

RP SANTO SPIRITO

Residenza Protetta



CARTA DEI SERVIZI



Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEL SERVIZIO al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

Codess Sociale – operando in diverse Regioni d'Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di Residenze per persone bisognose di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono più essere garantite dalle Famiglie al domicilio. L'inserimento nella Residenza garantisce la necessaria assistenza e aiuta la Famiglia a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza nei confronti del proprio familiare.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Residenti e dei Familiari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre Residenze. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

INDICE

LA NOSTRA MISSION.....	5
I NOSTRI VALORI ISPIRATORI	5
I DIRITTI DEI RESIDENTI	5
CODESS SOCIALE ONLUS	5
L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE	6
LA STRUTTURA	7
Ubicazione e recapiti	7
Struttura e ricettività.....	7
Gli Alloggi.....	7
Orari di accesso alla struttura	8
La giornata tipo	8
UNITA' D'OFFERTA	8
● RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE/RESIDENZA PROTETTA	8
● ASSISTENZA SANITARIA PSICHIATRICA	Errore. Il segnalibro non è definito.
RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA.....	8
I SERVIZI OFFERTI	9
ASSISTENZA MEDICA	9
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	9
ASSISTENZA FARMACOLOGICA E PRESIDIO	9
ASSISTENZA RIABILITATIVA.....	9
ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA.....	10
CONSULENZA PSICOLOGICA	Errore. Il segnalibro non è definito.
SERVIZIO DELLE ATTIVITÀ A CARATTERE EDUCATIVO, CULTURALE, SOCIALE	10
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA SEGRETARIATO SOCIALE	10
ASSISTENZA RELIGIOSA.....	10

SERVIZI ALBERGHIERI	10
RISTORAZIONE.....	11
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE.....	11
LAVANDERIA E GUARDAROBA.....	11
PARRUCCHIERA.....	11
SERVIZIO POSTALE.....	11
RECEPTION.....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	11
DIREZIONE DEL SERVIZIO	11
DIREZIONE SANITARIA.....	11
L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE.....	11
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI.....	12
INGRESSO.....	12
ACCOGLIENZA.....	12
TIPOLOGIA DI RICOVERO e ASSENZE TEMPORANEE	14
DIMISSIONI.....	13
DECESSO.....	13
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	13
AREA PARTECIPATIVA.....	13
AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO.....	14
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO	15
NORMATIVA DI SICUREZZA	15
ALLEGATI.....	17

LA NOSTRA MISSION

La nostra professionalità non intende sostituirsi all'esperienza e al ruolo centrale del Residente e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima, garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere.

I NOSTRI VALORI ISPIRATORI

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- EGUAGLIANZA
- PARTECIPAZIONE
- DIRITTO di SCELTA
- IMPARZIALITA' e CONTINUITA'
- EFFICACIA ed EFFICIENZA

I DIRITTI DEI RESIDENTI

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all' AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

CODESS SOCIALE ONLUS

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A + B" nata a Venezia nel 1979, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova, ma opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Da quasi 40 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più deboli della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Per valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale CODESS Sociale risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del Paese.

SEDE LEGALE PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA

Tel. 049.8073462- Fax. 199161911

E mail: presidenza@codess.com

Sito web : www.codess.com



Dal 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma ISO 9001:2008

Dal dicembre del 2006 si è aggiunta anche la certificazione per il sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000



Dal dicembre del 2018 Codess Sociale ha ottenuto la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015



Nel gennaio 2014 Codess Sociale ha ottenuto anche la certificazione 10881:2013 che attesta la conformità delle proprie Residenze per organizzativi stabiliti dalla norma

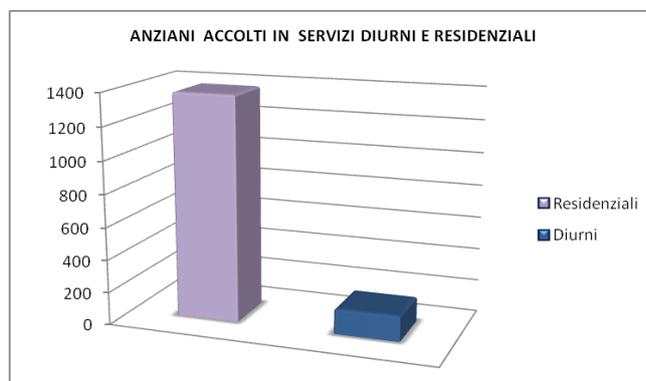
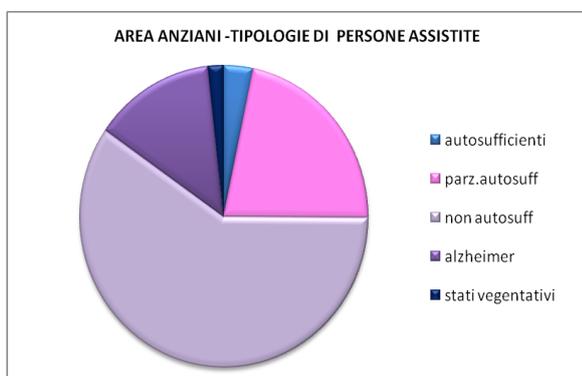


complementare ISO anziani ai requisiti

CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

L'AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE

All'interno di un'Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Codess Sociale progetta e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.



