CARTA dei SERVIZI

Residenza Protetta e Sanitaria di mantenimento per Anziani

FELICE CONIO

Via Capolouogo, 8 – 16028 Rovegno (GE)
Tel 010 95 45 813 – Fax 010 95 45 813 – residenza.rovegno@puntoservice.org

PUNTO SERVICE

Cooperativa Sociale a r. l.

Indice

PREMESSA 4
PRESENTAZIONE 5
LINEE GUIDA 6
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA 7
Caratteristiche generali 7
Ammissione ed ingresso degli Ospiti 7
Giornata tipo 8
L'Équipe assistenziale 9
Assistenza tutelare 10
Assistenza infermieristica 10
Assistenza medica 10
Assistenza riabilitativa 11
Animazione 11
Servizio barbiere/parrucchiere - podologo 11
Assistenza religiosa 11
Assistenza farmaceutica e protesica 12
Ristorazione 12
Pulizia 12
Lavanderia, stireria e guardaroba 13
La direzione e il direttore sanitario 13
Servizio amministrativo 13
Utilizzo della camera e delle parti comuni 13
Servizio trasporti 13
Servizio mortuario 14
Servizi domiciliari "RSA aperta" 14
Consenso alle cure 14
Introduzione agli standard e modalità di verifica 15
L'Anziano residente: informazioni, diritti e doveri 16
Diritto alla riservatezza 16
Mezzi di protezione individuali 17
Il trattamento dei dati personali 17
Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria 17
Presenza dei familiari 17
Le assistenti familiari 18
Permessi di uscita e libertà personali 18
Dimissioni / trasferimenti 18
Meccanismi di tutela e verifica 19
Normativa di riferimento 21
Come raggiungere la Residenza 21
Orari 22
Prestazioni domiciliari 23
Rette 23

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro Familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari.

Caresanablot, luglio 2022

Punto Service Coop. Soc.a.r.l.
L'Amministratore Delegato
Dott.ssa Daniela Tommasini

LINEE GUIDA

La DGR 944 del 2018 definisce la Residenza Protetta come "Struttura residenziale a carattere protetto che eroga prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie, a favore di persone non autosufficienti e disabili stabilizzati, caratterizzati da media ed alta intensità assistenziale, media ed alta complessità organizzativa".

I servizi erogati nella Residenza Protetta sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

È pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1) ***Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano:*** l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2) ***Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,*** evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.
3) ***Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,*** per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4) ***Considerare la RSA come un sistema aperto,*** mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, etc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5) ***Operare attraverso un lavoro d'équipe:*** una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Residenza Protetta "Felice Conio" di Via Capoluogo n° 8 in Rovegno (GE) è una struttura di **25 posti letto**, destinata ad anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, e non autosufficienti.

L'immobile è di proprietà del Comune di Rovegno, che a seguito di una concessione di pubblico servizio ha affidato alla Punto Service Coop. Sociale a r.l. la gestione.

La Residenza ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento definitiva in base alla Legge Regionale n° 20 del 30.07.1999, ed è stata accreditata ai sensi della D.G.R. 529-2007, con D.G.R. 407 del 12/3/2010.

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare e terapia occupazionale.
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa e medicina di base.
- amministrativi: segretariato sociale.

Normativa di riferimento: D.G.R. 944 del 16/11/2018 - D.G.R. 290 del 12/04/2019

PERSONALE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE PARZIALMENTE NON AUTOSUFFICIENTE
Medico	2'	4'
Infermiere	9'	26'
Tecnico della Riabilitazione	5'	6'
Animatore	3'	3'
Assistenti	61'	88'

La Residenza Protetta è strutturata su due piani:

PIANO TERRA: sala da pranzo, cucina, sale ricreative

PRIMO PIANO: 1 nucleo da 17 posti letto, di cui 14 RSA e 3 R.P., palestra, infermeria, bagno assistito, direzione

SECONDO PIANO: 1 nucleo da 8 posti letto, con salottino

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

Possono accedere in Residenza le persone che abbiano compiuto il sessantacinquesimo anno di età o in condizione anticipata senescenza dovuta a motivi psichici o fisici, sia autosufficienti che non autosufficienti.

