
- Vengono forniti farmaci e materiale di medicazione , nonché altri presidi medici garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale.

5.4. SERVIZI RICREATIVI E CULTURALI

- È presente un programma di attività psico-educative e di animazione rivolte agli ospiti, garantita dalla presenza di animatori sociali, allo scopo di favorire le inclinazioni degli ospiti e/o contenere l'evoluzione del decadimento.
- Vengono ricordati e festeggiati i compleanni degli ospiti insieme al personale della struttura, ai volontari e a famigliari e conoscenti
- Tutte le festività vengono ricordate con momenti di intrattenimento ed eventuali celebrazioni religiose, ove la liturgia lo preveda.
- Altri progetti finalizzati al mantenimento del benessere degli ospiti potranno essere introdotti, anche temporaneamente, in futuro.

5.5. SERVIZI DI CULTO

- All'interno della struttura viene garantita e rispettata la libertà di culto.
- Ogni sabato pomeriggio e in occasione delle principali solennità dell'anno liturgico viene celebrata presso la struttura la S. Messa, aperta anche a famigliari, conoscenti, volontari e alla cittadinanza.
- È garantita la presenza di sacerdoti per l'accompagnamento degli ospiti nel personale cammino di fede, in modo particolare in caso di malattia, e per dispensare i sacramenti dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi.
- Al piano terreno della struttura è presente un locale adibito a camera ardente.

6. UTILIZZO DELLA STRUTTURA

- 6.1.** L'ospite può svolgere nella propria stanza le attività che desidera, purché non rechi danno ad altri ospiti o non siano contrarie al presente regolamento.
- 6.2.** Nel corso della giornata l'ospite può uscire dalla struttura, anche accompagnato da volontari.



- 6.3.** Nelle stanze è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi conformi alla normativa vigente, di proprietà degli ospiti ed esclusivamente collegati agli impianti centralizzati. Tale uso non deve, tuttavia, arrecare disturbo agli altri ospiti.
- 6.4.** Non è consentito introdurre nella struttura apparecchiature di riscaldamento supplementare.
- 6.5.** Non è in via generale consentito portare animali nella struttura. L'eventuale ingresso di un animale dovrà essere valutato dalla Direzione in riferimento a specifiche attività di pet-terapy ed eventualmente autorizzato previa valutazione delle condizioni igienico-sanitarie dell'animale (presenza di libretti, vaccini, ecc...)
- 6.6.** È consentito che l'ospite personalizzi la propria stanza anche mediante integrazioni dell'arredamento messo a disposizione, purché ciò non rechi disturbo agli altri ospiti o non sia di intralcio al lavoro del personale o alla sicurezza della struttura. Tali interventi dovranno in ogni caso essere valutati dall'Amministrazione.
- 6.7.** All'interno della struttura è severamente vietato fumare.
- 6.8.** Gli ospiti, nel corso della giornata, possono accedere liberamente alle sale TV poste ai piani e agli altri locali per la socializzazione.
- 6.9.** I pasti sono serviti secondo l'orario disposto dal Responsabile Sanitario e affissi nei locali della struttura. La composizione dei pasti è definita dal Responsabile Sanitario di concerto con il personale addetto alla cucina in modo da garantire agli ospiti una dieta equilibrata e un'idratazione corretta.

7. ORARI DELLA STRUTTURA

- 7.1.** La struttura è aperta al pubblico secondo gli orari affissi all'ingresso. I familiari possono fare visita agli ospiti solo negli orari stabiliti, avendo cura di non disturbare gli altri ospiti e non intralciare il lavoro del personale di servizio. Si raccomanda ai familiari di attenersi a quanto disposto.
- 7.2.** La segreteria e i servizi amministrativi della struttura sono aperti al pubblico negli orari stabiliti. Eventuali deroghe devono essere preventivamente concordate.

8. VOLONTARIATO

E' prevista attività di volontariato da parte di associazioni o singoli, secondo modalità e orari indicati dall'Amministrazione e comunque nel rispetto delle regole di vita della Struttura.

