



CONSORZIO REGIONALE SERVIZI SOCIALI

# Carta dei Servizi

## R.P. "S.Spirito"

Aggiornata al 01/01/2011

## SOMMARIO

1. INTRODUZIONE .....	3
2. COS'È LA RESIDENZA PROTETTA .....	3
3. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI .....	4
4. DOVE SI TROVA S.SPIRITO .....	4
5. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
6. LA MAPPA DEI SERVIZI .....	5

## 1. INTRODUZIONE

Il S.Spirito si colloca fra le strutture presenti sul territorio della Provincia di Savona come Residenza Protetta. La struttura, di proprietà del comune di Pietra Ligure in provincia di Savona, è affidata in gestione al CRESS (Consorzio Regionale Servizi Sociali) che si serve della Cooperativa Sociale IL FAGGIO di Savona.

Nel difficile campo dell'assistenza socio-sanitaria, il S.Spirito si pone l'obiettivo di fornire agli anziani e alle loro famiglie, spesso provate da situazioni molto difficili, la migliore assistenza ed il massimo supporto, garantendo alti standard qualitativi secondo le linee di indirizzo dettate dalla normativa vigente, nella più ampia ottica del costante impegno teso al miglioramento della qualità di vita e attraverso l'erogazione di servizi sempre più adeguati alle necessità.

In tale contesto, la struttura organizzativo-gestionale del S.Spirito è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto alla famiglia dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita, nel pieno rispetto della dignità della persona.

Tutto ciò in piena e continua collaborazione con la Asl 2 del Savonese e con il Comune di Savona, collaborazione che consente di poter accogliere senza alcun problema anche coloro che hanno situazioni sanitarie ed economiche di particolare difficoltà.

La "Carta dei Servizi" è uno degli strumenti con il quale si cerca di agevolare, anche per la parte burocratico-amministrativa chi per la prima volta, ma non soltanto, si trova a prendere contatto con una realtà nuova, spesso molto complessa, rappresentando nel contempo una mappa dell'organizzazione e dei servizi del S.Spirito.

## 2. COS'È LA RESIDENZA PROTETTA

La residenza protetta ospita soggetti autosufficienti e non, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, supportandoli nelle difficoltà personali, di autonomia e nelle disabilità. In particolare la residenza protetta garantisce all'ospite i seguenti interventi:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e per le funzioni della vita quotidiana), comprensiva delle funzioni di assistenza tutelare;
- attività di animazione, per favorire le capacità di rapporto e di socializzazione e per sollecitare le potenzialità individuali e creative, per offrire occasioni di ricreazione, svago, incontro;
- prestazioni di medicina generale e assistenza infermieristico-riabilitativa (controlli medici, cura delle malattie, qualora non richiedenti ricovero ospedaliero, medicazioni e terapie, prestazioni riabilitative non complesse);

La residenza protetta offre inoltre i normali servizi di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizia degli ambienti di vita). >>

Come informazione generale, possiamo ancora precisare che la Residenza Protetta rappresenta uno degli elementi che concorrono alla realizzazione della Rete dei Servizi per gli anziani, in affiancamento alle R.S.A., alle strutture di assistenza sociale e ai servizi di assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare.

### **3. COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La "CARTA DEI SERVIZI" è uno strumento rivolto al cittadino-utente quale guida all'accesso e alla fruizione dei servizi e nello stesso tempo vuole essere garanzia di qualità dei servizi erogati, di controllo degli stessi e della loro validità, nel pieno esercizio dei diritti degli ospiti e dei loro familiari.

Il S.Spirito col presente documento intende inoltre fornire all'utenza uno strumento di facile orientamento sia all'interno della Rete dei Servizi sia all'interno della struttura stessa.

Il S.Spirito è impegnato a dare corso alla piena collaborazione sia con gli Enti esterni che con la Commissione di Verifica della Qualità (V.R.Q.), in modo tale da poter garantire un sempre e costante miglioramento dei servizi offerti.

### **4. DOVE SI TROVA il S.Spirito**

Il S.Spirito è situato in Pietra Ligure in Via Soccorso 23, a pochi passi dal centro.

La struttura è situata a levante del paese adiacente alla Parrocchia N.S. Soccorso. All'interno della struttura c'è un giardino in cui si può passeggiare o trascorrere il proprio tempo in compagnia degli altri ospiti e dei propri familiari o amici.

La struttura si articola su tre piani con un totale di 17 camere da due a quattro letti ciascuna, con bagni adeguati anche alle persone disabili. Un salone in cui si svolge l'animazione e la socializzazione, infermeria, bagno assistito per non autosufficienti, un refettorio e due salette per lettura e ristoro. All'esterno della struttura è possibile usufruire di un adeguato spazio per il parcheggio auto.

Direzione e Segreteria sono ubicate al piano terra.

Recapito completo:

R.P.S.Spirito Via Soccorso 23 17027 Pietra Ligure (Savona)  
Telefono e fax 019-612803 - 019-6185550

### **5. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'organizzazione e la gestione della Residenza Protetta S.Spirito e la conseguente erogazione dei servizi si ispirano fondamentalmente ai seguenti principi:

**Dignità della persona:** come già accennato nell'introduzione, la struttura organizzativa e gestionale del S.Spirito è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni

sanitarie ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto alla famiglia dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita, nel pieno rispetto della dignità della persona. Principio fondamentale è, infatti, il riconoscimento della centralità della persona anziana.

**Umanizzazione delle attività:** lo svolgimento delle attività quotidiane vede impegnato personale specializzato altamente preparato. Oltre alla necessaria cura riservata all'assistenza sanitaria e tutelare, particolare attenzione viene rivolta alle attività di socializzazione e animazione.

