

## CARTA DEI SERVIZI

### Residenza Protetta per Anziani -RSA per Disabili “ISAH- San Giuseppe” Dolcedo (IM)



Gentile Signora, gentile Signore,

Fondazione I.S.A.H., Centro di Riabilitazione Polivalente e Casa di Riposo San Giuseppe, ha il piacere di presentarLe la “Carta dei Servizi della Residenza Protetta – RSA Disabili di Dolcedo”.

La Carta dei servizi le permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Fondazione si propone per rispondere in modo sempre migliore ai bisogni e alle aspettative degli utenti e delle famiglie.

Per legge la Carta dei Servizi deve contenere tutte le informazioni sull’accesso ai servizi, sull’organizzazione, le modalità di funzionamento, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti.

L’obiettivo è comunque quello di creare un clima di reciproca fiducia nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie per la condivisione di indirizzi al fine di operare in modo corretto e gratificante sia per chi eroga che per chi riceve.

Uno strumento come la Carta dei Servizi è utile e innovativo, in quanto aiuta l’Azienda ad orientare i propri servizi in un’ottica di attenzione alla qualità, non solo attraverso l’informazione e la tutela dell’Utente, ma anche attraverso l’attivazione di un processo di definizione di obiettivi per il continuo miglioramento, esplicitato e partecipato dall’Utenza.

La presente carta dei servizi è stata redatta in conformità alle direttive della Regione Liguria con lo scopo di:

informare tutti i cittadini sui servizi offerti

tutelare l’utente rispetto al diritto a ricevere le prestazioni come descritte nella carta

condividere con l’utenza un percorso di continuo miglioramento dei servizi

La Fondazione I.S.A.H. si augura che Lei utente possa partecipare attivamente, mediante suggerimenti e proposte che possano sempre più migliorare la qualità delle prestazioni rese.

Nel ringraziarLa per l’attenzione prestata, Le porgo i miei più cordiali saluti.

Il Presidente

Stefano Pugi

AGGIORNATA AL 10/01/2022

## 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.*

# INDICE

## 1. PRESENTAZIONE

- 1.1 Politica aziendale
- 1.2 Valori della Fondazione
- 1.3 Vision
- 1.4 Mission
- 1.5 Presentazione della Fondazione

## 2. STRUTTURE

- 2.1 Sedi

## 3. MODULO RP

- 3.1 Servizi offerti
- 3.2 Modalità di accesso
- 3.3 Rette
- 3.4 Giornata tipo

## 4. MODULO RSA DISABILI

- 4.1 Servizi offerti
- 4.2 Modalità di accesso
- 4.3 Rette

## 5. ORGANIZZAZIONE

- 5.1 Organigramma

## 6. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

- 6.1 Standard di qualità
- 6.2 Obiettivi
- 6.3 Rischio Clinico

## 7. SISTEMI E PROCEDURE A TUTELA DELL'UTENTE

## 8. EMERGENZA SANITARIA Covid-19

## 1.0 PRESENTAZIONE

L'ISAH, Centro di riabilitazione Polivalente e Casa di riposo san Giuseppe, di seguito I.S.A.H. è una Fondazione

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.

### 1.1 POLITICA AZIENDALE

La Direzione della Fondazione I.S.A.H. Casa di Riposo San Giuseppe, ritiene fondamentale, al fine di assicurare continuità e successo alla propria iniziativa imprenditoriale, perseguire la soddisfazione del Cliente o Utente come condizione indispensabile per qualificare la struttura.

La Casa di Riposo San Giuseppe è una Residenza Protetta/ RSA disabili. Una struttura socio-sanitaria extraospedaliera dedicata ad anziani autosufficienti, parzialmente e non autosufficienti non assistibili a domicilio che necessitano di trattamenti sanitari a bassa complessità.

L'obiettivo primario dell'Azienda è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, garantendo un adeguato ambiente di vita, basato su un clima sereno e familiare, ed il benessere delle persone che vi risiedono.

I.S.A.H. assicura che tale politica sia compresa, condivisa, attuata e sostenuta all'interno di ogni articolazione organizzativa. La Politica Aziendale è esposta nella sala d'attesa e consultabile sul sito [www.centroisah.it](http://www.centroisah.it).

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede La RP/RSA “ Casa di Riposo 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;

garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;

collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'ASL 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.

Le modalità organizzative identificate dalla Casa di Riposo San Giuseppe per il perseguimento della propria missione comprendono le seguenti attività peculiari:

- la centralità dell'ospite;
  - La qualità della vita e la promozione della salute;
- introduzione e gestione di un sistema Certificato conforme alla norma UNI EN ISO 9001 in grado di mantenere l'attenzione sulla qualità del servizio e delle prestazioni anche rispetto all'analisi dei bisogni del cliente;
- Applicazioni delle migliori pratiche cliniche, assistenziali e riabilitative in ordine alle evidenze scientifiche disponibili (EBM-EBN)
  - Utilizzo di linee guida e procedure EBM

*Rispetto ai familiari degli ospiti l'equipe propone sistematici strumenti di lavoro che, differenziati in base ai servizi, prevedono una loro piena integrazione e collaborazione nella gestione della struttura (colloqui individuali, riunioni del gruppo dei familiari, ricerche sulla qualità percepita, ecc.).*

Dal 1 di dicembre 2018 l'ISAH ha introdotto la Cartella Socio Sanitaria (CSS). Si tratta di un software informatico che permette di gestire, in maniera organica e strutturata, i dati e documenti digitali di tipo sanitario e sociosanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito. La digitalizzazione dei processi sanitari è un passaggio fondamentale per migliorare il rapporto costo qualità dei servizi sanitari, limitare sprechi e inefficienze

## **1.2 VALORI DELLA FONDAZIONE I.S.A.H.**

I valori cardini su cui si fonda l'attività dell'I.S.A.H. si basano sul principio che il soggetto fragile non coincide con il suo disagio ma deve essere riconosciuto come persona.