9. RECLAMI E TUTELA DELL'OSPITE

L'Ospedale di Carità garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni insorto prima, durante e dopo l'inserimento in struttura.

Per reclamo si intende ogni comunicazione nella quale il paziente, o suo familiare, o ente inviante esprime una lamentela motivata circa la non coerenza del servizio ricevuto rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, oltre che previsto dalla normativa vigente.

Il reclamo può essere presentato attraverso le seguenti modalità:

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla Direzione della struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, ad un operatore
- inviando un fax firmato o una e-mail



La Direzione si impegna a dare immediata risposta alle segnalazioni di immediata soluzione, nei casi in cui il reclamo meriti maggior approfondimento avvia un'indagine conoscitiva con gli operatori interessati e fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla segnalazione.

Con cadenza annuale, di norma in sede di riesame, la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso in merito ai reclami ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

I suggerimenti migliorativi sono gestiti analogamente ai reclami, al fine di avere una visione quanto più oggettiva e non autoreferenziale dei servizi effettivamente erogati.

10. Significato e funzione della carta dei servizi

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore. Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

- Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative, è continua, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni, compatibilmente con il suo quadro psicologico, in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.



- **Partecipazione:** la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica sulla qualità del servizio fruito.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni terapeutico-riabilitative sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico.

GIORNATA TIPO E ASSISTENZA ALLA PERSONA

La Struttura garantisce un'assistenza di base che copre tutto l'arco delle ventiquattro ore e che viene erogata nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente. Gli operatori addetti all'assistenza di base, sempre nell'ottica di favorire il mantenimento o il recupero, per quanto possibile, delle capacità residue dell'Anziano, svolgono principalmente i seguenti compiti:

Ore 06.30: Il risveglio.

- L'inizio della giornata è dedicato alla igiene personale ed alla cura della persona.

Particolare attenzione viene prestata dal personale affinché l'ospite sia adeguatamente aiutato ad assolvere queste incombenze, garantendo nel contempo il mantenimento della sua autonomia.

- Aiuto alla Persona nell'effettuazione del bagno come da programma e secondo bisogno;
- Aiuto nell'igiene e vestizione dell'ospite.

Ore 08.00: la prima colazione.

- Servita in sala da pranzo. Agli ospiti allettati il servizio viene fornito in camera.
- Sorveglianza, stimolo e aiuto nella somministrazione della colazione.

Ore 09.30: Le attività fino alle 11.30

- Attività di animazione e terapia occupazionale: giochi motori, tombolate, laboratori creativi e manuali. Nel frattempo chi ha particolari problemi di salute potrà usufruire dei nostri servizi sanitari. Personale medico, infermieristico e fisioterapico è a disposizione degli ospiti per vigilare sul loro stato di salute.

Ore 10.00: Sorveglianza, stimolo e aiuto all'idratazione

Accompagnamento in bagno per il controllo dell'incontinenza, al bisogno e secondo il piano di assistenza.

Ore 10.00 alle ore 11.15

Riordino dell'unità del residente.

Ore 11.45-12.00: Il pranzo

Viene servito nella sala da pranzo o, per gli ospiti allettati, in camera. Aiuto alla somministrazione del pasto.

Dalle ore 13.00 alle ore 15.30 Il Riposo



Terminato il pranzo gli ospiti possono sostare in soggiorno o ritirarsi a riposare nelle proprie stanze.

Ore 14.30: L'igiene

Aiuto ai residenti ad alzarsi da letto dopo il riposo pomeridiano.

Dalle ore 15.00 alle ore 16.30 Le attività

Per gli ospiti in salone c'è la possibilità di partecipare ai vari laboratori.

Ore 16.00: L'idratazione

Sorveglianza, stimolo e aiuto all'idratazione. Accompagnamento in bagno per il controllo dell'incontinenza, al bisogno e secondo il piano di assistenza. Aiuto alla persona nell'effettuazione del bagno come da programma e secondo bisogno.

