



CARTA DEI SERVIZI
Residenza Protetta-RSA Disabili
“San Giuseppe” Dolcedo (IM)

PRESENTAZIONE

pag. 3-6

PREMESSA

RUOLO

“MISSION”

QUALITA' DEL SERVIZIO

SEZIONE I

pag. 7-8

INFORMAZIONI SERVIZI OFFERTI

MODULO RSA DISABILI

SEZIONE II

pag. 9

RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO

SEZIONE III

pag 10

TUTELA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

RESPONSABILITA E DIRITTI DELL'OSPITE

RECLAMI

INDICATORI DI QUALITA'

SEZIONE ALLEGATI

- ALLEGATO 1 – ORGANIGRAMMA**
- ALLEGATO 2 – RETTE RP**

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

PREMESSA

La Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sancita dall'ONU, enuncia un principio fondamentale:

ogni individuo ha diritto alla vita, alla libertà e alla sicurezza.

Il diritto alla vita è il presupposto degli altri con i quali forma un sistema coerente e indissolubile.

Questo assioma trova la sua conferma nell'anziano nel quale il diritto alla vita sarebbe vano se non fosse garantito, al tempo stesso, il diritto alla libertà inteso come possibilità di scegliere, in piena autonomia, correnti di pensiero e soluzioni adeguate alla propria condizione tali da offrire dignità, qualità e sicurezza alla vita umana.

Raccomandazione N.34 da: "Progetto obiettivo Tutela e salute dell'anziano"
Del Documento Programmatico Parlamentare.

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

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

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

Ulteriori riferimenti normativi sono:

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

IL RUOLO

L'ISAH è una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (Ente di diritto pubblico senza fini di lucro) sorta dalla fusione di due I.P.A.B. (Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza): l'ISAH, centro di riabilitazione polivalente di Imperia, e la Casa di Riposo San Giuseppe di Dolcedo ai sensi del D. Leg.vo 207/2001

Oggi la RP – RSA Disabili “San Giuseppe” rappresenta per il territorio Imperiese una fondamentale risorsa e un punto di riferimento per gli anziani e i disabili e per le loro famiglie.

La RP- RSA Disabili “San Giuseppe” è una struttura cui spetta un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana e disabile della città e della provincia. I cittadini trovano in essa un punto di riferimento nei momenti più delicati della loro vita o di quella dei loro familiari.

Da anni, infatti, la Residenza Protetta “San Giuseppe” risponde alle esigenze degli anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete sul territorio dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

Nell'ultimo anno ha risposto altresì ad un bisogno del territorio offrendo un servizio mirato anche nell'assistenza dei disabili.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La RP- RSA Disabili “San Giuseppe” intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*.

EGUAGLIANZA

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

La R.P. RSA Disabili San Giuseppe fa proprio tale principio considerando ciascun cliente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

IMPARZIALITÀ

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

La R.P. RSA Disabili San Giuseppe fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

CONTINUITA'

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

La R.P. RSA Disabili San Giuseppe fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

DIRITTO DI SCELTA

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

La R.P. RSA Disabili San Giuseppe fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia del cliente, ma tenendo presente che *relazione di cura* significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente.

PARTECIPAZIONE

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

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

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

MISSION

La *Mission* della R.P.- RSA Disabili San Giuseppe 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.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede "La R.P -RSA San Giuseppe" impegnata a:

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

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

Il sistema di gestione della struttura San Giuseppe è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema “sulla carta” e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI-ENI ISO 9001 : 2015)

QUALITA' DEL SERVIZIO

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

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

Le scelte della Residenza Protetta “Casa di Riposo San Giuseppe” si propongono **di aggiungere vita agli anni e non anni alla vita** attraverso “i valori” in scelte operative.

I valori fondamentali su cui la R.P. San Giuseppe costruirà il futuro sono:

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

Il modulo RSA Disabili è funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona intesa nella sua globalità. In particolare si vuole:

- curare il potenziamento o il mantenimento delle capacità individuali con particolare riguardo alle funzioni di autonomia;
- promuovere un positivo percorso di crescita relazionale ed uno sviluppo dei rapporti sociali.

Particolare attenzione è posta alla valorizzazione e coinvolgimento della rete parentale esistente ed all'apertura di iniziative di collaborazione con il Volontariato attivo.

La Residenza rappresenta per gli ospiti il principale luogo di vita dove costruire relazioni stabili e rassicuranti.