I valori della fondazione I.S.A.H si fondano sui concetti di

- *Egualianza e imparzialità di trattamento*: non si compie alcuna discriminazione. I comportamenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti della persona
- *Rispetto della dignità umana*: i servizi e le attività sono fondate sul rispetto di tale principio garantendo agli ospiti livelli di assistenza, sostegni relazionali ed affettivi necessari ai loro bisogni e per il pieno sviluppo delle loro capacità.
- *Solidarietà ed accoglienza*: attraverso il sostegno alla persona fragile e alla sua integrazione sociale favorendo la solidarietà collettiva e promuovendo attività sul territorio
- *Efficacia ed efficienza*: si persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi e delle prestazioni, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più funzionali agli scopi prefissati nell'interesse degli ospiti e degli operatori

- **Appropriatezza degli interventi** : sono orientate le risorse disponibili verso prestazioni e attività la cui efficacia sotto il profilo clinico e della qualità di vita è riconosciuta in base alle evidenze scientifiche e alle Linee Guida del Ministero della Salute
- **Cortesìa**: l'impegno è rivolto a curare in modo particolare l'aspetto della cortesia nei confronti degli ospiti e dei loro famigliari, nonché di tutte le persone che a diverso titolo entrano in contatto con la struttura, fornendo ai propri operatori le opportune istruzioni.
- **Chiarezza e comprensibilità**: ponendo la massima attenzione al problema dell'efficacia della comunicazione utilizzata nei rapporti con gli ospiti e coi loro care givers, allo scopo di rendere chiari e comprensibili i messaggi anche attraverso l'abbattimento di ogni barriera fisica o psicologica alla comunicazione.
- **Partecipazione**: assicurando una migliore erogazione dei servizi, si garantisce agli ospiti, alle loro famiglie, alle associazioni che le rappresentano e agli operatori, la partecipazione nell'ambito dei momenti di programmazione delle attività e di verifica delle stesse valutandone i suggerimenti e le indicazioni.

### 1.3 VISION

#### **Realizzare interventi e sostegni per la qualità di vita delle persone con disabilità, anche prive di sostegno familiare.**

Lo strumento cardine per il miglioramento della qualità di vita è il PROGETTO DI VITA , elaborato e verificato da personale qualificato in collaborazione con la persona disabile e i caregiver.

Attraverso la valutazione delle preferenze e dei desideri, raccolti con procedure differenziate a seconda delle capacità cognitive e dei codici comunicativi dei singoli, nonché dei bisogni di sostegno di ciascuno, si elabora un Progetto di vita basato su alcuni domini fondamentali:

**Benessere fisico**: il complesso delle azioni svolte a favore della salute della persona.

**Benessere materiale**: tutte le azioni volte a garantire e migliorare condizioni materiali di vita della persona come ad esempio gli effetti personali, la privacy, i luoghi intimi, il decoro personale e dei luoghi di vita.

**Benessere emotivo**: provare emozioni positive circa se stessi, l'essere contenti, felici e soddisfatti di sé; il godere di contesti di vita non stressanti; l'aver attività in cui la persona riesce ad esprimere buone performance.

**Sviluppo personale**: acquisizione di abilità per avere efficaci e proficue interazioni con i diversi contesti di vita frequentati ed implica quindi un'esplicita tensione all'insegnamento di abilità e offrire l'opportunità di esercitare le abilità possedute.

**Autodeterminazione**: poter prendere delle decisioni, operare delle scelte e il vedere rispettate le proprie decisioni.

**Inclusione sociale**: partecipazione all'interno del territorio di appartenenza

**Relazioni interpersonali**: i rapporti che la persona con disabilità ha con la famiglia, gli amici, le persone conosciute e riconosciute significative per lei.

Il Progetto di vita non può prescindere dall'attivazione di un piano dei sostegni, PRI (Progetto Riabilitativo Individuale), steso e verificato periodicamente dall'equipe multidisciplinare, che prevede, in ciascuno dei domini della qualità di vita sopra riportati, degli specifici obiettivi che hanno la caratteristica di essere osservabili e verificabili e devono dare evidenza dei sostegni, delle azioni e delle attività che il personale eroga o garantisce per la qualità di vita della persona con disabilità.

#### **1.4 MISSION**

L'I.S.A.H. svolge attività sanitarie riabilitative, socio-sanitarie, assistenziali ed educative, in favore di soggetti portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali, in ottemperanza e in coerenza alle vigenti disposizioni legislative nazionale e regionali, nonché alle linee guida ministeriali in materia di riabilitazione.

L'I.S.A.H. è inserito all'interno della rete dei servizi di riabilitazione ed opera in modo sinergico con gli altri attori del territorio, con l'obiettivo condiviso di porre in essere interventi di assistenza riabilitativa all'interno dei livelli uniformi di assistenza previsti dal Piano Sanitario Nazionale (PSN) e dal Piano Sanitario Regionale (PSR), adottando quale riferimento un modello di percorso integrato socio-sanitario.