Ore 17.45\18.00: La cena

Sorveglianza, stimolo e aiuto nella somministrazione della cena.

Ore 19.00: La messa a letto

Aiuto a recarsi in camera, supporto alla preparazione adeguata al riposo notturno. La messa a letto avviene secondo un ordine dettato dalle condizioni dell'Ospite o dalle sue preferenze. Prima della messa a letto si provvederà a coadiuvare l'Ospite nelle previste operazioni di igiene individuale.

Dalle ore 21.00 alle ore 06.30 Sorveglianza notturna

Sorveglianza continuativa delle condizioni dei residenti. Mantenimento delle condizioni igieniche ed interventi atti alla prevenzione delle lesioni da decubito. Le principali finalità delle attività svolte dal personale assistenziale consistono nel supplire alle carenze di autonomia dell'Ospite nell'espletamento delle funzioni personali essenziali, igieniche e relazionali, secondo metodi di intervento che favoriscano almeno il recupero parziale dell'indipendenza o il mantenimento delle capacità residue.

Assistenza medica:

- Presenza di almeno un medico nella struttura almeno 6 ore al giorno
- Registrazione immediata, nella cartella clinica, dei dati rilevati in caso di intervento medico
- Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

Assistenza infermieristica:

- Presenza di almeno un infermiere nella struttura 24 ore su 24
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

Assistenza riabilitativa:



- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione
- Riabilitazione funzionale collettiva tramite ginnastica dolce

Servizi sociali e di animazione:

Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei clienti/committenti almeno ogni anno. Festeggiamento dei compleanni degli ospiti e festeggiamenti e celebrazioni anche in occasione delle festività (Natale, Pasqua, etc..)

Servizi di comfort alberghiero:

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni
- Cambio della biancheria piana ogni sette giorni, fermo restando il cambio, anche parziale, in caso di necessità
- Presenza di una segnaletica esterna e interna alla Residenza, per orientare e informare l'utenza

Servizi di ristorazione:

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico- sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP.

STANDARD DI QUALITÀ'

La Carta dei Servizi dell'RSA "Ospedale di Carità" è una dichiarazione "trasparente" dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, dei traguardi verso i quali siamo proiettati, attraverso la consultazione e il confronto con familiari, personale addetto, utenti della Residenza.

- Diffusione e comunicazione: La presente Carta dei Servizi è disponibile presso la segreteria di Villa Immacolata e viene consegnata all'ospite o alla persona delegata su richiesta, al momento della sottoscrizione del contratto di ospitalità o all'ingresso.
- Un estratto pieghevole della Carta dei Servizi viene consegnato a chiunque chieda informazioni in merito ai servizi che la struttura offre e assieme ai documenti necessari all'ingresso.
La copia integrale della Carta dei Servizi è in visione ad ogni piano della struttura per la consultazione da parte degli utenti e viene fornita a richiesta;
- I contenuti della Carta dei Servizi sono richiamati nel Contratto e regolamento di soggiorno che viene sottoscritto al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura.



La Mission di Ospedale di Carità volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, 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, se presenti.

Il sistema di gestione di Ospedale di carità è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che il sistema "sulla carta" e la realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento, nell'ottica di un continuo e costante miglioramento del "sistema di risposta qualitativa" aziendale.

La Struttura ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto.

Gli standard generali indicano gli obiettivi di qualità delle prestazioni nel loro complesso e sono:

- l'impiego di Procedure operative e Istruzioni di lavoro costantemente aggiornate che consentono al personale di avere regole comuni nell'operare, così da integrare e coordinare il proprio lavoro;
- la progettualità dell'approccio lavorativo che consente di lavorare per obiettivi e non guardando solo alle singole prestazioni;
- l'informazione/ formazione costante del personale;
- la definizione e il rispetto del sistema HACCP per un autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare,
- l'attuazione del D.Lgs 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura,
- l'attuazione del D.Lgs 679/2016 e s.m.i. in materia di protezione dei dati personali.
- reclami e ricorsi: è prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla Direzione (anche utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio reception), che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Assicurazione Qualità il quale lo tratterà secondo quanto previsto nell'Istruzione di lavoro apposita. Inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito ai clienti un questionario per valutare eventuali disservizi e minimizzare il ripetersi degli stessi.