Ferme restando le limitazioni conseguenti all'eventuale convenzione con l'Asl, verranno accolte le richieste di assistenza, con precedenza e nell'ordine delle domande di ammissione, in base ai seguenti criteri:

1) Anziani residenti nel Comune di Rovegno
2) Anziani residenti nei Comuni limitrofi anche se di altra provincia
3) Anziani residenti in altri Comuni della Provincia di Genova
4) Anziani residenti nella Regione Liguria
5) Anziani residenti in altre località

L'ammissione alla struttura per i posti letto non convenzionati con l'ASL viene stabilita da una apposita Unità di Valutazione Interna composta dal:

- Direttore della Residenza
- Direttore sanitario
- Coordinatore infermieristico

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il Regolamento Interno della Residenza.

Presenterà copia dei seguenti documenti:

- certificato di residenza;
- documento di identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- certificato di esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- farmaci: si richiede la dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana;
- portare gli eventuali presidi in uso;
- deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente. Indicazione della clinica in cui intende essere accompagnato per eventuali esigenze, nel caso non si volesse servire dell'ospedale di zona.

A questo punto l'Ospite potrà prendere possesso della camera assegnata.

Giornata tipo

Per rendere più concreto l'approccio trasparente con l'Utenza, e per spiegare la complessità organizzativa di una giornata in Residenza Protetta, forniamo uno schema riassuntivo di come dovrebbe svolgersi una giornata tipo.

06.30	Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre. Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione.
08.00 – 09.00	Colazione. Servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile per gli Ospiti che necessitano, la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.
Fino alle 09.30	Attività prevalenti: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.
Dalle 09.30	Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici, visite mediche, oppure gli ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.
11.30	Preparazione per il pranzo
12.00	Pranzo
13.00 - 15.00	Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.
15.00 - 18.00	Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative etc.
16.00	Distribuzione della merenda.
18.00	Preparazione e distribuzione della cena.
Dalle 19.30	Gli Ospiti possono rimanere nei soggiorni per vedere la TV e conversazioni varie, mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

L'Équipe assistenziale

È individuata una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore della Residenza
- Direttore sanitario
- Coordinatore infermieristico
- Fisioterapista
- Animatrice

L'Équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione di Progetti Assistenziali Individualizzati (P.A.I.) costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il progetto assistenziale individualizzato viene revisionato ogni 3 mesi e in ogni caso in base all'evoluzione della condizione dell'Anziano.

Le attività di nucleo sono integrate all'interno della Residenza da un programma di lavoro generale che organizza e regola le funzioni dell'intera struttura.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore e le attività quotidiane di ogni singolo nucleo.

Assistenza tutelare

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- supporto all'attività infermieristica;
- governo dell'ambiente.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla Scheda osservazione individuale dell'Ospite.
Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza infermieristica

L'infermeria svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l'evoluzione clinica di ogni Ospite.

Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la cartella sanitaria:

- Diario infermieristico
- Diario clinico
- Scheda terapia
- Scheda medicazione
- Scheda rilevamento parametri

La cartella sanitaria è consultabile facendo richiesta al direttore sanitario della Residenza Protetta.
Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

Assistenza medica

Viene garantita dall'ASL territoriale allo stesso modo in cui l'Ospite si trovasse presso la propria abitazione, ossia tramite il medico di base, mentre per gli Ospiti inseriti in convenzione con la ASL la competenza passa al direttore sanitario.

Sarà compito della nostra infermeria aggiornare i medici che collaborano con la Residenza Protetta.

Assistenza riabilitativa

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di un'attrezzatura che gli consente il trattamento in sede dell'Ospite, evitando così spostamenti verso l'esterno.

Nella *cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del *piano di assistenza individuale*.

Il terapista svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base, e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

Animazione

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna, e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue, e per rallentare il processo di decadimento.

Il programma di animazione viene affisso nella bacheca della Residenza Protetta, così da informare i famigliari nel caso in cui gradissero partecipare.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la scheda adesione attività proposte.

