

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“OSPEDALE S. ANTONIO”

RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI

A.S.P. OSPEDALE S. ANTONIO

Via G. Badano 23 – 17046 SASSELLO (SV)

CARTA DEI SERVIZI

aggiornata al 31 luglio 2019

INDICE

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1. Struttura

2. SERVIZI EROGATI

3. MODALITA' DI ACCESSO

3.1 Domanda

3.2 Presa in carico

3.3 Dimissione

4. SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTE

4.1 Assistenziali

4.2 Sanitari

4.3 Alberghieri e Servizi generali

5. REGOLE DI CONVIVENZA

5.1. Anziani

6. RETTA

6.1. Composizione della retta

6.2. Modalità di pagamento

7 . QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1 Politica aziendale

7.2 Gli indicatori e gli standard di qualità del servizio

7.3 Reclami

7.4 Significato e funzioni della carta dei Servizi

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1. STRUTTURA

L'A.S.P. OSPEDALE S. ANTONIO si trova a SASSELLO (SV) in Via G. Badano 23.

Tel. N. 019 724127 – Fax n. 019 720125

Mail: s.antonio.sassello@libero.it

Pec: santantonio.sassello@pec.it

Sito Internet: www.residenzasantantonio-sassello.it

Ha una capacità ricettiva di 80 posti letto.

La struttura è ubicata a circa 200 mt. dal centro del paese.

Si compone di due edifici collegati al piano terreno ed a quello seminterrato, denominati Ala A e Ala B.

L'Ala A è disposta su 5 piani, di cui 3 destinati all'assistenza.

Comprende 4 camere singole con il bagno in comune con altrettante camere a 2 letti, 4 camere a 2 letti e 10 camere a 3 letti con bagno esclusivo, per un totale di 50 posti letto.

Il piano terreno ospita gli Uffici Amministrativi, gli ambulatori dei Medici di famiglia, un ambulatorio dentistico ed i locali in uso all'A.S.L. 2 Savonese.

E' presente una piccola Chiesetta dove viene celebrata quotidianamente la S. Messa.

Il piano seminterrato comprende i locali adibiti a lavanderia, cucina, dispensa, lavaggio delle stoviglie e magazzino.

L'Ala B è disposta su 3 piani, di cui 2 destinati all'assistenza. Comprende 3 camere singole, 12 camere a 2 letti ed 1 camera a 3 letti tutte con bagno esclusivo, per un totale di 30 posti letto.

Il piano seminterrato ospita la sala da pranzo, la palestra, il centro di riabilitazione e rieducazione funzionale e l'obitorio.

La struttura è circondata da spazi privati, in parte adibiti a parcheggio, in parte destinati a aree verdi dove gli ospiti possono sostare o passeggiare in sicurezza.

La missione della Residenza Protetta, ovvero la finalità ultima, è quella di garantire ai suoi Ospiti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita più possibile elevata.

La struttura offre camere luminose, spazi comuni confortevoli, attrezzature e impianti a norma, il tutto unito a pulizia e decoro dell'ambiente.

Lo staff assistenziale è costituito da diverse figure professionali quali i medici, infermieri, fisioterapista, O.S.S. (Operatore Socio Sanitario), animatore. Tutte le professionalità collaborano per creare progetti individuali personalizzati sui bisogni degli ospiti.

2. SERVIZI EROGATI

La Struttura è articolata in un unico nucleo di Residenza Protetta e offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna, un servizio alberghiero completo, l'assistenza sanitaria di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, infermieristiche e riabilitative.

L'obiettivo è garantire il mantenimento delle capacità residue e il recupero massimo delle capacità e delle competenze perdute.

3. MODALITA' DI ACCESSO

3.1. DOMANDA

L'accesso è regolato da specifica domanda di ammissione.

Una volta identificata la persona da ammettere, viene effettuato un primo colloquio con l'interessato o in alternativa con un suo parente/referente, viene presentata la Struttura, consegnata la carta dei servizi, l'elenco dei documenti necessari e la formula di pagamento.

Viene compilata la cartella personale del nuovo Ospite, in cui vengono raccolte tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario che lo riguardano.

Viene in seguito concordata la data di ingresso.