Gli standard di qualità specifici sono riferiti a specifiche prestazioni verificabili direttamente dal cliente stesso e sono riportati nel seguente schema:

STANDARD DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	MISURAZIONE
Presenza di documentazione volta a regolare e facilitare l'ingresso in struttura e la conoscenza dei servizi offerti	<ul style="list-style-type: none">➤ Distribuzione a tutti i clienti del pieghevole con tutte le informazioni sull'organizzazione della struttura e "Carta dei Servizi" della Residenza sempre in visione presso la stessa➤ Istruzione di lavoro gestione "Nuovo ingresso ospite"	<ul style="list-style-type: none">➤ Statistica "Customer satisfaction"➤ Statistica "Registro reclami"➤ Statistica "Non conformità"
Ufficio amministrativo e relazioni col pubblico	<ul style="list-style-type: none">➤ Possibilità di ricevere informazioni e servizi amministrativi presso l'ufficio- reception 5 giorni su 7 per almeno otto ore al giorno pre festivi compresi e negli altri giorni attraverso il personale di riferimento	<ul style="list-style-type: none">➤ Statistica "Customer satisfaction"➤ Statistica "Registro reclami"➤ Statistica "Non conformità"
Presenza medica	<ul style="list-style-type: none">➤ Direttore Sanitaria in struttura (esclusi sabato e festivi), sempre reperibile in caso di necessità	<ul style="list-style-type: none">➤ Statistica "Customer satisfaction"➤ Statistica "Registro reclami"➤ Statistica "Non conformità"
Interventi assistenziali	<ul style="list-style-type: none">➤ Visita medica da parte del Direttore Sanitario en-	<ul style="list-style-type: none">➤ Statistica incidenza LDD, cadute,



personalizzati	<p>tro 24 ore dall'ingresso</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato entro il 20° giorno dall'ingresso in struttura ➤ Valutazione multidisciplinare entro il 7° giorno dall'ingresso e ad ogni significativa variazione delle condizioni cliniche dell'ospite ➤ Interventi fisioterapico-riabilitativi personalizzati ➤ Possibilità di collaborazione con specialisti esterni anche su richiesta dai familiari 	<p>sindrome da immobilizzazione, contenzioni</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Statistica "Customer satisfaction" ➤ Statistica "Registro reclami" ➤ Statistica "Non conformità"
Monitoraggio e valutazione delle condizioni di salute minime (escluse necessità ulteriori per casi specifici)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esami ematici di base almeno una volta all'anno e ogniqualvolta occorra ➤ Rilevazione della pressione arteriosa e della frequenza cardiaca in media due volte alla settimana e ogniqualvolta occorra ➤ Rilevazione mensile del peso corporeo ➤ Monitoraggio giornaliero del livello di idratazione ➤ Rilevazione HGT in base al Piano terapeutico predisposto ➤ Stesura PAI per il 100% degli ospiti ➤ Valutazione AGED per il 100% degli ospiti ➤ Valutazione dello stato funzionale, mentale, dei disturbi comportamentali e altri rischi correlati all'età avanzata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Scheda "Esami di laboratorio" cartella clinica ➤ Scheda "Monitoraggio parametri vitali" cartella clinica ➤ Scheda sul controllo peso corporeo ➤ Scheda idratazione ➤ Tutti gli allegati alla cartella clinica
Igiene e cura della persona	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esecuzione giornaliera dell'igiene della persona ➤ Esecuzione bagni almeno una volta alla settimana ➤ Taglio barba almeno tre volte alla settimana ➤ Parrucchiera in media due volte al mese (per chi ne fa richiesta) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consegne interprofessionali d'equipe ➤ Schede rilevazione bagni, cambio letti ➤ Statistica incidenza LDD ➤ Statistica "Customer satisfaction" ➤ Statistica "Registro reclami" ➤ Statistica "Non conformità"
Mobilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mobilizzazione giornaliera dal letto alla carrozzina e/o dal letto alla poltrona ➤ Camminoterapia giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Statistica incidenza LDD, sindrome da immobilizzazione contenzioni, cadute
Fisioterapia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attività fisioterapica 6 giorni a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Statistica livello di mobilità
Attività ricreative	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenza di un animatore nei giorni feriali 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calendario attività ricreative ➤ Sezione socio-ass.le della cartella clinico-ass.le
Possibilità per gli ospiti di comunicare verso l'esterno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Linea Telefonica disponibile 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presenza di apparecchi telefonici per le esigenze degli ospiti
Servizio ristorazione	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Due menù che si alternano settimanalmente a rotazione ➤ Menù stagionali ➤ Adeguamento del menù in base alle esigenze dell'ospite ➤ Pranzo: ore 11.45, per gli ospiti che hanno neces- 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Statistica "Customer satisfaction" ➤ Statistica "Registro reclami" ➤ Statistica "Non conformità" Scheda somministrazione pasti