Servizio barbiere/parrucchiere - podologo

Presso la Residenza Protetta è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere e podologo che non è compreso nella retta giornaliera.

La direzione programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ciascun Ospite.

Il tariffario delle suddette prestazioni è affisso in bacheca.

Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Assistenza farmaceutica e protesica

La fornitura dei presidi per l'incontinenza (pannoloni e traverse) è a carico della ASL di residenza dell'Ospite, e il materiale viene fornito secondo il piano terapeutico predisposto dal medico curante.

La quantità del materiale fornito può risultare insufficiente a garantire un adeguato piano assistenziale, ed in questo caso saranno acquistati i presidi a carico dell'Ospite.

La fornitura dei farmaci prescritti per la terapia avviene tramite consueti canali della farmacia convenzionata con la ASL, per cui i farmaci non rientranti nell'elenco di quelli dispensati dall' ASL sono a carico dell'Ospite.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena, all'interno del centro cottura della Residenza Protetta.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

Per motivi di sicurezza alimentare, è fatto divieto di portare alimenti dall'esterno.

I pasti sono serviti seguendo questi orari:

- dalle 8.00 alle 8.45 la colazione,
- dalle 11.30 alle 12.15 il pranzo assistito,
- dalle 12.00 alle 13.00 il pranzo normale,
- dalle 16.00 alle 16.30 la merenda,
- dalle 17.30 alle 18.15 la cena assistita,
- dalle 18.15 alle 19.00 la cena normale.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- la pulizia ordinaria, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- la pulizia programmata (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale) per la sanificazione a fondo.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

Lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio riguarda la biancheria piana, gli asciugamani, il tovagliato e la biancheria personale (vedere elenco allegato a pag. 27) elencata nel Contratto di Ospitalità.

Tutta la biancheria personale è individuata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario, e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l'eventuale riparazione.

Il servizio di guardaroba comprende eventuali piccoli rammendi ai capi di vestiario.

La direzione e il direttore sanitario

La direzione e il Responsabile Sanitario della Residenza Protetta rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di ricevimento.

Servizio amministrativo

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza, come ad esempio piccole incombenze quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

Utilizzo della camera e delle parti comuni

La direzione assegna la camera compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, che può inserire suppellettili particolarmente graditi, così da personalizzare il più possibile l'ambiente, nei limiti della normativa prevenzione incendi.

Per gli Ospiti autosufficienti l'utilizzo degli spazi comuni avviene senza particolari regole, sempre nel rispetto del delicato equilibrio della vita di comunità.

Servizio trasporti

Per il trasporto dalla Residenza Protetta verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 112 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Nulla è dovuto per il periodo di sosta della salma nella camera mortuaria della Residenza Protetta.

Servizi domiciliari "RSA aperta"

Nell'ottica di mantenere a domicilio le persone anziane fragili e malate croniche, la nostra Residenza è stata individuata dalla Regione Liguria come ente erogatore di prestazioni di assistenza domiciliare di base:

- assistenza domestica;
- assistenza tutelare alla persona;
- assistenza infermieristica alla persona;
- assistenza riabilitativa alla persona;
- assistenza alla persona in centro diurno;
- formazione sanitaria di base ai familiari caregiver.

I servizi vengono attivati dalla Direzione della Residenza dopo aver conosciuto la persona anziana presso il proprio domicilio, ed aver condiviso con i familiari il piano di assistenza individualizzato.

Consenso alle cure

La legge 219 del 27 dicembre 2017 recependo la Convenzione di Oviedo del 1997 in materia di disposizioni anticipate di fine vita, ha voluto ribadire il principio di autodeterminazione dell'individuo in ambito di trattamenti sanitari:

Art. 1

Nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del ***consenso libero ed informato*** *della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge.*

L'inserimento in Residenza socio-sanitaria dell'anziano non autosufficiente, rappresenta un momento di criticità qualora la persona anziana sia affetta da deficit cognitivi, che potrebbero compromettere la sua capacità di intendere e di volere.