LA STRUTTURA

Ubicazione e recapiti

La Residenza RP SANTO SPIRITO è collocata nel Comune di Pietra Ligure in Provincia di Savona; l'accesso alla Struttura è praticato al **civico n° 23 di Via Soccorso** (ingresso diretto e privo di barriere).

La Struttura è affidata tramite gara di appalto di gestione dal Comune di Pietra Ligure (SV) alla Codess Soc. Coop. Soc. ONLUS.

L'RP SANTO SPIRITO è situato a levante del paese, adiacente alla Parrocchia N.S. Soccorso.

Dista circa 46 Km da Imperia (IM), circa 30 km da Savona (SV), circa 77 Km da Genova (GE), circa 160 km da Torino e circa 200 km da Milano.

La posizione di Pietra Ligure (SV) consente un accesso con automobile (autostrada GENOVA – XX MIGLIA uscita PIETRA LIGURE); in treno con le linee ferroviarie verso XX MIGLIA con fermata Pietra Ligure (SV).

La struttura è contattabile ai seguenti recapiti:



tel.: 331/69.94.847



mail: coordinfsantospirito@codess.org

Struttura e ricettività

L'edificio è costituito da un corpo a "ferro di cavallo" che si sviluppa su 4 livelli fuori terra oltre ad uno interrato.

Il piano terra ospita i servizi generali, sanitari, collettivi e 3 camere da letto.

I tre piani sovrastanti sono destinati al pernottamento, con 17 camere totali doppie e quadruple, infermeria, sala caffè

Gli Alloggi

I Nuclei di degenza risultano così strutturati:

PIANO TERRA

- 4 camere da letto
- Spogliatoio femminile
- Spogliatoio maschile
- servizio igienico per non autosufficienti
- magazzino materiale di consumo
- cucina, sala da pranzo e soggiorno comune
- studio medico
- Direzione

I^ PIANO

- 3 camere da letto
- 1 magazzino
- Saletta AVO

II^ PIANO

- 5 camere da letto
- 1 infermeria

- 1 deposito infermeria
- Bagno assistito
- Saletta caffè comune

III^ PIANO

- 4 camere da letto
- 1 magazzino

Orari di accesso alla struttura

Dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

La giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
Ore 7.00	Iniziano le operazioni di igiene e cura della persona
Ore 8.30-9.00	Colazione
Ore 9.00-12.00	Attività di animazione, riabilitative, di informazione e svago
Ore 12.30-13.00	Pranzo
Ore 13.20-14.30	Riposo post prandiale, tempo libero, passeggiate nel giardino
Ore 14.00 -18.00 (con pausa merenda alle 15.30)	Attività di animazione, occupazionali, riabilitative, svago
Ore 18.30	Cena e momento distensivo
Ore 20.30	Riposo notturno

UNITA' D'OFFERTA

L'RP Santo Spirito si configura come una Struttura Residenziale per Persone autosufficienti e parzialmente autosufficienti, finalizzato all'accoglienza, cura e recupero funzionale per periodi di lungo degenza, periodi programmati limitati nel tempo e correlati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera. Qui di seguito sono descritte le specifiche finalità per ogni Servizio presente.

- **RESIDENZA PROTETTA**

La Struttura si occupa della diagnosi e della presa in cura della Persona e della sua famiglia, attraverso un approccio globale che tiene conto degli aspetti clinici e diagnostici, assistenziali e del carico emotivo.

Il Servizio vuole essere un accompagnamento lungo le diverse fasi della malattia e una risposta individualizzata ai diversi bisogni, prevedendo Servizi integrati, iniziative e interventi finalizzati alla presa in cura globale della Persona e della sua famiglia dove i principi che regolano l'attività sono la centralità dell'Ospite, la qualità della vita, la tutela della salute e la rilevanza sociale.

RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA

Le rette sono a completa gestione da parte del Committente, il Comune di Pietra Ligure (SV)

I SERVIZI OFFERTI

SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI

ASSISTENZA MEDICA

Nella Struttura opera il Direttore Sanitario con presenza giornaliera su fasce orarie dal Lunedì al Venerdì.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Fisioterapista, Operatore Socio Assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale), per concertare le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari all'esterno della Struttura vengono richiesti dal Medico curante e sono a carico del S.S.N. ove previsto; l'Ospite deve essere accompagnato dal familiare ove possibile, oppure, se le condizioni lo permettono, da solo con la supervisione del milite della Croce Rossa Italiana.