SEZIONE I

INFORMAZIONI E SERVIZI OFFERTI

La R.P. RSA Disabili San Giuseppe, comunque denominata nelle varie legislazioni Regionali, è una struttura ricettiva collettiva nella quale vengono forniti servizi di tipo alberghiero, assistenziale e sanitario.

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

Gli elementi di distinzione dalle strutture sanitarie sono in particolare:

- 1 – la mancanza di finalità di diagnosi e cura che caratterizzano al contrario le strutture sanitarie, quali ad esempio le case di cura
- 2 – la durata della permanenza nella struttura, non limitata per legge al periodo di diagnosi e/o cura dell'evento morboso
- 3 - l'accentuazione delle caratteristiche di gestione della persona e del suo tempo
- 4 - l'età degli Ospiti ed i criteri di accettazione
- 5 - i vincoli posti dalle varie legislazioni per la possibilità delle strutture di accogliere gli Ospiti
- 6 - i soggetti tenuti al pagamento della retta

Gli elementi di distinzione dalle strutture alberghiere sono in particolare:

- 1 – l'erogazione di prestazioni di assistenza diretta alla persona (aiuti nell'assolvimento delle funzioni biologiche ed igieniche primarie, nella deambulazione, nell'alimentazione, nella cura della persona, ecc.)
- 2 – l'erogazione di servizi volti all'occupazione del tempo, quali attività di animazione, occupazionali, ergoterapiche, ecc.
- 3 – l'erogazione di prestazioni di tipo sanitario, infermieristiche e mediche volte al mantenimento delle condizioni di salute
- 4 – la durata della permanenza nella struttura, solitamente non sporadica, occasionale o comunque di breve durata, come avviene nelle strutture di tipo alberghiero

La struttura è adeguata al funzionamento per le seguenti tipologie di ospiti e numero di posti letto:

25 posti letto per persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, non autosufficienti, e 15 posti letto destinati ad RSA Disabili .

La struttura San Giuseppe prende in carico globalmente l'ospite assicurando i seguenti servizi:

- Assistenza alberghiera
- Servizio lavanderia e guardaroba
- Fornitura pasti
- Servizio pulizia e riordino camere
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Assistenza infermieristica diurna e notturna
- Assistenza medica
- Servizio di riabilitazione
- Ergoterapia, PET therapy
- Attività ricreative e di socializzazione
- Parrucchiere
- Servizio Internet e skype

- Assistenza spirituale

Servizi accessori su richiesta:

Visite specialistiche a carico dell'utente

Manicure

Pedicure

Consegna di riviste e quotidiani

L'attività si svolge in un edificio, recentemente ristrutturato, che si sviluppa su tre livelli:

Al piano terreno (0) ,area diurna, sono situati: Reception, Ambulatorio medico infermieristico ,sala pranzo e sala ricreativa (dotate di impianto di condizionamento), palestra, sala TV, 5 bagni ,2 spogliatoi per il personale, cucina, ,camera mortuaria,lavanderia e guardaroba, , tutto il piano è collegato ad un ampio giardino.

Al piano primo (1) , area degenza ,sono situate: n° 2 camere singole con servizi, n° 11camere a due letti con servizi, 2 soggiorni attrezzati con cucinotto ,n°4 camere a tre letti con servizi, infermeria, n°3 locali di servizio, n°2 bagni assistiti, 1 locale del personale (tisaneria).

Al piano secondo (2) , area degenza autosufficienti ,sono situate: n° 2camere singole , 1 camera doppia,°1bagno, n°1 saletta TV.

Tutti i vani sono provvisti di un moderno impianto di chiamata computerizzato intercomunicante con tutti i locali della struttura.

I collegamenti verticali sono assicurati da scale interne e da n° 1 ascensore

Stanze di Degenza

Tutte le stanze di degenza sono provviste di arredi studiati specificatamente per strutture socio assistenziali quindi con particolari attenzioni tecniche e morfologiche atte a soddisfare esigenze di assoluta funzionalità e sicurezza ma al tempo stesso offrono atmosfera accogliente e gradevole anche in virtù della possibilità di personalizzazione delle stanze da parte dell'ospite. Ciascuna stanza è dotata di letti elettrici ad altezza variabile, a tre snodi, azionabili dall'ospite con l'apposito telecomando, comodini, armadi , poltroncina , tavolo e predisposizione TV e Free Internet Access.