	<p>sità di essere imboccati durante la somministrazione dei pasti</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Cena: ore 18, per gli ospiti che hanno necessità di essere imboccati nella somministrazione dei pasti- ore 18.15 per gli ospiti che possono alimentarsi autonomamente o con il supporto del personale addetto.	
Servizio lavanderia e guardaroba	<ul style="list-style-type: none">➤ Consegna biancheria personale due volte a settimana➤ Cambio biancheria piana ogni qualvolta si sporchi e comunque almeno due volte alla settimana➤ Cambio asciugamani giornaliero➤ Pulizia materasso e cuscino all'occorrenza	<ul style="list-style-type: none">➤ Scheda "Cambio letti"➤ Percentuale consegne biancheria piana
Servizio pulizia	<ul style="list-style-type: none">➤ Pulizia giornaliera bagni e spazi comuni	<ul style="list-style-type: none">➤ Scheda "Controllo pulizia bagni e spazi comuni"➤ Statistica "Customer satisfaction"➤ Statistica "Registro reclami"➤ Statistica "Non conformità"
Servizio manutenzione	<ul style="list-style-type: none">➤ Per guasti gravi viene contattato immediatamente il tecnico di riferimento➤ Per la piccola manutenzione si provvede una volta a settimana e/o all'occorrenza	<ul style="list-style-type: none">➤ Registro controllo manutenzione
Formazione/informazione del personale	<ul style="list-style-type: none">➤ Elaborazione di un piano di Formazione/informazione annuale	<ul style="list-style-type: none">➤ Registro annuale formazione/ informazione➤ Valutazione personale assistenza➤ Valutazione IP
Monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none">➤ Distribuzione periodica del "Questionario di customer satisfaction" al cliente con conseguente analisi dei dati emersi da parte della Direzione➤ Possibilità per il cliente di concordare colloqui con la Direzione	<ul style="list-style-type: none">➤ Statistica "Customer satisfaction"➤ Statistica "Registro reclami"➤ Statistica "Non conformità"
Gestione reclami	<ul style="list-style-type: none">➤ Presenza del Modulo "Reclami e suggerimenti", disponibile presso l'ufficio reception, per esprimere eventuali reclami e/o segnalazioni da parte del cliente. Risposta della Direzione e/o della funzione interessata entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo	<ul style="list-style-type: none">➤ Statistica "Customer satisfaction"➤ Statistica "Registro reclami"➤ Statistica "Non conformità"

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



- Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri sarà tempestiva

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO:

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili
- Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento
- Socializzazione ed assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio-temporale nei primi 15 giorni dall'inserimento

DIMISSIONE:

Trasmissione della cartella clinica dell'utente alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico.

In caso di dimissione presso domicilio, consegna di una copia della documentazione e formazione di eventuali metodologie di assistenza al cliente.

Taggia, 30/04/2021

Il Presidente

Don Antonio Garibaldi