Tutti gli Ospiti mantengono i propri Medici di Medicina Generale che periodicamente vengono a visitare i propri assistiti per effettuare tutte le prescrizioni necessarie concordate con la Direzione Sanitaria. Dove non è possibile, per motivi di distanze, mantenere il proprio Medico di famiglia, verrà inserito il Medico di Medicina Generale della zona con posti ancora liberi.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il Servizio, Coordinato dalla Coordinatrice Infermieristica, con la supervisione del Direttore Sanitario, garantisce l'assistenza infermieristica diurna e la reperibilità notturna.

L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- identificazione dei bisogni di salute della persona
- somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle lesioni da pressione;
- gestione dell'emergenza;
- assistenza continua e diretta agli Ospiti.

ASSISTENZA FARMACOLOGICA E PRESIDII

La Struttura garantisce agli Ospiti che hanno diritto la fornitura di tutti i farmaci necessari, l'ossigenoterapia, il materiale sanitario, e per la prevenzione e la cura delle lesioni da pressione (presidi antidecubito); gli Ospiti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori), forniti dall'ASL su richiesta del Medico curante dell'Ospite.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e prende in considerazione il quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'Équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Fisioterapisti, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle lesioni da pressione, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e mobilizzazioni.

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Gli Operatori svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento, protezione della Persona e assistenza diretta, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle lesioni da pressione (con schema di posizionamento diurno e notturno), la gestione dell'incontinenza, il sostegno nell'alimentazione e nell'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione e segnalano quanto osservato agli altri Operatori per gli interventi di competenza specifica.

SERVIZIO DELLE ATTIVITÀ A CARATTERE ANIMATIVO, EDUCATIVO, CULTURALE, SOCIALE

È presente in Struttura il Servizio di Animazione garantito da Animatori ed Educatori.

L'Animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

L'Animatore opera attraverso un progetto personalizzato inteso sia come abilitazione, riabilitazione, mantenimento delle varie autonomie e capacità operative, sia come socializzazione.

Al di là della loro peculiarità, le diverse attività mirano al miglioramento delle qualità personali, all'acquisizione di capacità tecniche e/o di nozioni culturali che permettano agli Ospiti di recuperare il più possibile e inserirsi maggiormente nel territorio sociale.

Tutte le attività affrontano i vari compiti in modo ludico, in modo da risultare gradite e non troppo gravose per gli Ospiti facendo leva sulla volontà di autoaffermazione e tenendo sempre presente la dignità della Persona, i limiti imposti dalla patologia e il potenziale di ognuno.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per gli Ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA E SEGRETARIATO SOCIALE

Il Servizio Accoglienza viene garantito da parte del Comune di Pietra Ligure tramite proprio incaricato, ed è attivo in struttura il:

- Lunedì dalle 09.30 alle 13.30;
- Mercoledì;
- Venerdì

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza Religiosa è garantita dalla collaborazione e stretta vicinanza con la Parrocchia N.S. Soccorso, ove è sempre possibile avere un momento di raccoglimento. Ad ogni Festività è possibile ricevere in struttura i Sacramenti. Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto.

Il menù è articolato su 4 settimane, prevede inoltre una variazione giornaliera e stagionale. L'ospite prende visione del menù esposto quotidianamente all'interno del salone da pranzo; esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze dei Residenti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta per disfagici, etc...).

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici Regionali.

Un menù indicativo è allegato alla Carta dei Servizi (*allegato n.1*)

È possibile, previa prenotazione, che parenti ed amici possano pranzare insieme al residente presso la struttura.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Al Residente viene garantito sia il servizio di lavanderia per la biancheria da letto, da tavola e da bagno e sia per i capi personali.

PARRUCCHIERA

I pazienti che necessitano dei servizi di Parrucchiera, si potranno recare a loro spese presso i propri saloni di fiducia.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

DIREZIONE DEL SERVIZIO

Il Coordinamento generale della Struttura è affidato dal Direttore Generale di Codess Sociale a una figura denominata Direttore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Direttore Sanitario, del Coordinatore Servizi alla Persona e di altre figure di riferimento interna, come illustrato nell'organigramma (allegato n.2) I compiti principali affidati al Direttore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti dei residenti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro familiari, curando in particolare il trattamento delle segnalazioni e dei reclami
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- curare le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL)
- controllare la corretta esecuzione dei servizi in outsourcing
- supervisionare l'applicazione del Sistema Qualità in tutti i processi

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

DIREZIONE SANITARIA

Il Coordinamento sanitario della struttura è affidato dal Direttore Generale di Codess Sociale ad un Direttore Sanitario. Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci e di materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo del rispetto delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione.