RETTE MODULO RP

Vedi allegato 2 Rette

RETTE MODULO RSA

Viene applicata la tariffa nel tempo prevista dalla Regione Liguria riconosciuta alle strutture accreditate SSN già convenzionate ex art. 26 L. 833/78

MODULO RSA DISABILI

Il modulo disabili costituito all'interno della struttura si rivolge a soggetti non autosufficienti (disabili fisici, psichici, sensoriali o misti) che necessitano di un livello "medio" di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

Le attività sanitarie rivolte agli ospiti della RSA Disabili riguardano in particolare soggetti non autosufficienti affetti da grave disabilità richiedenti un alto livello di supporto assistenziale ed infermieristico a fronte di un intervento riabilitativo a bassa complessità ed intensità, non assistibili a domicilio o in forme alternative alla degenza piena.

Il modulo di RSA Disabili può accogliere fino a un massimo di 15 ospiti ai quali offre:
un ambiente il più possibile vicino a quello domestico/familiare (RESIDENZA)

[ISAH Centro di riabilitazione polivalente e casa di riposo San Giuseppe di Dolcedo](#)

interventi medici, infermieristici e riabilitativi (SANITARIA)
assistenza individualizzata (ASSISTENZIALE)

L'Equipe multidisciplinare, composta dal medico specialista in Psichiatria o Neuropsichiatria, dagli Educatori Professionali sanitari, dai fisioterapisti e altri terapisti della riabilitazione in base alle necessità assistenziali presentate dagli ospiti, dagli infermieri e dagli Oss, stila un piano di assistenza individuale sulla base di limiti e potenzialità della persona, comprensivo di attività di animazione, occupazionali e riabilitative.

Gli interventi pianificati e proposti all'interno del Nucleo consistono soprattutto interventi di carattere medico-infermieristico ma anche psico-sociale, educativo-riabilitativo e fisioterapico attuati al fine di permettere all'Ospite di raggiungere, per quanto possibile, uno stato di benessere personale così come proposto dalle linee guida dell'OMS.

A livello infermieristico ed assistenziale le procedure utilizzate sono contestualizzate e adottate in relazione alle necessità mediche e gestionali peculiari di ciascun ospite. Nello specifico le principali procedure di base applicate consistono in manovre e monitoraggi essenziali per mantenere lo stato di salute.

L'attività riabilitativa fisioterapica si svolge in diverse fasi e con modalità differenti, seguendo quelle che sono le esigenze, le capacità di integrazione, lo spirito di iniziativa e non ultime le possibilità motorie e le capacità funzionali dei singoli Ospiti. Le attività sono principalmente di due tipi: Attività individuale, trattamento fisioterapico classico in rapporto 1:1, e attività di gruppo, in cui vengono coinvolti ospiti con caratteristiche e capacità diverse tra loro, e durante le quali si svolgono esercizi motori di vario genere di ginnastica semplice.

All'interno del modulo, l'Educatore professionale si occupa di pianificare, programmare e attuare attività adatte alle necessità degli ospiti con finalità differenti, che vanno dalla stimolazione alla socializzazione, all'implemento di modalità di relazione adeguate degli ospiti, alla stimolazione delle capacità cognitive residue (concentrazione, attenzione, ecc) e delle capacità manuali residue, alla stimolazione al movimento, all'aumento dell'autostima, alla creazione di oggetti di vario genere. Fondamentale per l'attività educativa-riabilitativa consiste nel poter programmare interventi sempre più mirati e puntuali rispetto alle problematiche del singolo Ospite o di piccoli gruppi con necessità simili.

L'Equipe nel suo insieme si propone di attuare interventi volti al raggiungimento e al mantenimento di una buona qualità di vita dell'ospite all'interno del modulo, compatibilmente con le disabilità e le problematiche presentate.

A tale fine è necessaria un'adeguata e puntuale conoscenza dell'ospite a livello bio-psico-sociale, che passa attraverso una raccolta di informazioni e di osservazioni che possano permettere di individuare i fattori stressogeni di varia natura (personali, sociali, familiari, ambientali, ecc.).

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Residenza viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.

Settimanalmente viene celebrata la S. Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

Sono proposti anche momenti di riflessione spirituale: conversazioni, proiezioni, ecc...

Gli anziani e/o disabili ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.

SEZIONE II

RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO

La struttura dispone di 25 posti RP Anziani totalmente a carico degli utenti in attesa di accreditamento con la ASL 01 Imperiese. Per quanto attiene al paziente privato l'ingresso è regolamentato tramite trattativa privata con l'amministrazione della struttura in base al regolamento dell'ASP.

Per quanto, invece, attiene al paziente disabile, il modulo RSA Disabili è in regime di accreditamento con il SSN e l'ingresso è gestito e regolamentato congiuntamente con l'ufficio competente dell'ASL sulla base di una lista d'inserimento.

La persona che desidera risiedere nella struttura San Giuseppe deve comunque presentare istanza al Responsabile del settore Socio sanitario dell'Azienda (di seguito denominato Responsabile). Il Responsabile, congiuntamente al Medico Responsabile della Residenza, accertate le condizioni psico-fisiche della persona richiedente comunica all'interessato e alla Direzione dell'APSP l'idoneità all'ammissione con l'eventuale posizione occupata nella lista d'attesa.

All'atto dell'ammissione la persona interessata a risiedere nella struttura San Giuseppe e/o i parenti provvederanno a:

- Prendere visione del regolamento interno;
- Prendere visione del costo della retta di soggiorno e delle modalità del pagamento della stessa;
- Fornire al Responsabile i propri dati anagrafici oltre ai nomi ed agli indirizzi delle persone alle quali rivolgersi in caso di necessità, ovvero alla compilazione dell'apposita domanda di ammissione.

SEZIONE III

TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI

La R.P. RSA Disabili San Giuseppe al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli assistiti, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

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

La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

La Residenza Protetta RSA Disabili "San Giuseppe" ha recepito il contenuto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", ed a questo fine ha predisposto il DPS che è parte integrante del Sistema Gestione Qualità.

RESPONSABILITÀ E DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto all'informazione

- ❖ L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Corredo Personale

[ISAH Centro di riabilitazione polivalente e casa di riposo San Giuseppe di Dolcedo](#)

- ❖ All'ingresso la persona deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche e concordato con il Responsabile di Settore ed opportunamente numerato.
L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta che il personale addetto all'assistenza ne ravveda la necessità.
Il guardaroba della persona deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

Comunicazione di carattere sanitario e amministrativo

Il paziente, se lo desidera, può essere visitato dal medico di famiglia precedentemente scelto.

Su precisa richiesta, l'amministrazione della R.P.- RSA Disabili San Giuseppe, può acquistare per conto degli ospiti le medicine necessarie presidi se non convenzionati. Tali costi saranno rimborsati direttamente dall'ospite sulla base degli scontrini fiscali o delle fatture della farmacia.

Il personale medico e paramedico è a disposizione per il colloquio con i parenti tutti i giorni feriali dalle ore 09 alle ore 12. Per quanto riguarda la funzione amministrativa vige l'orario di segreteria dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 15 alle ore 17 dal lunedì al venerdì, presso la sede di Imperia piazzetta Denegri 4 telefono 0183293522. L'amministrazione, previo appuntamento, è in ogni modo a disposizione per particolari esigenze.

La finalità principe della Residenza Protetta e RSA Disabili San Giuseppe è quella di mantenere e rafforzare i legami affettivi, parentali e con il contesto sociale, pertanto la struttura è "sempre aperta". Le visite agli ospiti sono ammesse tutto il giorno, con particolare indicazione dalle 9.00 alle ore 20 di tutti i giorni per consentire le funzioni organizzative dell'azienda. Non sono consentite visite durante gli orari dei pasti, salvo autorizzazione.

RECLAMI

Modalità di effettuazione dei reclami e tempi di risposta dichiarati

E' prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici all'URP o alla Direzione, che provvederà a trasmettere il reclamo al Responsabile Gestione Qualità che dovrà rispondere entro un periodo di 15 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto.

Ufficio Relazione con il Pubblico - URP

Orario ricevimento: dal Lunedì al Giovedì dalle 8.30 alle 13.00

Tel.: 0183.293.522 Fax: 0183.275.445 – Email urp@centroisah.it

Fornisce informazioni sulla struttura organizzativa dell'Isah e sulla tipologia dei servizi offerti, cura la rilevazione della qualità percepita dagli utenti, accoglie le segnalazione, i reclami e le osservazioni del pubblico.

Sono a disposizione dell'utente e dei loro familiari questionari di valutazione della qualità delle prestazioni fruite

INDICATORI DI QUALITA'

Dati del 2017 , Obiettivi 2018

L'Isah verifica annualmente tutti i processi significativi per il conseguimento della qualità riabilitativa ed assistenziale; si è scelto di monitorare tutti gli indicatori irrinunciabili per un buon esito delle procedure organizzative.