Gli impiegati amministrativi sono disponibili, per ogni ulteriore informazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00, il sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Il giorno del ricovero è necessario portare con sé: un documento di riconoscimento valido, la tessera d'iscrizione al sistema sanitario nazionale, il codice fiscale e la documentazione sanitaria.

Si sconsiglia di portare con sé oggetti preziosi e qualsiasi somma di denaro.

Presso l'amministrazione esiste la possibilità di depositare somme modeste di denaro.

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente all'interno della struttura e fornisce un servizio personalizzato e rispettoso delle esigenze dietetiche di ciascun ospite.

I pasti vengono somministrati ai seguenti orari:

- Colazione dalle ore 8,00 alle ore 8,45
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- Merenda alle ore 16.00.
- Cena dalle ore 19,00 alle ore 20,00.

Per gli ospiti che necessitano di assistenza al pasto, il pranzo e la cena vengono anticipati di 30 minuti.

Ogni ospite può ricevere visite dai parenti ed amici; non vi sono orari prestabiliti. I visitatori sono tenuti a conoscere e rispettare il regolamento, che è affisso nell'atrio.

3.2. PRESA IN CARICO

L'Ospite al suo arrivo in Struttura, viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da uno staff, di norma formato da un infermiere e un operatore socio-assistenziale. Gli ospiti vengono accompagnati nella camera, dove saranno aiutati a sistemare gli indumenti e gli oggetti personali. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in Direzione, al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria.

All'atto dell'ammissione è necessario produrre la seguente documentazione:

1. certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate;
2. libretto sanitario cartaceo e tesserino sanitario magnetico;
3. codice fiscale;
4. carta d'identità;
5. attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).

3.3. DIMISSIONI

La dimissione di un Ospite dalla Struttura può avvenire per motivi personali, familiari o per decisione dell'Amministrazione della Struttura.

Nel caso di trasferimento in altra Struttura, il Garante deve come da contratto sottoscritto, esprimere la sua richiesta per iscritto ed indirizzarla alla Direzione Amministrativa.

Potrebbero infine essere richieste le dimissioni dell'Ospite da parte della Struttura stessa, qualora si verificassero delle incompatibilità oggettive fra la Struttura e l'Ospite, mancato pagamento della retta, non rispondenza agli obiettivi del progetto socio-assistenziale e sanitario fra la Struttura e l'Ospite. In tal caso la dimissione verrà comunicata o inviata dall'Amministrazione al Garante.

4. SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell'assistenza e mantenere la massima autonomia degli ospiti, la struttura offre servizi sociali, sanitari ed alberghieri integrati, svolti da figure professionali riconosciute e qualificate.

Le tipologie di servizio possono essere così sintetizzati:

- Assistenziali
- Sanitari
- Alberghieri e Servizi Generali

4.1. SERVIZI ASSISTENZIALI

- Assistenza diurna e notturna, che comprende alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno assistito, vestizione, nutrizione, aiuto alla deambulazione, aiuto alla mobilizzazione, riordino del letto e della stanza, sostegno psicologico per incrementare il senso di sicurezza e l'autostima.
- Animazione: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, terapia occupazionale, feste. L'attività è effettuata da un professionista con esperienza nel settore e da un gruppo di volontari che svolgono la loro attività quotidianamente.
- Servizio religioso: agli ospiti viene garantito il diritto e la possibilità di professare la propria fede religiosa. Ogni giorno viene celebrata la Messa e viene recitato il Rosario
- Servizio di cure estetiche, che comprende i servizi di parrucchiere/barbiere, pedicure e manicure (non compresi nella retta). Il servizio viene effettuato internamente alla Residenza Protetta, con accesso mensile del parrucchiere/a per il taglio dei capelli e/o la messa in piega. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.

4.2. SERVIZI SANITARI

Assistenza medica e specialistica.

La struttura è accreditata per 14 posti in convenzione con l'ASL come servizio di Residenza Protetta. Per questi pazienti l'assistenza medica è garantita dai medici della struttura.

Per gli altri 66 posti, l'assistenza medica viene garantita attraverso la convenzione che l'Azienda ASL effettua con i medici di medicina generale. I medici di medicina generale hanno l'ambulatorio all'interno della struttura.