La missione è quella di offrire competenze e servizi integrati finalizzati al recupero della persona nei suoi aspetti funzionali, fisici, cognitivi e psicologici, nonché tutelare e migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Si concretizza attraverso la proposta, nell'ambito dei progetti riabilitativi di struttura, di programmi su base individuale che siano in grado di rispondere nel modo più efficace possibile ai bisogni del singolo paziente.

I programmi vengono attuati con un approccio globale, che tenga conto della persona in quanto tale e non solo delle sue funzioni compromesse.

L'impegno è quello di un lavoro di equipe multidisciplinare che si muove all'interno di modelli clinici e riferimenti scientifici consolidati.

I modelli organizzativi, le politiche del personale, le modifiche strutturali e ambientali, le metodologie cliniche adottate, basate sull'evidenza scientifica sono tutti strumenti utilizzati per costruire un adeguato progetto di vita orientato alla Quality of Line.

## 2.0 STRUTTURE

### 2.1 SEDE

Piazza Airenti 4 18020 Dolcedo  
Tel +39.0183.293.522 Email: [info@centroisah.it](mailto:info@centroisah.it)



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

## **2. 2 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.



## 3.0 MODULO RP

DIRETTORE SANITARIO: Dott. Davide Berio

Responsabile di Settore: I.P. Mounir Gabsi

### 3.1 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.

#### AREA SANITARIA

SERVIZIO MEDICO	<p>In struttura è presente il medico , il quale ha la funzione di Direttore Sanitario, come previsto dalla vigente normativa.</p> <p>Gli anziani mantengono il MMG scelto in precedenza dall'ospite stesso, Il Direttore Sanitario pertanto avrà con lui un contatto diretto durante tutta la degenza dell'ospite.</p> <p>Fa parte dell'equipe anche il medico fisiatra che in collaborazione con la logopedista effettua valutazioni e predispone piani di alimentazione per gli ospiti con problemi masticatori e deglutitori</p>
SERVIZIO INFERMIERISTICO	<p>Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica diurna e notturna e opera in stretta collaborazione con i medici, gli OSS e in generale tutte le figure dell'Team Multiprofessionale, anche al fine della stesura dei PAI.</p>
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	<p>Il servizio fisioterapico è volto a mantenere e migliorare il benessere dell'anziani e la sua qualità di vita. L'intervento può essere continuativo o a cicli e svolgere in individuale o in gruppo.</p> <p>Il servizio si sviluppa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Valutazione della funzionalità motoria</li><li>Sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio</li><li>Supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite</li><li>Cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'utilizzo degli ausili</li><li>Sedute di ginnastica attiva e passiva</li></ul>

## AREA SOCIO ASSISTENZIALE

SERVIZIO ASSISTENZIALE	<p>L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate.</p> <p>Gli OSS partecipano al Team Multiprofessionale e contribuiscono alla stesura del PAI.</p> <p>Lo svolgimento delle pratiche di assistenza non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa all'interscambio relazionale volto ad instaurare un legame di fiducia, empatia e rispetto.</p> <p>Obiettivo dell'OSS è anche quello di promuovere le autonomie residue.</p>
SERVIZIO SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE	<p>L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva. Gli animatori nella struttura organizzano attività individuali e a piccoli gruppi e si occupano di mantenere vive le relazioni tra i residenti e i loro familiari secondo quanto riportato nel piano assistenziale individualizzato (PAI).</p>
SERVIZIO RELIGIOSO	<p>All'interno della Residenza viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.</p> <p>Settimanalmente viene celebrata la S. Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.</p> <p>Gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.</p>

## AREA SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO RISTORAZIONE	<p>La Fondazione Germani è dotata di servizio interno di cucina. Il menù è stagionale a rotazione, approvato dalla Direzione sanitaria. Il menù settimanale è esposto in ciascun nucleo. Ogni utente, a dieta libera, ha la possibilità di scegliere tra il menù del giorno e le varianti. Per problemi di masticazione, deglutizione o dietetici sono predisposte diete personalizzate. Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).</p> <p>Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.</p>
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	<p>Il servizio di lavanderia è gestito all'interno della struttura sia per la biancheria che per i capi personali degli ospiti. Il monitoraggio costante della biancheria piana è effettuato dal personale assistenziale della Residenza.</p>

## **SERVIZI SU RICHIESTA**

- Visite specialistiche a carico dell'utente
- Manicure e pedicure
- Parrucchiere
- Consegna di riviste e quotidiani

### **3.2 Modalità di accesso**

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.

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

### 3.3 Rette

#### 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:

➤ Puntì da 7 a 9,50 compreso	€ 280,00
➤ Puntì da 10 a 16 compreso	€ 639,00
➤ Puntì 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

### 3.4 Giornata tipo

6.30/ 8.15	Aiuto , supporto o supervisione per la cura dell'igiene personale (igiene intima,igiene del cavo orale) cura dell'aspetto ( vestirsi in modo adeguato pettinarsi ...), a questo punto quando gli ospiti saranno alzati saranno portati o accompagnati in sala da pranzo per la colazione .
08.15	<b>colazione</b> : viene servita la colazione a tutti gli ospiti con aiuto in base al PAI a quelli che hanno bisogno. Nel frattempo l'infermiere somministra le terapie delle ore 8,00.
09.00	<b>attività ricreativa e animazione</b> : fino alle ore 11,45 verranno eseguiti attività individuali e di gruppo coordinati dall'educatore professionale o dall'animatore che mirano fundamentalmente al recupero psicofisico all'orientamento nel tempo e nello spazio , ci sono anche attività ludiche, tutta l'attività è programmata in sede d'equipe ed annotata sul PAI. <b>Attività di riabilitazione motoria</b> : nelle giornate di presenza attualmente lunedì, martedì e mercoledì ,il fisioterapista ed in base al piano riabilitativo individuale esegue le terapie prescritte o programmate nelle riunione d'equipe dalle ore 9,00 alle ore 12,00.
10.00	<b>merenda e idratazione</b> : vengano distribuiti bevande caldo d'inverno o freschi d'estate.
11.00	<b>cambio assorbenti</b> : vengano accompagnati gli ospiti in bagno e vengano cambiati gli assorbenti .
11.45	<b>Pranzo per ospiti da imboccare</b> : verrà somministrato il pranzo dagli OSS solo per gli ospiti che sono totalmente dipendenti nell'alimentazione.
12.00	<b>Pranzo</b> : In sala da pranzo viene distribuito il pranzo con la partecipazione degli OSS e dell'infermiere di turno, verrà rispettato il menù prestabilito le diete con particolare attenzione per gli ospiti con problemi nutrizionale.
13.00	<b>Riposo postprandiale</b> : tutti gli ospiti dipendenti verranno cambiati e per coloro lo desiderano vanno portati a riposare sulle poltrone in palestra gli altri di solito vanno a passeggio in giardino o a guardare la televisione .
14.00	<b>Giro barbe</b> : verranno fatti le barbe per gli ospiti che non sono in grado ad eseguirla da solo.
15.00	<b>Bagni programmati</b> : Ogni ospite ha un bagno programmato che viene eseguito dalle operatori nel giorno stabilito salvo problemi dell'ospite, in questa occasione vengano curati i piede e le unghie.
16.00	<b>Tempo libero o attività programmata</b> : in base alle condizione atmosferiche gli ospiti vengano accompagnati in giardino o nel salone per le attività programmati e

	per il tempo libero. Di solito sono programmati feste musicale, la messa il lunedì ed il rosario per gli altri giorni.
16.00	<b>merenda e idratazione</b> : vengono distribuiti bevande caldo d'inverno o freschi d'estate.
17.45	<b>Cena per ospiti da imboccare</b> : verrà somministrato la cena dagli OSS solo per gli ospiti che sono totalmente dipendenti nell'alimentazione.
18.00	<b>Cena:</b> In sala da pranzo viene distribuito il pranzo con la partecipazione degli OSS e dell'infermiere di turno, verrà rispettato il menù prestabilito le diete con particolare attenzione per gli ospiti con problemi nutrizionale. l'infermiere somministra la terapia delle ore 18,00.
19.00	<b>Preparazione per la notte</b> : gli ospiti vengono accompagnati al primo piano alcuni andranno in sala tv alcuni in camera il personale porta in bagno gli ospiti gli cambia e le porta in base alle necessità al letto,l'infermiere alle 20,00 somministra la terapia.
20.30	<b>Distribuzione camomilla</b> : viene distribuita in camera la camomilla per gli ospiti che lo desiderano.
01.30	<b>Giro cambio pannoloni</b> : l'infermiere con l'OSS eseguono un cambio pannolone per tutti gli ospiti.
04.00	<b>Giro cambio pannolone</b> : questo giro è riservato agli ospiti con particolare situazione previste dal PAI.

## 4.0 MODULO RSA DISABILI

DIRETTORE SANITARIO: Dott. Davide Berio

Responsabile di Settore: I.P. Mounir Gabsi

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.

un ambiente il più possibile vicino a quello domestico/familiare ( RESIDENZA)  
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 nel 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.).

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.

## 4.1 SERVIZI OFFERTI

### AREA SANITARIA

SERVIZIO MEDICO	<p>In struttura è presente il medico , il quale ha la funzione di Direttore Sanitario, come previsto dalla vigente normativa.</p> <p>Gli anziani mantengono il MMG scelto in precedenza dall'ospite stesso, Il Direttore Sanitario pertanto avrà con lui un contatto diretto durante tutta la degenza dell'ospite.</p> <p>Fa parte dell'equipe anche il medico fisiatra che in collaborazione con la logopedista effettua valutazioni e predispone piani di alimentazione per gli ospiti con problemi masticatori e deglutitori</p>
SERVIZIO INFERMIERISTICO	<p>Il personale infermieristico garantisce l'assistenza infermieristica diurna e notturna e opera in stretta collaborazione con i medici, gli OSS e in generale tutte le figure dell'Team Multiprofessionale, anche al fine della stesura dei PAI.</p>
SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	<p>Il servizio fisioterapico è volto a mantenere e migliorare il benessere dell'anziani e la sua qualità di vita. L'intervento può essere continuativo o a cicli e svolgere in individuale o in gruppo.</p> <p>Il servizio si sviluppa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Valutazione della funzionalità motoria</li><li>Sviluppo e implementazione di piani di mantenimento motorio</li><li>Supporto e consulenza al personale assistenziale sulla mobilità dell'ospite</li><li>Cicli di deambulazione assistita degli ospiti con l'utilizzo degli ausili</li><li>Sedute di ginnastica attiva e passiva</li></ul>
SERVIZIO DI TERAPIA OCCUPAZIONALE	<p>Il servizio di terapia occupazionale è volto al perseguimento di diversi obiettivi attraverso laboratori esperienziali</p> <p>Evitare l'isolamento facendo leva sulla socializzazione nel contesto residenziale motivando il paziente a mantenere le proprie capacità relazionali con operatori e Ospiti;</p> <p>Mantenere le capacità residue del paziente stimolandone in particolar modo gli aspetti cognitivi e comunicativi oltre che seguirlo nella funzione di rieducazione alimentare.</p> <p>Promuovere le capacità di orientamento spazio-temporale che, spesso, vanno riadattate ai rimi della struttura secondo le necessità dell'Ospite.</p>

## AREA SOCIO ASSISTENZIALE

SERVIZIO ASSISTENZIALE	<p>L'assistenza e la cura della persona vengono garantite agli ospiti 24 ore al giorno, attraverso l'intervento di figure professionali qualificate.</p> <p>Gli OSS partecipano al Team Multiprofessionale e contribuiscono alla stesura del PAI.</p> <p>Lo svolgimento delle pratiche di assistenza non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa all'interscambio relazionale volto ad instaurare un legame di fiducia, empatia e rispetto.</p> <p>Obiettivo dell'OSS è anche quello di promuovere le autonomie residue.</p>
SERVIZIO SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE	<p>Le attività proposte possono svolgersi sia all'interno che all'esterno della struttura. E' prevista la partecipazione di volontari nel rispetto delle procedure interne di accesso.</p> <p>Vengono organizzate feste durante l'arco dell'anno alle quali sono invitati i famigliari</p>
SERVIZIO RELIGIOSO	<p>All'interno della Residenza viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.</p> <p>Settimanalmente viene celebrata la S. Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.</p> <p>Gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.</p>

## AREA SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZIO RISTORAZIONE	<p>Il Servizio di ristorazione è preparato ed erogato completamente all'interno della struttura tenuto conto:</p> <p>Delle indicazioni e delle approvazioni del menù da parte del Direttore Sanitario</p> <p>Delle Linee Guida normative per la preparazione e somministrazione di cibi e bevande</p> <p>Della Stagionalità e della cucina locale nella elaborazione del menù.</p> <p>Vengono fornite diete speciali rivolte a soddisfare esigenze alimentari che ne necessitano.</p> <p>Durante la giornata, a tutti gli ospiti è garantito un corretto programma di idratazione.</p>
SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA	<p>Il servizio di lavanderia è gestito all'interno della struttura sia per la biancheria che per i capi personali degli ospiti. Il monitoraggio costante della biancheria piana è effettuato dal personale assistenziale della Residenza.</p>

## 4.2 Modalità di accesso

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.

L'accesso al Centro prevede una prima visita su appuntamento.

La prima visita può essere prenotata :

- presso la sede di Piazzetta G.B. De Negri 4 18100 Imperia
- presso la sede di Piazza Airenti 4 18020 Dolcedo
- telefonicamente 0183280033 ovvero numero unico Fondazione ISAH 0183293522
- via mail [info@centroisah.it](mailto:info@centroisah.it)

## 4.2 Rette

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

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

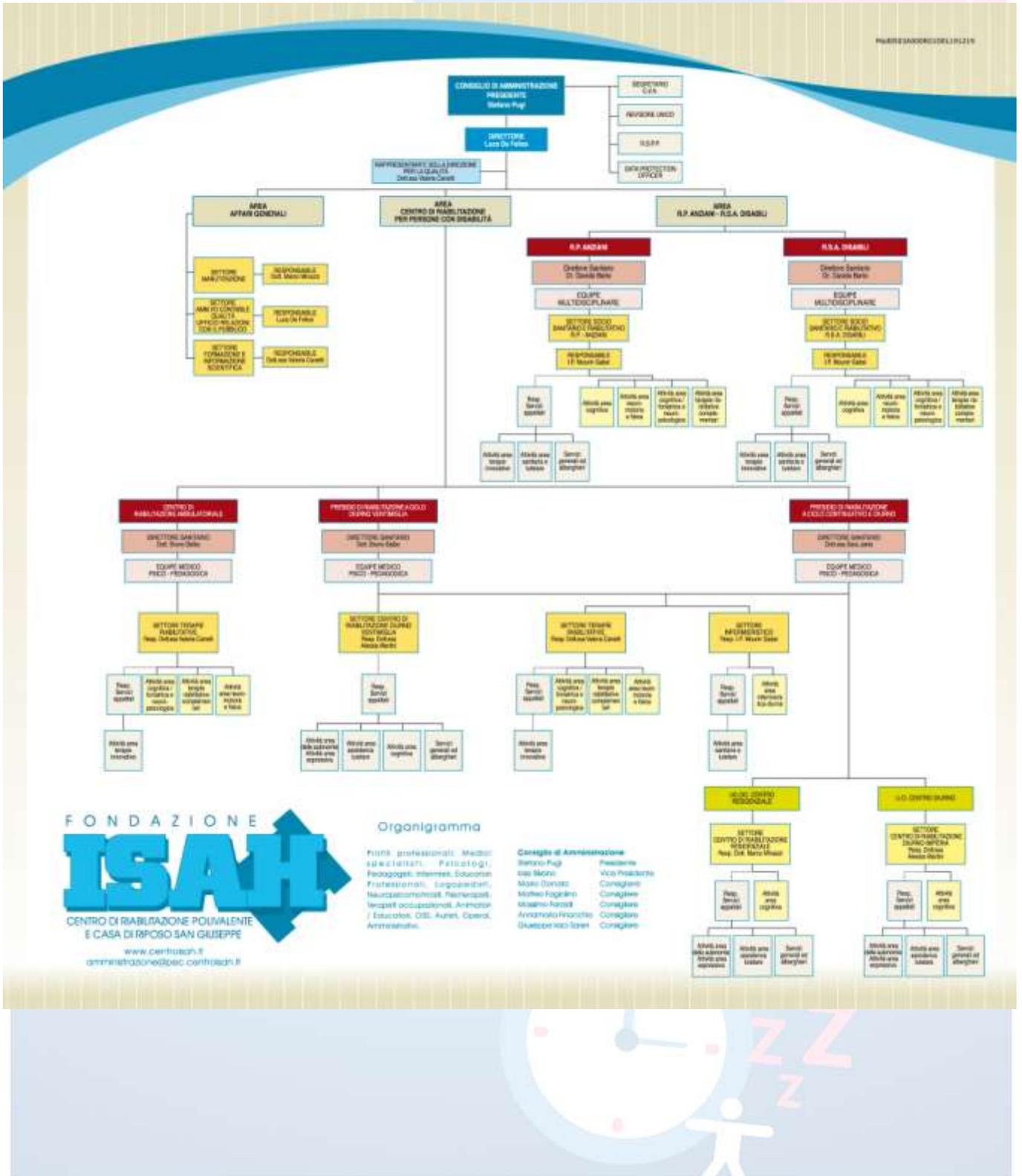
### 4.3 Giornata tipo

07.00/ 8.15	Aiuto , supporto o supervisione per la cura dell'igiene personale (igiene intima,igiene del cavo orale) cura dell'aspetto ( vestirsi in modo adeguato pettinarsi ...), a questo punto quando gli ospiti saranno alzati saranno portati o accompagnati in sala da pranzo per la colazione .
08.15	<b>Colazione</b> : viene servita la colazione a tutti gli ospiti con aiuto in base al PAI a quelli che hanno bisogno. Nel frattempo l'infermiere somministra le terapie delle ore 8,00.
09.00	<b>Attività programmate</b> : fino alle ore 11,30 verranno eseguiti attività individuali e di gruppo coordinati dal terapeuta occupazionale e eseguiti in collaborazione dal fisioterapista o dall'OSS che mirano fondamentalmente al recupero psicofisico all'orientamento nel tempo e nello spazio , ci sono anche attività ludiche, tutta l'attività è programmata in sede d'equipe ed annotata sul PAI e sul PRI.  <b>Attività di riabilitazione motoria</b> : il fisioterapista ed in base al piano riabilitativo individuale esegue le terapie prescritte o programmate nelle riunioni d'equipe dalle ore 9,00 alle ore 12,00.
10.00	<b>merenda e idratazione</b> : vengono distribuiti bevande caldo d'inverno o freschi d'estate.
11.00	<b>cambio assorbenti</b> : vengono accompagnati gli ospiti in bagno e vengono cambiati gli assorbenti .
11.30	<b>Pranzo per ospiti da imboccare</b> : verrà somministrato il pranzo dagli OSS solo per gli ospiti che sono totalmente dipendenti nell'alimentazione.
12.00	<b>Pranzo</b> : In sala da pranzo viene distribuito il pranzo con la partecipazione degli OSS e dell'infermiere di turno, verrà rispettato il menù prestabilito le diete con particolare attenzione per gli ospiti con problemi nutrizionale.
13.00	<b>Riposo postprandiale</b> : tutti gli ospiti dipendenti verranno cambiati e per coloro lo desiderano vanno portati a riposare sulle poltrone in palestra gli altri di solito vanno a passeggio in giardino o a guardare la televisione .
14.00	<b>Giro barbe</b> : verranno fatti le barbe per gli ospiti che non sono in grado ad eseguirla da solo.
15.00	<b>Bagni programmati</b> : Ogni ospite ha un bagno programmato che viene eseguito dalle operatori nel giorno stabilito salvo problemi dell'ospite, in questa occasione vengono curati i piedi e le unghie.

16.00	<b>Tempo libero o attività programmata</b> : in base alle condizione atmosferiche gli ospiti vengano accompagnati in giardino o nel salone per le attività programmati e per il tempo libero. Di solito sono programmati feste musicale, la messa il lunedì ed il rosario per gli altri giorni.
16.00	<b>merenda e idratazione</b> : vengano distribuiti bevande caldo d'inverno o freschi d'estate.
17.45	<b>Cena per ospiti da imboccare</b> : verrà somministrato la cena dagli OSS solo per gli ospiti che sono totalmente dipendenti nell'alimentazione.
18.00	<b>Cena</b> :In sala da pranzo viene distribuito il pranzo con la partecipazione degli OSS e dell'infermiere di turno, verrà rispettato il menù prestabilito le diete con particolare attenzione per gli ospiti con problemi nutrizionale. l'infermiere somministra la terapia delle ore 18,00.
19.00	<b>Preparazione per la notte</b> : gli ospiti vengano accompagnati al primo piano alcuni andranno in sala tv alcuni in camera il personale porta in bagno gli ospiti gli cambia e le porta in base alle necessità al letto,l'infermiere alle 20,00 somministra la terapia.
20.30	<b>Distribuzione camomilla</b> : viene distribuita in camera la camomilla per gli ospiti che lo desiderano.
01.30	<b>Giro cambio pannoloni</b> : l'infermiere con l'OSS eseguono un cambio pannolone per tutti gli ospiti.
04.00	<b>Giro cambio pannolone</b> : questo giro è riservato agli ospiti con particolare situazione previste dal PAI.

# 5.0 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

## 5.1 ORGANIGRAMMA

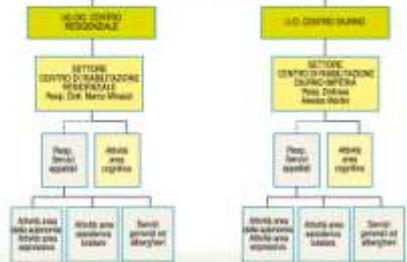


FONDAZIONE  
**ISAH**  
CENTRO DI RIABILITAZIONE POLIVALENTE  
E CASA DI RIPOSO SAN GIUSEPPE  
www.centroisah.it  
amministrazione@pec.centroisah.it

### Organigramma

Prof. professionali: Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Psicologi, Infermieri, Educatori, Professionisti, Logopedisti, Neuropsicologi, Riabilitatori, Terapisti occupazionali, Animatori, Educativi, OSS, Ausili, Operatori, Amministrativi.

Consiglio di Amministrazione  
Presidente: Stefano Pugi  
Vice Presidente: Mario Mori  
Consiglieri: Marco Cervato, Massimo Fogliano, Massimo Pizzoli, Annarossa Pizzocchi, Giuseppe Ricciardi.



## 6.0 STANDARD DI QUALITÀ : IMPEGNI E PROGRAMMI

### 6.1 STANDARD DI QUALITÀ

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:

- 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
- 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
- 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
- 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”
- 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.

Il sistema di gestione della qualità 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 : 2008).

La qualità del servizio è l'insieme delle caratteristiche alle quali l'utente attribuisce valore. Si misura in funzione delle sue capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Gli obiettivi strategici della Politica per la Qualità della Fondazione I.S.A.H. sono:

la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative dell’utente

continuo miglioramento del servizio

efficienza ed efficacia delle prestazioni

Ispirandosi a tali obiettivi la Fondazione I.S.A.H. ha definito gli standard di qualità che rappresentano l’impegno della Fondazione nei confronti dei propri utenti

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
ATTENZIONE ALLA PERSONA	La Fondazione si impegna a rispondere ai reclami entro un tempo massimo di 20 giorni	Numero di reclami ricevuti a cui La Fondazione ha risposto entro i tempi stabiliti/n. dei reclami	Analisi dei reclami
	La Fondazione elabora con cadenza annuale i reclami	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Analisi dei reclami
	La Fondazione esegue indagini sulla soddisfazione dell'utente	Somministrazione annuale dei Customer satisfaction su ciascun servizio	Elaborazione annuale dei risultati
	La Fondazione si impegna a rendere disponibili cartelle cliniche correttamente compilate	N. cartelle cliniche non conformi/n. totale cartelle cliniche	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
	La Fondazione si impegna a garantire il rispetto, la gentilezza del personale	Numero dei reclami relativi ad un errato comportamento del personale/numero totale dei reclami	Analisi dei reclami
	La Fondazione si impegna ad applicare i percorsi clinici, riabilitativi descritti nella carta dei Servizi	N. di Non Conformità /n. totale utenti	Analisi delle Non Conformità
	La Fondazione si impegna a fornire informazioni chiare e complete sull'evoluzione del progetto Riabilitativo	Incontri con le famiglie	Verbal degli incontri

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
ATTENZIONE AL PERSONALE	La fondazione esegue indagine sulla soddisfazione del dipendente	Somministrazione annuale del Questionario di soddisfazione del dipendente	Analisi dei Questionari
	La Fondazione si impegna a fornire al personale la possibilità di confronto al fine di garantire l'appropriatezza clinica/ organizzativa della presa in carico	Periodicità settimanale degli incontri di programmazione e delle riunioni di equipe	Verbal degli incontri
	La Fondazione si impegna a promuovere la formazione del personale.	Stesura Piano di Formazione annuale	Regisro risorse umane

	STANDARD	INDICATORE	STRUMENTO
COMUNICAZIONE	La Fondazione si impegna a diffondere sul territorio una informazione adeguata dei servizi offerti e delle iniziative	Diffusione della carta dei Servizi/ Aggiornamento del sito	Verifiche periodiche della Direzione generale

## 6.2 OBIETTIVI

Il Gruppo Miglioramento Qualità, analizzato in modo quali-quantitativo la domanda e l'offerta di servizi socio sanitari, in aderenza alle norme che disciplinano il settore di appartenenza, ha definito gli obiettivi che intende perseguire:

- Soddisfare i requisiti, con particolare attenzione a quelli cogenti e agli impegni contrattuali, impliciti ed espliciti, assunti con i propri utenti
- Migliorare costantemente gli standard qualitativi raggiunti e la gestione dei processi
- Adeguare costantemente i servizi offerti alle esigenze degli utenti
- Promuovere costantemente l'aggiornamento professionale del personale operante

## 6.2 RISCHIO CLINICO

Attraverso l'analisi del Rischio Clinico la Fondazione persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati e garantisce elevati parametri assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica partendo dall'analisi del possibile errore umano.

Errore umano che viene affrontato mediante un approccio di sistema che parte dal presupposto che sono molteplici i fattori che concorrono al suo verificarsi. Questi possono essere raggruppati nelle seguenti classi:

- Fattori strutturali-tecnologici (caratteristiche della struttura sanitaria e dell'impiantistica, sicurezza e logistica degli ambienti, apparecchiature e strumentazioni, etc..)
- Fattori organizzativi-gestionali e condizioni di lavoro (struttura organizzativa, politica e gestione delle risorse umane, sistema di comunicazione organizzativa, coinvolgimento degli stakeholder, aspetti ergonomici, politiche per la promozione della sicurezza del paziente)
- Fattori umani, individuali e di team
- Fattori esterni (normativa vigente, influenze dell'opinione pubblica e dei media)

Sono stati pertanto definiti i principi di prevenzione e controllo del rischio clinico, le modalità di attuazione degli Audit di Processo e di Esito e il sistema di monitoraggio degli eventi avversi.

Responsabile dell'applicazione della presente procedura è il Direttore Sanitario, il quale, ha pieni poteri operativi di gestione delle attività di raccolta e valutazione dell'evento occorso, finalizzate all'adozione delle azioni correttive.

## **6.0 SISTEMI E PROCEDURE A TUTELA DEGLI UTENTI**

### **6.1 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 a predisposto il DPS che è parte integrante del Sistema Gestione Qualità

#### **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**

- ❖ 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 De Negri 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.

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso:

### **URP**

Ufficio Relazioni con il Pubblico, che nell’ambito della propria attività promuove le iniziative dirette al superamento dei disservizi, riceve i reclami nonché i questionari di soddisfazione degli utenti e ne garantisce l’istruzione e la trasmissione alla Direzione per la decisione in merito.

L’ufficio è aperto al pubblico

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 16.00

Piazzetta G.B. De Negri 4 18100 Imperia

Tel +39.0183.293.522 Email: [info@centroisah.it](mailto:info@centroisah.it)

### **Gestione dei Reclami**

E’ possibile esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, reclami, suggerimenti attraverso:

- Segnalazione scritta attraverso mail, lettera in carta semplice, compilazione modulo reclami(allegato 1)
- Per le segnalazioni in forma scritta è presente anche apposita cassetta posta in sala di attesa.
- Segnalazione verbale alla Direzione Generale, Direzione sanitaria, Coordinatore , Case manager

La Direzione Sanitaria/Direzione Generale provvede ad avviare procedimento interno atto a comunicare, ai Responsabili di Settore interessati nonché referente della direzione per la Qualità, i contenuti dei reclami affinché venga avviato il processo di gestione dei reclami.

La procedura deve essere conclusa entro 20gg dal ricevimento del reclamo.

## 7.0 EMERGENZA SANITARIA Covid-19

La fondazione I.S.A.H. in virtù dell'emergenza sanitaria venutasi a creare a causa della diffusione del virus Sars-Cov 19 , recependo le Normative Nazionali e Regionali, nonché le raccomandazioni dell'Istituto Superiore di Sanità ha adottato misure atte a contenere la diffusione del Virus

### Prima fase:

- Costituzione del Team di professionisti/ esperti per la predisposizione del piano di prevenzione e interventi per l'emergenza Covid-19.
- Predisposizione procedure specifiche per fronteggiare l'emergenza sanitaria attivando protocolli atti a prevedere misure di prevenzione e contenimento dell'infezione da Covid-19 e successive revisioni.
- Predisposizione di Protocollo Aziendale di Regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro.
- Revisione, in condivisione con le Asl di competenza, di tutti i Progetti Riabilitativi Individuali degli utenti con riformulazione degli obiettivi per fronteggiare la necessità di garantire la continuità nonostante la chiusura dei servizi ambulatoriali e semiresidenziali.
- Attuazione di percorsi riabilitativi e di sostegno alle famiglie in modalità da remoto.
- Rifornimento di tutti i DPI necessari alla sicurezza sul lavoro per gli operatori in turno.
- Formazione di tutti gli operatori in materia di Covid-19

### Seconda fase:

- Predisposizione di Piani Organizzativi di Riapertura dei Centri di Riabilitazione Ambulatoriale e del Servizio Semiresidenziale in collaborazione con le ASL di riferimento
- Costante revisione delle procedure in essere secondo le indicazioni Ministeriali e Regionali nonché secondo le raccomandazioni dell'Istituto Superiore di Sanità.
- Aggiornamento formativo di tutto il personale operante

## MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

residente in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_,

a \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_

in qualità di (indicare la parentela) \_\_\_\_\_

del Sig./della Sig.ra \_\_\_\_\_,

accolto/accolta presso:

- Servizio Ambulatoriale (sede Imperia o Ventimiglia )  
Servizio Diurno (sede Imperia o Ventimiglia )
- Servizio Residenziale (sede Imperia )
- Residenza Protetta / RSA (sede di Dolcedo)

**DESIDERA EVIDENZIARE** alla Direzione dell'Isah la seguente segnalazione/lamentela:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**DESIDERA COMUNICARE** alla Direzione dell'Isah i seguenti suggerimenti:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 196/03 autorizzo l'Isah al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Il presente modulo può essere inserito nelle cassettoni portalettere collocate all'ingresso delle strutture.  
L'URP si impegna, attivando i competenti uffici, a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 20 giorni dalla data di protocollo del modulo