La tabella seguente riassume gli indicatori scelti e lo standard da conseguire in tutte le strutture della RP-RSA Dolcedo.

PROCESSO	INDICATORE	DATO 2017	OBIETTIVO 2018
Accoglienza e inserimento : Deve essere formulato un progetto riabilitativo individualizzato/Progetto	Ospiti entro 45 giorni dall'ingresso.	100%	100%

Assistenziale Individuale			
Servizi di assistenza alla persona	Cadute ospiti	44	< 40
	Insorgenza piaghe da decubito - LDD	1	0
	Bagno completo assistiti: 3/4 bagni completi alla settimana.	100%	100%
	Trattamenti specifici erogati	N° 4157	>4100
	Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 30 gg	100%	100%
	Controllo scadenza medicinali ogni 30 gg	100%	100%
Servizi di ristorazione	Preparazione di diete personalizzate, in caso di intolleranze, allergie alimentari e/o deglutizione-disfagia, con prescrizione medica.	100%	100%
Servizi di socializzazione e di animazione	Festeggiamento dei compleanni degli ospiti residenziali	100%	100%
	Coinvolgimento familiari ospiti		
	Condivisione PRI-PAI	100%	100%
	Festività natalizia	90%	100%
	Festa di primavera	90%	100%
	Festa pasquale	90%	100%
	Musica all' aperto	70%	100%
Miglioramento continuo dei servizi offerti	Valutazione soddisfazione dei servizi offerti tramite customer satisfaction	100%	=100%
	N° di Reclami	N° 3	<5
	N° Non Conformità	N 13	<15
	Gestione Eventi Avversi	Quasi Evento N° 0	= 0
		Evento Avverso N° 0	= 0

Allegato 2

Rette di soggiorno e assistenza socio-sanitaria presso la RP – RSA Casa di Riposo San Giuseppe piazza Airenti 4 18100 DOLCEDO per l'anno 2018.

UTENZA RESIDENZIALE C/O RESIDENZA PROTETTA CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE

Tariffe alberghiere mensili per persona in vigore dal 01 gennaio 2015

- | | |
|--|------------|
| • Camera ad un posto letto piano primo | € 1.400,00 |
| • Camera due posti letto piano primo | € 1.260,00 |
| • Camera a tre posti letto | € 1.240,00 |
| • Camera ad un posto letto piano secondo | € 1.297,00 |
| • Camera a due posti letto piano secondo | € 1.210,00 |

Quota sanitaria mensile in aggiunta alle rette sopra indicate per utenti che necessitano di assistenza particolare secondo il livello di non autosufficienza risultante dalla scheda AGED compilata dalla direzione medica e dal responsabile infermieristico:

- | | |
|---|----------|
| • Punti da 7 a 9,50 compreso | € 280,00 |
| • Punti da 10 a 16 compreso | € 639,00 |
| • Punti superiore a 16 o a persone con gravi turbe cognitive che comportano un alto impegno assistenziale certificata dal direttore sanitario e dal resp. del settore infermieristico | € 943,00 |

UTENZA CENTRO DIURNO C/O RESIDENZA PROTETTA CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE

Tariffe GIORNALIERE per persona in vigore dal 01 gennaio 2015

- Inserimento Diurno dalle ore 08.00 alle ore 17.00 comprendente la somministrazione della colazione, pranzo e merenda per persone autosufficienti AGED inferiore a 10 € 25,00 al giorno
- Inserimento Diurno dalle ore 08.00 alle ore 17.00 comprendente la somministrazione della colazione, pranzo e merenda per persone parzialmente autosufficienti AGED da 10 a 16 € 34,00 al giorno
- Inserimento Diurno dalle ore 08.00 alle ore 17.00 comprendente la somministrazione della colazione, pranzo e merenda per persone non autosufficienti AGED sopra 16 € 45,00 al giorno
- Sola assistenza e somministrazione del pranzo ad anziani Autosufficienti € 7,5 a pasto

UTENZA R.S.A. DISABILI " CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE"

Tariffe GIORNALIERE per persona in vigore dal 01 gennaio 2015

Le rette applicate per gli utenti disabili inseriti c/o il nucleo R.S.A. della "Casa di Riposo San Giuseppe sono quelle approvate nel tempo dalla Regione Liguria

Attualmente ai sensi della DGR 862/2011 e 1749/2011 € 108,37 al giorno