Allo stesso tempo, l'art. 2 della legge 219 del 27 dicembre 2017 introduce la possibilità che i familiari possano inserirsi nella relazione di cura, affinché siano di aiuto alla persona anziana nel suo percorso di cura ed assistenza all'interno della Residenza socio-sanitaria.

Per garantire il più possibile l'esercizio del consenso libero ed informato alla persona anziana insieme ai suoi familiari, al momento dell'ingresso chiediamo di portare una relazione del proprio medico curante di fiducia, affinché si possa continuare la stessa impostazione terapeutica all'interno della Residenza socio-sanitaria.

Ogni variazione di terapia viene sempre condivisa con il medico di fiducia della persona anziana, che verrà informata, attraverso il colloquio giornaliero con il Responsabile Sanitario.

Dal punto di vista assistenziale, la persona anziana ed i suoi familiari vengono portati a conoscenza dell'evoluzione del piano assistenziale individuale (PAI) tramite l'invio trimestrale del documento, affinché

si possa prendere coscienza della complessità del caso, e delle azioni intraprese dall'équipe professionale.

Ovviamente, se la persona anziana ha depositato regolarmente delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT), esse saranno tenute scrupolosamente in considerazione, al fine di rispettare la sua volontà.

La direzione della Residenza consiglia sempre ai familiari di attivare l'amministrazione di sostegno, nel caso in cui la persona anziana sia affetta da demenza senile, affinché l'operato di tutti, équipe professionale e familiari stessi, possa ricevere la piena tutela dall'ordinamento giuridico, sotto l'egida del Giudice Tutelare del Tribunale di zona.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

La Residenza Protetta di Rovegno è inserita in un sistema di qualità aziendale, che prevede per ogni attività svolta un indicatore di processo (per controllare la produzione della prestazione) e un indicatore di esito (per valutare la percezione dell'Utenza).

Indicatori di qualità:

Cadute - questo indicatore tiene monitorato il numero delle cadute degli Ospiti, ed il loro livello di gravità, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero di cadute, e più esse possono essere ricondotte ad un livello fisiologico correlato alla naturale e tendenziale perdita di autosufficienza da parte degli Ospiti.

Invii al pronto soccorso - questo indicatore tiene monitorato il numero degli invii al pronto soccorso, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero degli invii al pronto soccorso, e più efficiente risultano essere le cure mediche e l'assistenza infermieristica.

Lesioni da decubito - questo indicatore tiene monitorato il numero delle lesioni da decubito insorte durante la degenza, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è basso il numero delle lesioni insorte, e più appropriata risulta essere la mobilizzazione da parte del personale di assistenza.

Guarigione lesioni da decubito - questo indicatore tiene monitorato il numero delle lesioni da decubito che vengono guarite durante la degenza, al fine di valutare l'efficacia del piano assistenziale individuale: più è alto il numero di casi guariti, e più è appropriata la cura impostata dal reparto medico, e la sua applicazione da parte del reparto infermieristico.

Cambio biancheria piana e bagno - questo indicatore tiene monitorato il numero dei cambi biancheria piana e dei bagni personali, al fine di valutare il contesto igienico collettivo ed individuale: mediamente, si considera un risultato positivo il cambio biancheria ed il bagno individuale settimanale.

Fuga ospiti - questo indicatore tiene monitorato l'Ospite con problemi di disorientamento cognitivo sia nella fase dell'inserimento, sia durante la degenza: si tratta di un evento sentinella strettamente correlato al profilo della sicurezza del piano assistenziale individuale.

Igiene ambientale - si tratta di un indicatore di igiene collettiva, e consiste nei controlli periodici a campione che vengono fatti dalla direzione aziendale, per verificare l'adeguatezza del piano di pulizia.

Rilevazione eventi avversi - l'evento avverso è un'azione non conforme alle linee guida che potrebbe cagionare un danno alla sicurezza della salute dell'Ospite, e trattandosi di un indicatore "spia", esso serve per allertare la direzione aziendale, qualora si verificassero in modo costante per lo stesso processo: più è basso è il numero degli eventi avversi, e più sicura risulta essere l'organizzazione dei processi di cura ed assistenza.