Negli orari notturno e nei giorni festivi l'assistenza medica è garantita dal medico di Continuità Assistenziale. La tempestività dell'intervento è favorita dalla vicinanza della sede che è nei pressi della struttura.

Assistenza infermieristica.

L'assistenza infermieristica comprende la somministrazione dei medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi professionali quali le medicazioni, le attività di cura e prevenzione, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione dei parametri e il monitoraggio delle condizioni generali.

L'infermiere svolge attività di case-manager nei PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato).

Assistenza riabilitativa.

Comprende la riabilitazione neuro-motoria, la rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche e la terapia occupazionale.

4.3. SERVIZI ALBERGHIERI E SERVIZI GENERALI

➤ *Servizio di ristorazione.*

I pasti vengono preparati all'interno della Struttura da personale dipendente. I pasti sono serviti in sala da pranzo. Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo. Viene garantito un servizio di assistenza al pasto, sia al tavolo, sia al letto, per le persone disabili.

➤ *Servizio residenziale.*

Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Possono essere effettuati, per esigenze organizzative, spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri e nei limiti della normativa delle strutture socio-sanitarie.

Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali devono essere concordate con la Direzione.

• *Pulizia ambienti.*

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata da un'impresa di pulizie, nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

- *Servizio di lavanderia/guardaroba.*

Il servizio è interno alla struttura. Comprende il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali e della biancheria.

L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale, come da indicazioni fornite dalla struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni. La biancheria piana e gli asciugamani sono forniti dalla struttura mentre tutto il necessario per la toelette (sapone, spazzolino, dentifricio ecc.) deve essere procurato dall'ospite.

- *Servizio amministrativo e di coordinamento.*

Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura. Si occupa del coordinamento ed integrazione delle varie professionalità e viene svolto da personale dipendente.

➤ 5. REGOLE DI CONVIVENZA

- La Struttura opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignità e libertà personali dell'Ospite in tutte le loro forme.
- Gli ospiti hanno diritto alla propria riservatezza e tutti i servizi sono garantiti nel rispetto della privacy.
- Tutti gli ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per il vitto. I pasti vengono forniti dalla cucina situata all'interno della casa stessa, secondo il menù e nel rispetto delle indicazioni dietetiche prescritte dai medici della struttura. Il vitto è consumato generalmente nell'apposita sala da pranzo e negli orari fissati.

6. RETTA

6.1. COMPOSIZIONE DELLA RETTA

Il costo complessivo per ogni Ospite è determinato da oneri di tipo sanitario e da quelli di tipo sociale ed alberghiero che sono di competenza della Struttura.

6.2 MODALITA' DI PAGAMENTO

La retta pattuita al momento della firma del Contratto di ammissione, va versata ogni mese entro e non oltre il giorno 5, sull'IBAN indicato dalla Direzione.

IMPORTO RETTE.

Tipologia di camera	Autosufficienti	Parz. Autosuff.	Non autosuff.
Camera singola	€ 56,50	€ 62,50	€ 66,50
Camera singola bagno in comune	€ 53,50	€ 59,50	€ 64,50
Camera a due letti	€ 47,50	€ 53,50	€ 58,50
Camera a due letti bagno in comune	€ 45,50	€ 51,50	€ 56,50
Camera a tre letti	€ 41,50	€ 47,50	€ 52,50

Retta giornaliera a carico ospiti in convenzione A.S.L. € 44,50

Per i soggiorni inferiori a tre mesi alle rette sopra indicate viene applicata una maggiorazione pari al 5%.

7. QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1 POLITICA AZIENDALE

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

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

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato. In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate.

Missione: Garantire ricovero ed assistenza alle persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti che necessitano di trattamenti sanitari a bassa e media complessità, stimolandone il recupero delle abilità, incentivandone la riabilitazione psico-fisica, predisponendo iniziative volte a farli partecipare alla vita sociale e culturale della comunità, favorendo il mantenimento di contatti con l'ambiente affettivo e relazionale di provenienza. In sintesi, favorire l'instaurarsi di un clima adeguato a supportare il benessere degli ospiti che vi risiedono, con l'intento di perseguire il mantenimento e miglioramento, laddove possibile, delle loro capacità residue.

Visione: La qualità della vita della persona fragile all'interno di un servizio è determinata dalla capacità dello stesso di rispondere in modo adeguato alla sua specifica situazione di bisogno. Da un punto di vista operativo questo per noi significa essere in grado di elaborare piani di assistenza individualizzati che, procedendo dall'analisi dei bisogni, identificano gli obiettivi, le conseguenti azioni assistenziali, le modalità ed i tempi in cui attuarle, nonché le risorse (umane e tecnologiche) necessarie alla loro realizzazione. Tali piani e gli specifici interventi previsti devono essere periodicamente verificati e aggiornati al modificarsi della situazione di bisogno del paziente.

7.2 GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

GESTIONE DELLA RESIDENZA

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Personale	Identificazione di ogni operatore attraverso divisa differenziata e cartellino di riconoscimento
Tutor	Presenza del Tutor per ogni ospite
Limitazione del turn over	Anzianità media di servizio del personale della Residenza > 5 anni
Lavoro di Equipe	Presenza di un incontro di equipe al mese per analizzare le problematiche degli ospiti

ORGANIZZAZIONE DEI TEMPI DI VITA DEGLI OSPITI

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Organizzazione della giornata e delle attività in relazione alle esigenze ed ai ritmi di vita di ciascun ospite	Possibilità di riposo post-prandiale
Orari flessibili di alzata e rimessa a letto secondo le esigenze individuali	
Pulizia delle camere non prima che l'ospite si sia alzato o comunque non prima delle ore 7.00	
Mantenimento dei legami parentali, amicali e con il territorio, promozione della compartecipazione	Orario aperto e flessibile di visita agli ospiti Progetti integrati con le istituzioni locali
Comunicazione con l'esterno	Personale dedicato alle relazioni con il pubblico

ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA PERSONA

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Attenzione all'accoglienza dell'ospite	Possibilità per l'ospite e i parenti di conoscere la struttura prima dell'inserimento Presenza di documentazione utile a preparare l'ingresso (abbigliamento consigliato, regole, orari, etc.) Affiancamento di un operatore dedicato il giorno di ingresso
Attenzione all'alimentazione e idratazione	Menù composto settimanalmente dal Direttore Sanitario, con regimi dietetici personalizzati
Servizio di lavanderia per la biancheria personale degli ospiti	Possibilità di usufruire del servizio di lavanderia e stiratura della propria biancheria personale

SOCIALIZZAZIONE ED ANIMAZIONE

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Attività organizzate di animazione occupazionale, ricreativa, artistica e culturale.	Sono disponibili spazi dedicati all'animazione, anche all'esterno E' prevista e regolamentata l'uscita degli ospiti dalla Residenza I familiari possono trascorrere una giornata

	intera o parziale a fianco dei loro cari Celebrazione delle festività e dei compleanni
Assistenza religiosa	Possibilità di partecipare a funzioni religiose e di richiedere assistenza spirituale
Coinvolgimento attivo dei familiari nella vita della Residenza	Celebrazione dei compleanni e delle festività aperte alle famiglie e agli amici.

CARATTERISTICHE AMBIENTALI

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Fruibilità, accessibilità e piacevolezza degli ambienti comuni di aggregazione.	Presenza di una sala, di un giardino vivibile e attrezzato con tavoli e sedie.
Facilitazione nell'orientamento	Utilizzo di elementi a colori diversi per distinguere i diversi piani

ARREDI E ATTREZZATURE

<i>Requisito</i>	<i>Indicatore</i>
Personalizzazione delle camere	Possibilità di portarsi piccoli elementi personali di arredo. Presenza di bagno e di televisore in ogni camera
Palestra attrezzata	Per l'attività fisioterapica di recupero e riabilitazione funzionale

7.3 RECLAMI

A disposizione degli utenti viene un fornito un "modulo reclami", il quale può essere consegnato alla segreteria, che ne rilascia relativa ricevuta di deposito, oppure può essere indirizzato al Direttore Sanitario, oppure inviato direttamente via mail o per posta ordinaria.

Il reclamo è da presentare preferibilmente entro giorni 7 dalla verifica di un determinato evento.

La direzione provvede a dare riscontro entro due settimane dalla ricezione.

7.4 SIGNIFICATO E FUNZIONI 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.

Sassello, 31 luglio 2019

Il Presidente

Laura Giurà