**Trasparenza:** tutta l'attività interna della struttura è improntata alla massima trasparenza nei confronti dei famigliari degli ospiti e dei rappresentanti degli Enti e delle Agenzie esterne.

**Imparzialità:** l'erogazione dei servizi è garantita secondo criteri di imparzialità e giustizia. Come già evidenziato nell'introduzione, in virtù dei rapporti di accreditamento e di collaborazione esistenti con l'ASL n. 2 ed il Comune di Pietra Ligure, l'accesso ai servizi della R.P. S.Spirito è garantito anche alle persone in situazioni di non abbenza.

## 6. LA MAPPA DEI SERVIZI

### 6.1 organigramma:

Direzione: Dott.ssa Paola Attolini

Medico Responsabile dell'Assistenza Sanitaria: Dott. Antonio Sorbi

Personale infermieristico, riabilitativo, assistenziale e di animazione qualificato

Personale addetto alla cucina, ai servizi ausiliari e generali

**6.2 assistenza medica:** l'assistenza medico-generica è fornita, secondo le indicazioni normative vigenti, dal medico di medicina generale. Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale. Il medico responsabile dell'assistenza sanitaria, cui compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse, riceve i parenti, di norma, il giovedì mattina, salvo diverse esigenze. La reperibilità medica è assicurata secondo le norme che vigono per la medicina generale (in orario diurno dal medico di medicina generale, notturni e festivi dal normale servizio di guardia medica).

L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

**6.3 assistenza infermieristica:** è garantita nelle ore diurne mediante personale infermieristico professionale appositamente formato e nelle altre ore attraverso la reperibilità, in ottemperanza ai parametri stabiliti dalla vigente normativa. Particolare attenzione viene prestata alla prevenzione, cura e controllo delle piaghe da decubito.

**6.4 assistenza tutelare e socio-assistenziale:** è garantita nelle 24 ore mediante

personale qualificato appositamente formato. La cura dell'igiene personale riveste carattere di prioritaria importanza.

**6.5 assistenza riabilitativa:** è garantita attraverso terapisti della riabilitazione qualificati.

**6.6 attività di animazione, ricreazione, socializzazione:** sono garantite attraverso un animatore qualificato, secondo attività programmate.

**6.7 segretariato sociale:** presso la direzione, il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9.00 alle 13.00. La direzione è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

**6.8 cucina:** organizzata e gestita da cuoco professionale e personale dedicato. Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di diete bilanciate secondo le indicazioni mediche. Sono in vigore i protocolli operativi di cui alla normativa D. Lgs.vo 26.05.97 n. 155 sull'igiene dei prodotti alimentari (Sistema HACCP).

**6.9 servizi generali e di pulizia:** viene garantito il servizio di lavanderia e stireria, con identificazione degli indumenti dell'ospite.

**6.10 camere di degenza:** a uno, due, tre e quattro letti, sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; sono tutte dotate di servizi igienici per disabili con doccia; ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

**6.11 Orario visite parenti:** tutti i giorni, preferibilmente in orario pomeridiano al fine di agevolare le attività di assistenza svolte principalmente in orario mattutino. Si richiede comunque, in generale, il rispetto delle attività sanitarie e igienico-assistenziali al fine di tutelare la tranquillità e la privacy degli ospiti.

**6.12 Spazi collettivi:** la struttura è dotata di idonei ambienti comuni al fine di favorire la socializzazione tra gli ospiti e consentire il corretto espletamento delle attività di animazione. Inoltre, le dimensioni "raccolte" della struttura ed il numero massimo di 43 ospiti, concorrono a creare un ambiente di vita familiare entro il quale gli ospiti non fanno fatica a sentirsi a proprio agio.

**6.13 Assistenza religiosa:** Adiacente alla struttura è situata la Parrocchia N.S.Soccorso dove è sempre possibile avere un momento di raccoglimento. Ad ogni festività è possibile ricevere in struttura i sacramenti.

**6.14 Servizi di parrucchiere e/o podologo:** su richiesta.

**6.15 Modalità di accesso e inserimento:** la Residenza Protetta S.Spirito è una struttura accreditata con l'A.S.L. n. 2 Savonese per n. 19 posti letto, le pratiche per l'inserimento in struttura vanno svolte presso gli uffici dell'ASL di Finale Ligure o presso l'Ufficio Servizi Sociali siti in Via Rossello Pietra Ligure. Per i restanti 24 posti letto i destinatari del servizio sono i cittadini che abbiano compiuto il 65°anno di età, come descritto nel Regolamento Comunale della R.P., le pratiche per l'inserimento in struttura vanno svolte presso l'ufficio della R.P. o presso l'Ufficio Servizi Sociali. Per qualsiasi informazione la direzione della Residenza Protetta S.Spirito è a disposizione del pubblico con gli orari indicati al precedente punto 6.7.

**6.16 Formazione e aggiornamento del personale:** è prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni normative vigenti.

**6.17 Divieto di fumo:** ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 14.12.1995, è fatto divieto di fumare all'interno della struttura, nel rispetto della salute propria e degli altri.

**6.19 Suggerimenti e reclami:** L'ufficio è a disposizione degli ospiti per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei principi enunciati con la CARTA DEI SERVIZI.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti.

Saranno sempre ben accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

**6.20 Valutazione dei servizi:** Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti saranno effettuate delle rilevazioni periodiche.

Gli addetti e i responsabili della RESIDENZA controlleranno che gli impegni espressi con la CARTA siano rispettati.

I risultati delle verifiche e i giudizi degli ospiti saranno raccolti in una relazione che sarà pubblicata alla fine d'ogni anno. Tale relazione conterrà anche i miglioramenti introdotti e il programma degli impegni per l'anno successivo.

DATA DI AGGIORNAMENTO:01/01/2011