Rilevazione perdita peso - questo indicatore ci dice se il profilo alimentare dell'Ospite è adeguato al suo fabbisogno personale: meno Ospiti perdono involontariamente il peso, e più coerenti risultano essere le diete seguite, secondo le indicazioni mediche.

Audit su linee guida - questo indicatore è collegato agli eventi avversi, in quanto la direzione Sanitaria provvede mensilmente ad eseguire dei controlli sui comportamenti professionali degli operatori, al fine di valutare la correttezza del loro comportamento, in base alle linee guida e protocolli aziendali: solitamente, si individua una linea guida al mese per verificare la sua implementazione su tutti i reparti.

Mancata disponibilità farmaci - i molteplici canali di fornitura dei farmaci (farmacia ospedaliera, farmacia territoriale e familiari) talvolta rendono insicura la disponibilità dei farmaci per la loro somministrazione: quando i farmaci risultano essere sempre presenti, ciò vuol dire il Responsabile infermieristico è in grado di dialogare puntualmente con più fornitori.

Attività di progettazione e scale di valutazione - questo indicatore misura la capacità professionale dell'équipe per quanto concerne la progettazione dei piani di assistenza individuale, e successivamente dalla loro efficacia, andando a misurare il numero degli obiettivi assistenziali raggiunti.

Questionari di soddisfazione - questo indicatore misura la somministrazione agli Ospiti ed ai loro parenti dei questionari, al fine di quantificare in modo oggettivo il loro livello di soddisfazione.

Corso di formazione del personale - questo indicatore è utile per valutare la pianificazione della formazione del personale da parte della direzione aziendale: la necessità formativa deve essere collegata sia alla manifestazione di eventi avversi, sia all'approfondimento di nuovi argomenti.

Rispetto ECM - questo indicatore è finalizzato a monitorare l'aggiornamento delle professioni sanitarie presenti in Residenza: l'educazione continua in medicina (ECM) è un programma nazionale ministeriale creato per permettere alle professioni sanitarie di tenersi aggiornate all'evoluzioni scientifiche.

Incontri operatori - il numero delle riunioni periodiche con tutti gli operatori, permette di comprendere il livello di adesione all'intera organizzazione del lavoro, in quanto vengono coinvolti tutti i reparti, da quelli sanitari a quelli alberghiero: gli incontri costanti permettono di tenere sotto controllo l'interazione dei diversi reparti coinvolti nell'assistenza alla persona.

Riesame della Servizio - si tratta di un indicatore direzionale, in quanto esprime la capacità dei dirigenti coinvolti ad accorgersi dei cambiamenti che si rendono necessari per mantenere efficiente l'organizzazione generale.

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza Protetta mette a disposizione l'urna dei consigli presso l'U.R.P., e distribuisce semestralmente i questionari di soddisfazione.

L'Anziano residente: informazioni, diritti e doveri

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno la Residenza Protetta di Rovegno ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Mezzi di protezione individuali

Al fine di limitare danni potenziali agli Ospiti, il direttore sanitario può prescrivere l'utilizzo di mezzi di protezione individuale, come ad esempio le spondine al letto, qualora riscontri la necessità oggettiva.

I Parenti vengono informati per iscritto, e sono invitati a firmare per presa conoscenza la prescrizione medica, che viene rivalutata ogni tre mesi.

Il trattamento dei dati personali

Punto Service Coop. Soc. a r.l. si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale sita in Via Vercelli 23/A - 13030 Caresanablot (VC) oltre che presso la Struttura; in entrambi i casi, i dati possono essere conservati in forma cartacea e/o su supporto informatico. I dati degli Ospiti vengono comunicati esclusivamente ai soggetti competenti per l'espletamento dei servizi offerti presso la Residenza, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato.

Indicazioni per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie e le informazioni di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 622 e 326 del Codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR").

Pertanto, le copie autenticate delle cartelle cliniche o di altra documentazione sanitaria possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto, ossia: intestatario o soggetto da esso delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione della Residenza, oppure possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria, fax o posta elettronica certificata. Le richieste devono essere corredate dall'indicazione della qualifica (intestatario o soggetto delegato, tutore, curatore, fiduciario, amministratore di sostegno, erede), dalla copia del documento d'identità dell'avente diritto e, all'occorrenza, dall'atto di delega, nomina di Amministratore di sostegno/Tutore/Curatore/Fiduciario oppure dalla dichiarazione sostitutiva di atto notorio per Eredi.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro il termine di 7 giorni dalla richiesta, prorogabili a 30 per integrazioni, presso la Direzione, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. I familiari ed

amici possono consumare i pasti insieme agli Ospiti negli spazi dedicati, e prendere parte alle attività di animazione.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi in bacheca e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Per motivi di sicurezza alimentare, è fatto divieto di portare alimenti dall'esterno.

Le assistenti familiari

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

Permessi di uscita e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza Protetta durante l'orario di apertura della reception (10.00/12.00 – 15.00/18.00).

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

Dimissioni / trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata alla direzione, con preavviso di 30 giorni.
- per disdetta scritta dalla direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.
- per decesso dell'Ospite.
- per allontanamento immediato dell'Ospite da parte della direzione a causa di gravi motivi.

La direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

Il corrispettivo per la retta è dovuto sino alla data in cui l'unità abitativa è resa effettivamente libera.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo - L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la direzione
- tramite lettera scritta alla direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso l'URP.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra URP e direzione della Residenza Protetta.

Modello reclami

PUNTO SERVICE, Cooperativa Sociale

SPETTABILE DIREZIONE

_____

_____

_____

_____, _____

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt_ _____, in qualità di parente-delegato dell'Ospite Sig.ra/Sig._____con la presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell'evento_____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento)

  _____
- Descrizione dell'evento:

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____

  _____

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all'oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'Istruttoria.

Normativa di riferimento

DGR 944/945 del 16/11/2018

Legge Regionale 9 dell'11/05/2017

Come raggiungere la Residenza

La Residenza "Felice Conio" si trova nel centro di Rovegno.

Per coloro che giungono in automobile da qualsiasi direzione, è comodo parcheggiare nella piazza davanti al Municipio e percorrere a piedi via Capoluogo.

Dalla Stazione FF.SS. Genova Brignole

Uscendo dalla stazione di Genova Brignole parte il servizio di linea extraurbano con la ATP effettuato sia nei giorni feriali che giorni festivi.

Dall'autostrada

Autostrada A7 da Milano/Torino

Uscita Busalla, proseguire per Laccio - Torriglia

Giunti a Torriglia svoltare per Piacenza

Percorrere ca 20 km, e si giunge a Rovegno

Autostrada A12

Uscita Genova Est

Prendere direzione Bargagli, proseguire per Torriglia

Giunti a Torriglia svoltare per Piacenza

Percorrere ca 20 km, e si giunge a Rovegno

Orari

Centralino

Il servizio di centralino viene garantito tutti i giorni dell'anno, nell'arco delle 24 ore.
Telefono e Fax 010 95 45 813
E-mail: residenza.rovegno@puntoservice.org
www.puntoservice.org

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

È situato presso il **Comune di Rovegno**, Assessorato ai Servizi Sociali.

Via Capoluogo, n. 1 - 16028 Rovegno (GE) - Telefono 010 95 50 33 - Fax 010 95 50 34

Posti letto in convenzione con l'ASL

È situato presso il Comune di Rovegno, Assessorato ai Servizi Sociali.

Telefono 010 84 96 861 Fax 010 95 50 34

La Residenza Protetta è convenzionata con l'Asl 3 Genovese per **12 posti letto**.

L'inserimento in graduatoria per l'ingresso in istituto a carattere definitivo avviene in seguito ad una visita di valutazione geriatrica.

La richiesta di valutazione deve pervenire alla zona territoriale di competenza, e può essere fatta dal medico di famiglia o dal distretto sociale in cui risiede l'anziano. Nell'articolazione organizzativa del dipartimento assistenza anziani sono stati previsti due nuclei residenzialità:

- PONENTE -> Via degli Operai, n° 80 (tel. 010 64 47 074)
- LEVANTE -> Via Maggio, n° 6 (tel. 010 34 46 592)

Per maggiori informazioni si può visitare il sito:

www.asl3.liguria.it

seguendo il percorso: servizi/assistenza geriatrica.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.30 alle 12.00, e dalle 15.30 alle 18.30.

Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

Prestazioni domiciliari

- assistenza domestica euro 16,00 a prestazione;
- assistenza tutelare alla persona euro 19 a prestazione;
- assistenza infermieristica alla persona euro 23 a prestazione;
- assistenza riabilitativa alla persona euro 23 a prestazione;
- assistenza alla persona in centro diurno euro 30 a giornata;
- formazione sanitaria di base ai familiari caregiver euro 20 per ogni ora di formazione.

Rette

TIPOLOGIA OSPITE	QUOTA SOCIALE	QUOTA SANITARIA	TOTALE
Autosufficiente in camera singola (Aged inferiore a 10)	€ 1.806,00	---------	€ 1.806,00
Autosufficiente in camera doppia (Aged inferiore a 10)	€ 1.721,00	---------	€ 1.721,00
Autosufficiente in camera tripla (Aged inferiore a 10)	€ 1.620,00	---------	€ 1.620,00
Utente in convenzione ASL camera singola	€ 1.806,00	a carico ASL	€ 1.806,00
Utente in convenzione ASL camera doppia	€ 1.765,00	a carico ASL	€ 1.765,00
Utente in convenzione ASL camera tripla	€ 1.728,00	a carico ASL	€ 1.728,00
Maggiorazione parzialmente autosufficiente (Aged compreso tra 6 e 9)		€ 362,00*	
Maggiorazione non autosufficiente (Aged compreso tra 10 e 16)		€ 683,00*	
Maggiorazione non autosufficiente (Aged superiore a 16)		€ 992,00*	

* onere deducibile in quanto assimilata a spesa sanitaria

Per gli Ospiti convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale rimane a carico la quota sociale, mentre per gli Ospiti non autosufficienti inseriti privatamente la maggiorazione è onere deducibile ai fini fiscali.

Per tutti gli Ospiti è riconosciuta una detrazione d'imposta di 2.100 euro (°) annuale sulla quota sociale, per la parte concernete l'assistenza tutelare alla persona.

Prima dell'ingresso l'ospite è tenuto a versare una cauzione infruttifera pari a una mensilità, che sarà restituita al momento dell'uscita definitiva dalla Residenza.

Elenco oggetti corredo personale che l'Ospite deve avere con sé al momento dell'ingresso nella Residenza.
Si richiedono indumenti di cotone facilmente lavabili (ad es. tute in cotone).
Si prega di evitare giacche, golfini e gonne di lana.

DESCRIZIONE OGGETTI E CAPI DI VESTIARIO	QUANTITÀ
DONNA	
Tute di cotone	4
Magliette di cotone o canottiere	6
Reggiseni (per chi ne fa uso)	6
Paia di mutandine	6
Paia di calze di cotone non elasticizzato corte o fino al ginocchio (tipo sanitario)	6
Vestagliette	2
Camicie da notte o pigiami lunghi di cotone	3
Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare	
Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi	
UOMO	
Tute di cotone	4
Magliette di cotone	6
Paia di mutande	6
Paia di calze di cotone	6
Pigiama lunghi di cotone	3
Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare	
Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi	

Numerazione: ogni capo deve essere numerato (ad es. anche ogni singolo calzino) con il numero che verrà comunicato al Delegato con debito anticipo rispetto alla data di entrata.

Il lavaggio dei capi elencati è compreso nella retta di soggiorno.

PUNTO SERVICE

Residenza
"Felice Conio"
Via Capoluogo, 8
16028 Rovegno (GE)

Tel. e Fax 010 95 45 813

residenza.rovegno@puntoservice.org