L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'èquipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono periodicamente ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Progetti Individualizzati.

La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni residente un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo intorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'èquipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con il residente ed i suoi familiari.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

INGRESSO

INFORMAZIONI

Tale Servizio rimane in capo al Committente.

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Struttura alla Referente Comunale, Dott.ssa Aicardi Cristina, nelle giornate e negli orari indicati nel punto: **"Servizio Accoglienza e Segretariato Sociale"**

MODALITA' DI INGRESSO

A. ACCESSO PER OSPITI PRIVATI

L'accesso alla Struttura avviene attraverso una valutazione multidimensionale dell'Unità di Valutazione Interna.

Il Direttore Sanitario esamina l'eventuale documentazione sanitaria presentata al momento del colloquio conoscitivo.

Qualora la Struttura non avesse un posto disponibile per l'inserimento, il richiedente verrà collocato in lista d'attesa (gestita dal Committente)

Nel momento in cui si libera un posto letto, la Comune contatta i familiari del richiedente e fissa un appuntamento per informarli sulle modalità di ingresso.

ACCOGLIENZA

- *Assegnazione camera e posto letto:* il Direttore sanitario di concerto con l'equipe sociosanitaria e riabilitativa, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il nucleo, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'ingresso non devono essere considerati come definitivi: la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Residente per motivi di carattere sanitario e/o ambientale, ove possibile in accordo con i familiari.

Ogni Ospite dispone di un posto letto, di un comodino e di un armadio per le cose di sua proprietà. È concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante), purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato. Ciò sarà consentito dietro autorizzazione della Direzione e fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza. È concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti, naturalmente con l'assenso della Direzione.

Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli Ospiti che lo richiedano e/o a quelli in più gravi condizioni di salute o con specifiche patologie. A tali camere viene applicato un supplemento della retta secondo il tariffario in vigore.

- *Il primo giorno:* il giorno dell'ingresso il residente e i suoi familiari saranno accolti dal Coordinatore Infermieristico e, se presente in turno, dal Direttore Sanitario. Gli ingressi vengono generalmente programmati al mattino per favorire il processo d'inserimento nel nuovo contesto abitativo. Tutto il Personale si adopera affinché questo percorso avvenga nel modo più protetto possibile.

L'ospite e i suoi familiari si recheranno in camera insieme ad un Operatore per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, verrà accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri residenti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Si consiglia ai familiari di trascorrere con il proprio caro almeno parte della giornata di accoglienza.

- Osservazione e stesura del P.I.A.: L'equipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo Ospite, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata e di giungere alla stesura del P.I.A. con il maggior numero di informazioni nei tempi previsti dalla normativa e dal modello organizzativo interno. Il P.I.A. è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni del residente, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica.

TIPOLOGIA DI RICOVERO e ASSENZE TEMPORANEE

Sono previsti ricoveri a lunga degenza e ricoveri temporanei.

DIMISSIONI

Tale aspetto è in gestione al Committente.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve la lettera di dimissioni che rappresenta un quadro sintetico contenente informazioni su aspetti socio-assistenziali, riabilitativi, sanitari e infermieristici.

Vengono restituiti i documenti personali dell'Ospite eventualmente depositati in originale e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Struttura; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato, riposti in un apposito locale e dovranno essere ritirati dai familiari, entro 10 giorni.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti e reclami

Il residente, il familiare, o chiunque ne abbia interesse e voglia esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione presso l'Infermeria sita al II Piano, facendo riferimento alla Coordinatrice Infermieristica.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatti sull' apposito modulo ('allegato n.4) ed inseriti nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della residenza.

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamenti o reclami, la Direzione risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Focus con i Residenti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi i residenti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

La gestione del Focus e la conseguente analisi del dato vengono condotte secondo modalità e metodologie strutturate e formalizzate all'interno del Sistema di gestione per la Qualità.

d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Residenti
- Familiari
- Operatori

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO
a) Certificazione del sistema di gestione

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

Da Dicembre 2018 è stata acquisita la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015

È previsto almeno un audit interno annuale effettuato dagli Auditor del sistema Qualità in tutte le Residenze gestite.

b) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- **Fattore qualità:** aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- **Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCOGLIENZA	Accettazione all'ingresso e documentazione sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Stesura PIA nei primi 30 giorni dall'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
PERMANENZA	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Dal Lunedì al Venerdì
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a pranzo familiari.
DIMISSIONI	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	semestrale
	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Formalizzazione risultanze cliniche

	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "CODESS Sociale", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto Regolamento Europeo 201/679 in vigore dal 25/05/2018.

NORMATIVA DI SICUREZZA

La struttura è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs. 81/2008 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro, garantiti dall' Area Protezione e Prevenzione di Codess Sociale.

ALLEGATI

1. MENU' TIPO
2. ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO
3. QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIARI
4. MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI