CARTA DEI SERVIZI

R.P. Villa San Pietro

ASPL
Autorità Servizi Pubblici Locali
Genova

Delibera ASPL n.48/2012
del 14/12/2012

Allegati alla sola copia visionabile in struttura:

1. "Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine"
2. DGR. 862/2011 "Riordino del sistema delle residenzialità e semiresidenzialità extra ospedaliera".
   Abrogazione della DGR. n° 969/2008 "Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semiresidenzialità sociosanitaria".
3. Questionario di gradimento per la rilevazione della soddisfazione dell'ospite.
4. Modulo per procedura di segnalazione reclami.
5. Contratto tra erogatore di servizio e utente.

R.P. Villa San Pietro

TITOLO I: "PREMESSE GENERALI"

La società pensione VILLA ELENA nasce come casa di riposo nel 1990, a Genova nervi in viale delle palme con una ricettività di diciassette posti letto. Alla fine del 1996 acquisisce dalla sezione fallimentare del tribunale di Genova l'attuale villa san Pietro ospitante 33 posti letto e nel 1997, con il primo intervento di ristrutturazione, la capienza aumenta sino agli attuali 54 posti letto, di cui 28, dal 1998, in regime di convenzionamento con ASL e Comune.

La residenza protetta villa san Pietro, negli anni ha subito successive migliorie sino all'attuale condizione. L'edificio sorge sulle alture di Genova, in Salita Superiore San Rocchino 49, da dove si può godere di un'impareggiabile vista sulla città; è una casa settecentesca, già monastero delle suore pietrine. Possiede ampi spazi esterni, accessibili da ogni piano, tra cui un grande giardino a piano terra che consente sia agli ospiti sia ai parenti di trascorrere piacevoli momenti all'aria aperta. L'unità operativa ha una superficie di 2200 mq comprensivi di giardini e terreno. L'edificio è suddiviso in quattro piani con 26 stanze (10 triple, 8 doppie e 8 singole), 16 bagni (di cui 7 attrezzati per disabili), palestra, lavanderia, camera mortuaria, cappella privata, cucina, relative cambuse, locali materiali ed ausili, sala ristorante, 3 saloni di spazio comune, infermeria e reception.

L'articolazione delle responsabilità prevede:

- Legale rappresentante sig.ra Mantelli Silvana, supervisore in ambito amministrativo, sanitario, operativo nonché responsabile dell'antincendio.
- Direttore Sanitario Dott.ssa Bastoni Fiammetta.
- Assistente Sociale Dott.ssa Ferrari Caterina.
- Direzione Amministrativa (commerciale, relazioni con il pubblico, risorse umane, disbrigo pratiche e comunicazioni con enti pubblici) Storace Marcello, Marcellino Antonella, Dott.sa Ferrari Caterina.
- Direzione Tecnica (acquisti e unità tecnologica) Marcellino Antonella, Q.M. Storace Marcello.
- Responsabile settore paramedico, coordinatrice I.P. Dagnino Stefania.
- Responsabile Fisioterapia Dott. Pinceti Marco.
- Referente OSS Marini Annalisa.
- Responsabile cucina, HACCP e responsabile lavoratori Piccareta Gianluca.

La direzione Amministrativa, in qualità della Sig.ra Silvana Mantelli, e quella sanitaria, del Dott.ssa Bastoni Fiammetta, si avvalgono dei propri collaboratori a loro volta a disposizione degli ospiti per migliorare la qualità dei servizi, entrambe le figure sono contattabili all'indirizzo email direzione.amministrativa@rpvillasanpietro.it e al numero di telefono 010/8310792.

R.P. Villa San Pietro

Nello specifico la direzione amministrativa è a disposizione degli utenti per:

- Assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.
- Facilitare l'accesso attraverso l'informazione sulle attività e i servizi erogati.
- Raccogliere suggerimenti e osservazioni.
- Gestire reclami e segnalazioni

L'orario della direzione è dal lunedì il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 16.00.
I numeri per i contatti sono: Telefono: 010 / 83 10 792 - Fax: 010 / 81 21 35 - Cell. 348 / 4359155
L'orario di visita va dalle h. 9:00 alle h. 18:00, compatibilmente con le esigenze degli ospiti e degli operatori.
Il direttore sanitario è presente in struttura il lunedì dalle h. 9:00 alle h. 13:00 e i giorni martedì e giovedì dalle h. 9:00 alle h. 13:00, inoltre la struttura si avvale della consulenza del medico di medicina generale per i pazienti in trattativa privata, presente in struttura il mercoledì e il venerdì dalle h. 13:30 alle h. 16:30. La struttura rientra nella tipologia di Residenza Protetta, e vede come utilizzatori dei servizi erogati anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non-autosufficienti, purché non bisognevoli di prestazioni sanitarie di tipo ospedaliero, nello specifico con l'attribuzione di un punteggio AGED tra i 9 e i 16 punti, come previsto dalla normativa della regione Liguria. Le prestazioni residenziali comprendono assistenza sanitaria, infermieristica e tutelare, animazione, socializzazione, attività occupazionali e assistenza alberghiera.
La struttura:

- È autorizzata al funzionamento dal 14 aprile 1997 con l'atto n°13/07 seguito rinnovata con la n° 4/2000 del 28 marzo 2001.
- Ha un contratto per la fornitura di prestazioni socio-assistenziali di assistenza alberghiera con il comune di Genova, ultimo rinnovo n°132 del 22 marzo 2010, per gli anni 2010-2013;
- Ha un contratto per la fornitura di prestazioni con l'azienda sanitaria locale n°3 genovese, ultimo rinnovo dal 01/07/2012 al 31/12/2012, stipulato con la delibera n°605 del 29 giugno 2012.
- È accreditata, con la regione Liguria, per il mantenimento degli standard di qualità, accertati con la prima valutazione e la somministrazione della scheda alla struttura, e verificato annualmente con una nuova visita.
- Ha un sistema di gestione documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (uni-eni iso 9001: 2008). N° di registrazione certificato TIC 15 100 117362 con scadenza 24 febbraio 2014, rapporto di audit n° 3330 2 HLK A0.

R.P. Villa San Pietro

Sul piano del miglioramento della qualità dei servizi offerti, si perseguono i seguenti obiettivi:

- Estendere la personalizzazione degli interventi.
- Sviluppare maggiormente l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe.
- Migliorare i livelli di comunicazione con l'utenza.
- Favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio.
- Garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista tecnico ed assistenziale con attenzione al miglioramento della capacità di ascolto e comunicazione nei confronti dell'ospite.
- Consolidare / potenziare le attività di animazione all'interno della R.P.

La presente carta dei servizi ha validità 1 anno a partire dal 01/01/2013 ed è possibile la sua revisione ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
Il suddetto documento è consultabile sul sito della struttura www.casadi riposovillasanpietro.com. e all'interno della struttura stessa, presso la bacheca delle comunicazioni.

R.P. Villa San Pietro

TITOLO II: PRINCIPI FONDAMENTALI

La Residenza Protetta Villa San Pietro intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati sia nella direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, principi sull'erogazione dei servizi pubblici, sia nella "Carta Europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine".

EGUAGLIANZA

l'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendone parità di trattamento e parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.
La R.P. Villa San Pietro fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati (P.A.I.).

IMPARZIALITÀ

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La R.P. Villa San Pietro fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza e onestà; a tal fine vigila affinché tale impegno sia osservato da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile, agli utenti. La R.P. Villa San Pietro fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

DIRITTO DI SCELTA

l'utente ha il diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. La gestione della lista per la richiesta in regime in convenzione è affidata agli enti preposti, nostro compito rimane quello di informare gli utenti e aggiornarli sulla loro posizione.

DIRITTO ALL'AUTODETERMINAZIONE

La R.P. Villa San Pietro fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'utente, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per chi è deteriorato cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione del cliente, con il loro coinvolgimento in attività quali i piccoli lavori di riordino, la costruzione del calendario delle attività di socializzazione e animazione, la programmazione di uscite o feste all'interno della struttura e l'organizzazione dei compleanni.

PARTECIPAZIONE E DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione alla prestazione dell'utente; lo stesso ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano formulando suggerimenti per il miglioramento del servizio. La R.P. Villa San Pietro fa proprio tale principio informando l'utente e i propri familiari, sugli obiettivi di salute e il progetto individualizzato, facendo si che si sviluppi un rapporto di crescita reciproca, sempre nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli utenti.

R.P. Villa San Pietro

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute siano stati o no raggiunti e con il miglior utilizzo delle risorse disponibili. Esistono procedure e modalità di verifica dell'andamento dei piani individualizzati e di passaggio di consegne che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite in accordo con lo stesso e la sua famiglia. Inoltre, la struttura mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla direzione.

SEMPLIFICAZIONE

Questo principio ha lo scopo di rendere chiaro e comprensibile l'attività amministrativa e sanitaria svolta nei confronti degli ospiti della struttura, al fine di migliorare i rapporti tra gli utenti e gli erogatori del servizio. a tal fine al momento dell'ingresso in struttura è consegnata la nostra carta dei servizi e presso la segreteria è visionabile la bacheca delle comunicazioni agli utenti.

PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente. in caso di autosufficienza, fornendole a lui direttamente e, in alternativa , ai suoi familiari o ad altre persone di competenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero, viene chiesto al paziente, o a chi per esso, il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali dell'istituto.

R.P. Villa San Pietro

TITOLO III: PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE

Nella struttura è presente un'equipe multidisciplinare composta dal Direttore Sanitario e un Medico di Medicina Generale, Infermieri Professionali, Fisioterapisti, Assistente Sociale, O.S.S., Ausiliari Socio - Assistenziali che formula il piano individualizzato di assistenza (P.A.I.) favorendo il coordinamento degli interventi, con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona. L'equipe si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi collaborando con i servizi territoriali e la famiglia. È garantita la reperibilità medica telefonica 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana da parte di entrambi i medici della struttura.
I familiari possono in qualsiasi momento ricevere informazioni sullo stato di salute dei propri cari nell'assoluto rispetto delle leggi sulla privacy. L'assistenza è garantita 24 ore al giorno; l'Istituto si avvale anche della consulenza professionale di medici esterni, specialisti nelle principali branche sanitarie. Tutti gli operatori recano un cartellino di riconoscimento ed è garantita la proprietà della lingua italiana.

FIGURE PROFESSIONALI

OPERATORI SANITARI

DIRETTORE SANITARIO (1): visite pazienti della struttura, aggiornamento cartelle, lavoro d'equipe con i diversi professionisti, ordini farmaci, preparazione menù anche personalizzati, in collaborazione con il cuoco, colloqui parenti e modulistica, gestione comunicazioni sportello polifunzionale distrettuale, aggiornamento certificazione iso parte di competenza, corsi di aggiornamento per personale operante in struttura.
Il medico è presente il lunedì con orario dalle h. 9.00 alle h. 11.00, il martedì e il giovedì con orario dalle h. 9:00 alle h. 13:00, con variazioni e reperibilità secondo i casi e del minutaggio richiesto.
Inoltre la struttura si avvale della consulenza di un medico di medicina generale per la presa in carico dei pazienti privati, presente in struttura il mercoledì e il venerdì dalle h. 13:30 alle h. 16:30

FISIOTERAPISTI (2): creazione progetto individualizzato in equipe, trattamenti fisioterapici personalizzati, aggiornamento cartelle, corsi di aggiornamento per personale operante in struttura e attività motoria di gruppo. I Fisioterapisti sono presenti dal lunedì al sabato, per un totale di 32 ore settimanali.

COORDINATRICE I.P. (1): lavoro in equipe, visite in collaborazione con medico, aggiornamento cartelle e modulistica, calendario visite , prenotazione ambulanza, gestione turnistica I.P., ordini, scadenziario farmaci e materiale sanitario, controllo svolgimento lavoro giornaliero operatori, consegne I.P. e OSS. La presenza è garantita sei giorni settimanali con orario dalle 8:00 alle 16:00.

R.P. Villa San Pietro

INFERMIERI PROFESSIONALI - I.P. (5): somministrazione della terapia, rilevazione parametri vitali ospiti, prelievi ematici, medicazioni, consegne, lavoro d'equipe con figure di cui sopra, gestione , igiene e preparazione carrelli medicazioni, terapie e urgenze. Gli infermieri sono presenti 13 h su 24, la prima unità dalle h. 7:00 alle h. 13:20 e la seconda dalle h. 13:20 alle h. 20:00, con reperibilità notturna.

TECNICI SANITARI (OSS) (14): igiene ospiti, rifacimento locande (letto e comodini), lavori straordinari di competenza, controllo armadi ospiti, idratazione, somministrazione colazione e merenda, distribuzione pasti in sala da pranzo, riordino sala da pranzo, assistenza all'alimentazione dei pazienti semi-autosufficienti, distribuzione indumenti provenienti dal servizio di lavanderia esterno, dislocazione biancheria piana, gestione ed igiene carrelli materiale, accompagnamento ospiti nelle varie necessità, compilazione ed aggiornamento appositi schemi, consegne. a turno compilazione in equipe modulistica, lavori straordinari come da schemi.
gli operatori sono presenti 24h su 24 su turni misti mattino 7:00-13:20, pomeriggio 13:20-19:40,13:40-20:00 e 14:40-21:00, notte 21:00-7:00 e 21:00-8:00. suddivisi tre unità mattina, quattro pomeriggio e due la notte.

OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI

ASSISTENTE SOCIALE (1): gestioni pratiche pazienti convenzionati, aggiornamento documentazione varia, sostegno e aiuto agli ospiti e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza in istituto. Gestione dei rapporti asl3 e comune, della lista d'attesa in regime di convenzione, delle prenotazioni servizio parrucchiere e pedicure, dei fabbisogni degli ospiti senza familiari, iter elettorale. l'A.S. è presente dal lunedì al giovedì con orario 11:00-13:00, con variazioni a seconda dei casi.

ANIMATORE (1): creazione progetto individualizzato in equipe, programmazione attività, calendario settimanale e mensile, svolgimento attività quotidiane e eventi mensili.
Le attività di animazione integrano con quelle sanitarie e assistenziali per:

- Valorizzare la persona nella sua globalità.
- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'animatore organizza a favore degli ospiti numerose attività tra cui laboratori manuali, momenti ricreativi (feste, attività ludiche, ecc.), partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, proiezione film, attività motoria di gruppo in collaborazione con i fisioterapisti. Le attività sono coordinate dalla direzione e dall'assistente sociale. L'operatore è presente dal lunedì al giovedì con orario 9:00-11:00, il venerdì 9:00-12:00.

R.P. Villa San Pietro

OPERATORI AI SERVIZI GENERALI

AUISILIARI ADDETTI ALLE PULIZIE (2): collaborazione per distribuzione colazioni, pulizie struttura quotidiane e straordinarie, compito di segnalare al Q.M. eventuali non conformità di tipo tecnico, gestione cambuse materiali igienici. La presenza di 7 giorni settimanali con orario 6:30-13:30 e variazioni per pulizie straordinarie.

CUOCO (2): gestione menù con variante stagionale e personalizzato, preparazione pasti, organizzazione sala da pranzo, gestione acquisti in collaborazione Q.M. , organizzazione cambuse, turnazione, responsabile H.A.C.C.P. È presente dal lunedì al sabato con orario 8:00-14:00, più due rientri serali con orario 17:30-19:30.

AIUTO-CUOCO (2): preparazione sala da pranzo, aiuto preparazione pasti, riordino, pulizie ordinarie e straordinarie cucina e stoviglie. Gli addetti sono presenti 7 giorni settimanali con orario 9:00-14:00, più rientri serali 17:00-20:00.

OPERAIO POLIVALENTE (1): riordino e pulizia giardino, manutenzioni giornaliere ordinarie, reperibilità urgenze pronto intervento. L'operaio è presente 6 giorni settimanali , a seconda delle esigenze.

Q.M. (1): gestione ordini, responsabile acquisti e conformità della modulistica, monitoraggio strumenti di controllo, presente sei giorni settimanali.

AMMINISTRAZIONE-RELAZIONI CON IL PUBBLICO

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (2): gestione risorse umane e relativa turnazione, relazioni con il pubblico, relazioni con enti pubblici, fatturazione e contabilità. Il personale è presente 6 giorni settimanali con orario 8-16.

R.P. Villa San Pietro

PRESTAZIONI PRINCIPALI

ACCETTAZIONE, MODALITÀ DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA

L'accesso alla residenza segue due diverse procedure, una nel caso in cui avvenga su richiesta di singoli privati, l'altra su richiesta dei servizi convenzionati del comune e dell'ASL. Nel primo caso per la parte privata, la richiesta di ricovero va inoltrata alla direzione che provvederà a comunicare la disponibilità dell'inserimento, nell'eventualità non sia disponibile un posto sarà redatta una lista d'attesa in ordine cronologico, sulla base della domanda. prima del ricovero l'anziano (se è in condizioni di farlo) e i familiari, sono accompagnati a visitare la struttura e a conoscere il personale. Al momento dell'ingresso è stipulato un contratto tra le parti che disciplina l'accettazione e la permanenza dell'ospite all'interno della residenza protetta; tale documento richiama la retta mensile e i servizi garantiti a fronte della medesima. Sono inoltre allegati il modulo della privacy, il questionario di gradimento, e la carta dei servizi.

Le tariffe per i privati:

- Camera singola da € 2.500 a € 2.700 omnicomprensivo di lavanderia e riscaldamento.
- Camera doppia da € 2.200 a € 2.300 esclusi il servizio lavanderia e riscaldamento (nel periodo invernale pari a € 110 mensili).
- Camera tripla da € 2.000 a € 2.200 esclusi il servizio lavanderia e riscaldamento (nel periodo invernale pari a € 110 mensili).

Sono compresi i seguenti servizi: quota sanitaria, alberghiera, servizio di fisioterapia e disbrigo eventuali pratiche esterne. Il trasporto ambulanza è a carico del S.S.N. solo nel caso in cui l'ospite sia riconosciuto non deambulante in forma assoluta. Il pagamento è in forma anticipata, con cadenza mensile sulla base della data d'ingresso. Per i servizi convenzionati la lista d'attesa è gestita dall'ASL 3 e la quota alberghiera a carico del privato ammonta, ad oggi, ammonta a € 49,50 al giorno, comprensivo di eventuali trasporti ambulanza e ausili.

Al momento dell'ingresso in struttura, l'ospite dovrà avere con sé:

- Carta d'identità valida.
- Codice fiscale.
- Libretto sanitario.
- Farmaci per terapia in corso (se in possesso).
- Copia del certificato d'invalidità (se in possesso).
- Copia delle eventuali esenzioni dai ticket sanitari per reddito.
- Scheda elettorale (se in possesso).
- indumenti personali contrassegnati con un numero precedentemente assegnato dalla struttura.

R.P. Villa San Pietro

Per agevolare i parenti sarà la struttura stessa a inoltrare, ai servizi anagrafici del comune di Genova, la richiesta di entrata in convivenza dell'ospite come previsto dall'art. 13 del dpr 30-05-1989 n° 223 regolamento anagrafico. La direzione amministrativa provvederà all'eventuale rinnovo dei documenti d'identità e a eseguire tutte le pratiche burocratiche. I parenti verranno inoltre, ove lo ritengano necessario, orientati ai servizi sia sociali sia sanitari per usufruire di tutte le agevolazioni di cui hanno diritto. L'ospite è affidato, previa visita e valutazione del direttore sanitario, al personale OSS e infermieristico che con professionalità e cordialità, aiuta il nuovo arrivato a inserirsi all'interno del gruppo e a fare subito conoscenza con gli ospiti più affini alla sua persona e al suo stato psicofisico. È compilata dal direttore sanitario la prima parte del piano assistenziale individualizzato e nei giorni seguenti sarà elaborato dall'intera equipe. Per eventuali uscite dalla struttura, anche di breve durata, l'ospite o i parenti devono preventivamente informare la direzione. Sarà compito del Direttore Sanitario, sulla base delle condizioni mediche del paziente, rilasciare o no l'autorizzazione.

DIMISSIONI

Al momento della dimissione, il medico di reparto compila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali e assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, le necessarie modifiche ambientali, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, la terapia attuata, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato. Le modalità di dimissioni sono concordate con la famiglia ed i servizi territoriali, o altre strutture di ricovero, in occasione di trasferimenti. È la struttura stessa, quando necessario, a occuparsi di organizzare il trasporto in ambulanza.
Per la dimissione sono consegnati all'interessato:

- La relazione clinica: medica, fisioterapica ed infermieristica.
- La documentazione clinica personale portata dal paziente.
- Fornitura farmaci.
- Ausili per incontinenza di proprietà.

PASTI

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- Colazione: dalle ore 7:00 ➔ alle ore 8:30.
- Somministrazione idratazione: ore 10:00.
- Pranzo suddiviso in due turni: ospiti non autosufficienti alle ore 11:30 e ospiti autosufficienti alle ore 12:30.
- Somministrazione idratazione: ore 14:00.
- Merenda: dalle ore 15:30 ➔ alle ore 16:30.
- Cena: ospiti non autosufficienti alle ore 18:00 e ospiti autosufficienti alle ore 18:45.

R.P. Villa San Pietro

La preparazione e la distribuzione dei pasti sono compiute dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto dal responsabile sanitario e che potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno e le esigenze pratiche della cucina. Per particolari tipologie di utenza sono adottati corretti menù sulla base di diete personalizzate predisposte dal direttore sanitario. Per gli utenti con problemi di masticazione e/o deglutizione sono garantiti pasti a base di omogeneizzati di carne, verdura e frutta.

A tutti gli ospiti è fornita adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti. I pasti sono preparati nel rigoroso rispetto dei protocolli igienico-operativi definiti. Agli ospiti sono sempre serviti, giornalmente, tre pasti (prima colazione, pranzo, cena) e durante il pomeriggio è servita la merenda e la somministrazione di bevande in qualsiasi momento della giornata. I pasti sono serviti nella sala da pranzo o nelle stanze a giudizio dei sanitari sotto il controllo di personale addetto che garantisce la distribuzione in razioni sufficienti al fabbisogno e garantisce che ciascun ospite assuma il pasto conforme alla dieta alimentare definita. È prevista la possibilità per i parenti di pranzare o cenare in struttura con gli ospiti previa richiesta alla segreteria, con una spesa che varia da un minimo di € 10 a un massimo di € 25 nelle festività.

GIORNATA TIPO

La giornata tipo dell'ospite ha inizio alle ore 7:00 con la distribuzione della colazione in concomitanza con il monitoraggio sanitario e la somministrazione della terapia. I 4 operatori presenti in turno si suddividono sui 4 piani iniziando con l'igiene personale dell'ospite, organizzandolo in funzione dei diversi impegni programmati per la mattinata, quali la visita medica, la fisioterapia, l'attività motoria di gruppo, l'attività occupazionale e la pulizia dei relativi spazi. Il pranzo è suddiviso in due turni, alle h.11:30 per gli ospiti che hanno bisogno di aiuto e alle h.12:30 per gli autosufficienti e semi-autosufficienti. Al termine di ogni turno, l'ospite che lo richiede è accompagnato nella propria stanza per il riposo pomeridiano. Gli operatori in turno prima di smontare ripristinano la sala da pranzo, mentre i 3 operatori del turno pomeridiano, con inizio alle h.13:20, si occupano dell'igiene personale dell'ospite seguendo il protocollo predefinito (cambio pannolone, bidet o doccia) e del riordino degli ambienti. Alle h.14:00 è somministrata la terapia a chi ne necessita, alle h.15:30 è servita la merenda e almeno una volta la settimana, si svolge un'attività di gruppo. Anche la cena è divisa in due turni, il primo alle h.17:30 e il secondo alle h.18:30, con successiva somministrazione della terapia notturna. Nel rispetto delle necessità dell'ospite, gli operatori lo accompagnano nella propria stanza per la preparazione serale prima della fine del turno. Alle h.21:00 ha inizio il turno di notte con due operatori, i quali svolgono costante sorveglianza per l'incolumità e il benessere dell'ospite, controllando la presenza quando necessario delle sponde al letto ed eseguendo un doppio cambio di pannolone, a chi necessita preceduto dall'igiene personale.

R.P. Villa San Pietro

PRESIDI SANITARI E AUSILI

La struttura fornisce i presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito), gli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine ecc...), gestisce le varie forniture ASL come i farmaci e gli ausili per l'incontinenza (pannolini, cateteri vescicali e sacche per astomia), e l'acquisto dei farmaci per gli ospiti privati. L'èquipe sanitaria assistenziale adotta linee guida specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, come ad esempio le lesioni da decubito, l'incontinenza, e i problemi di comportamento.

PRESTAZIONI ACCESSORIE

PARRUCCHIERE, PEDICURE E MANICURE

Mensilmente è possibile usufruire del servizio di parrucchiere e pedicure, previa prenotazione in segreteria. Il costo dei servizi prevede un tariffario concordato con i soggetti professionisti, consultabile in segreteria. Nello specifico la pedicure ha un costo di € 21 e la parrucchiera, un costo da € 10 per il taglio uomo a € 18 per taglio e piega donna.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà avere tutto il corredo personale, quale biancheria intima e vestiario, contrassegnato da un numero assegnato in precedenza dalla struttura. Ogni operatore avrà il ruolo di Case Manager per un numero di 4 o 5 pazienti, sarà quindi responsabile della gestione completa del guardaroba nonché referente per i parenti dello stesso.
Il servizio di lavanderia è garantito mediante una ditta esterna, la quale provvede al lavaggio e alla stiratura, con esclusione d'indumenti che richiedono particolari trattamenti in tintoria. Il ritiro e la consegna avvengono due volte la settimana. È un servizio a pagamento e ammonta a € 100 mensili per gli ospiti in trattativa privata, a carico della struttura per gli ospiti in regime di convenzione.

ORARIO DI VISITA

Tutti i giorni dalle ore 9:00 ➔ alle 18:00.
In casi particolari è possibile concordare la permanenza di un familiare anche in altri orari e se necessario anche durante le ore notturne. È possibile contattare telefonicamente il proprio familiare ricoverato sempre dalle ore 9:00 alle 18:00.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza sarà gestita dalla direzione, che durante l'orario di presenza in struttura sarà disponibile ad accogliere eventuale posta in arrivo e provvederà a smistare la stessa in entrata comunicando ogni attività ai parenti referenti.

R.P. Villa San Pietro

TELEFONO

È consentito ricevere ed effettuare telefonate direttamente nelle camere di degenza utilizzando l'apparecchio portatile del reparto, il servizio avrà un costo solo per chiamate internazionali. In caso di necessità occorre rivolgersi al personale di reparto.

GIORNALI

È possibile prenotare l'acquisto presso la direzione, senza nessun costo aggiuntivo oltre al prezzo del materiale richiesto.

OGGETTI PERSONALI: FURTO E SMARRIMENTO

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. L'amministrazione non risponde di eventuali furti e smarrimenti. I beni di valore possono essere custoditi all'interno della cassaforte dell'istituto, gestita dalla direzione amministrativa, per accedere al servizio è sufficiente fare richiesta in segreteria. Nello specifico i movimenti delle somme di denaro sono registrati in appositi moduli di giacenza con resoconto annuale a parenti, amministratori di sostegno e/o tutori.

TELEVISIONE

È presente una sala tv al piano terra e presso gli spazi comuni, a ogni piano, sono presenti apparecchi televisivi e radio. Nella propria camera è possibile tenere un apparecchio televisivo e un apparecchio radio, di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

FUMO

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per norma di legge è vietato a chiunque fumare all'interno della struttura, vi è comunque la possibilità di uscire in ampi spazi esterni dotati di posaceneri.

SERVIZIO DI FOTOCOPIATRICE

È possibile richiedere fotocopie di documentazione privata per necessità esterne alla struttura al costo di € 0,30 cadauna.

SERVIZIO RELIGIOSO

A quanti sono ricoverati, si garantisce il servizio religioso cattolico, con assistenza spirituale, e la celebrazione settimanale della S. Messa ogni Domenica alle h.15:30. inoltre gli ospiti praticanti di altre confessioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

R.P. Villa San Pietro

TITOLO IV : GLI STANDARD QUALITATIVI E QUANTITATIVI

È fornita assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite impegnandosi a offrire un servizio di qualità, operando nelle seguenti aree essenziali:

a) Accoglienza, inserimento in Istituto.
b) Prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali
c) Animazione, socializzazione, attività ricreative.
d) Igiene degli ambienti.
e) Rapporto con le famiglie.
f) Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche.
g) Verifica e controllo standard qualitativi e quantitativi.

STANDARD A1: l'equipe multidisciplinare fornisce un'accoglienza dedicata, alla presenza del parente o accompagnatore, se presente (tempo minimo dedicato 2h).

STANDARD A2: creazione e compilazione parziale della cartella clinica, con raccolta documentazione in possesso, medica e sociale (tempo minimo dedicato 1h).

STANDARD A3: predisposizione di un piano di inserimento individuale, comprensivo di dieta mediante valutazione sanitaria, progetto fisioterapico, valutazione grado di autonomia e delle capacità relazionali (entro 5 giorni lavorativi).

STANDARD A4: ritiro e controllo indumenti personali e assegnazione Case Manager.

STANDARD B1: reperibilità medica telefonica 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana compresi i festivi da parte di entrambi i medici della struttura.

STANDARD B2: prestazioni infermieristiche e di assistenza socio sanitaria sono erogate da personale specializzato (24 ore su 24).

STANDARD B3: possibilità di eseguire direttamente in struttura la visita geriatrica con specialista asl, per la richiesta di ingresso in lista in regime di convenzione.

STANDARD B4: consulenza esterna di specialisti concordata con il direttore sanitario, in forma privata.

STANDARD B5: assistenza per pratiche previdenziali, di tutela giudiziale, rapporti con parenti. I servizi di base sono assicurati tramite la presenza di assistente sociale e la collaborazione di personale amministrativo (almeno 9 ore settimanali).

P.P. Villa San Pietro

STANDARD C1: disponibilità delle diverse attività ricreative gestite da animatore (dal lunedì al venerdì almeno 3 ore al giorno).

STANDARD C2: attività motoria di gruppo, sulla base di un progetto realizzato da Ass.Soc. e fisioterapisti (per ogni gruppo almeno una volta alla settimana per 1h).

STANDARD C3: organizzazione di uscite di gruppo per manifestazioni, gite, acquisti, visite a parchi e musei, con mezzi attrezzati per il trasporto di disabili. Il costo del trasporto è a carico dell'ospite in trattativa privata, mentre tramite il S.S.N. per gli ospiti in regime di convenzione (in gruppo due volte l'anno, per le singole situazioni valutato dall'equipe).

STANDARD C4: collaborazione con la Comunità di Sant' Egidio, in realizzazione del progetto "il volontariato a sostegno dell'anziano istituzionalizzato" (una visita alla settimana).

STANDARD D1: pulizia delle camere e degli spazi comuni (almeno una volta al giorno e ogni qualvolta sia necessario).

STANDARD D2: pulizia delle sale da pranzo (almeno due volte al giorno).

STANDARD D3: pulizia dei servizi igienici (almeno due volte al giorno e ogni qualvolta sia necessario).

STANDARD E1: orario di accesso per i visitatori (9 ore giornaliere).

STANDARD E2: i familiari possono in qualsiasi momento ricevere informazioni sullo stato di salute dei propri cari nell'assoluto rispetto delle leggi sulla privacy. (con orario 9:00-18:00).

STANDARD E3: per l'identificazione e la soluzione delle problematiche di vita quotidiana è prevista la partecipazione dei parenti degli ospiti o chi per loro responsabili, alla commissione consultiva, composta dall'equipe multidisciplinare e dal personale amministrativo (una volta l'anno, con la possibilità di riunioni straordinarie).

STANDARD F1: è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative di evacuazione, in grado di scattare tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.).
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite.
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato a intervenire in caso d'incendio per tutelare la sicurezza degli utenti, attraverso un adeguato corso, tenutosi dai VV.FF.

R.P. villa San Pietro

STANDARD G1: la compilazione annuale di questionari di gradimento e richieste di proposte è lo strumento di verifica per innalzare la qualità della vita degli ospiti.

La Mission della R.P. Villa San Pietro volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuata, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.
La politica per la qualità che ne deriva, vede la R.P. San Pietro impegnata a:

- Definire e aggiornare, in conformità a valutazioni multi professionali, progetti d'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 a una ridefinizione della metodologia lavorativa che non è più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì è legata a 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 e sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano.
- Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, compiendo 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'azienda 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.

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

R.P. Villa San Pietro

TITOLO V: DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

"codice del consumo" ART.2:

1. Sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti, ne è promossa la tutela in sede nazionale e locale, anche in forma collettiva e associativa, sono favorite le iniziative rivolte a perseguire tali finalità, anche attraverso la disciplina dei rapporti tra le associazioni dei consumatori e degli utenti e le pubbliche amministrazioni.

2. Ai consumatori e agli utenti sono riconosciuti come fondamentali i diritti:
   a) Alla tutela della salute.
   b) Alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi.
   c) Ad un'adeguata informazione e a una corretta pubblicità; all'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, correttezza e lealtà.
   d) All'educazione al consumo.
   e) Alla correttezza, alla trasparenza e all'equità nei rapporti contrattuali.
   f) Alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti.

Nello specifico è garantito il diritto all'informazione, come condizione irrinunciabile per rendere effettive le garanzie previste dalla Carta.
Questa carta dei servizi è consultabile sul sito del gestore www.casadiriposovillasanpietro.com., richiamato nel contratto stipulato con l'utente, consegnato al momento dell'inserimento e direttamente visionabile all'interno della struttura, esposto nella bacheca delle comunicazioni.

R.P. Villa San Pietro

TITOLO VI: CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

Così come previsto **dall'art.8 del D.L. n. 1/2012**, in caso di violazione degli standard qualitativi/quantitativi, o in qualunque altro caso di disservizio accertato dal gestore, l'utente può proporre reclamo direttamente alla struttura al fine di ottenere il ristoro:

IN FORMA SPECIFICA: la struttura potrà corrispondere la prestazione pattuita, previo accertamento dell'indennizzo, entro il termine di trenta giorni dal reclamo o di quello minore che si renda necessario dalla natura delle prestazione; ne fanno parte ad esempio i servizi di parrucchiera e pedicure o altre prestazioni accessorie se non erogate. Il servizio di lavanderia (indumenti personali) rientra nella fattispecie dello smarrimento o del danneggiamento dei capi, per i quali è fatta valutazione del valore al momento dell'utilizzo in istituto e non potrà comunque superare un valore di € 50,00. Rimane dovere della struttura monitorare suddetto servizio, nella fase di ritiro e di distribuzione dei capi, gestito a sua volta dagli operatori in qualità di Case Manager.

PER EQUIVALENTE: la struttura potrà corrispondere un indennizzo e/o rimborso, previo accertamento dell'inadempimento, entro un termine di trenta giorni dal reclamo; detto indennizzo non potrà essere nell'importo superiore alla quota per l' erogazione del servizio oggetto di contestazione.
Entrambe le tipologie di ristoro non saranno riconosciute se la violazione dello standard qualitativo/quantitativo o il disservizio è dipeso da caso fortuito, forza maggiore o eventi straordinari, nella specificità di ogni singolo caso. Nel caso in cui l'utente non si ritenga soddisfatto di quanto ottenuto dalla struttura, e comunque in virtù **dell'art. 30 della legge 69/2009** che consente la "tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici", che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, questi -personalmente o tramite l'associazione dei consumatori- può promuovere, entro i trenta giorni successivi alla richiesta, la risoluzione non giurisdizionale della controversia davanti a:

AUTORITÀ SERVIZI PUBBLICI LOCALI
Tel. 010 557 2260
Fax. 010 557 2795
email autoritaservizi@comune.genova.it
http://www.asplgenova.it/
È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

R.P. Villa San Pietro

TITOLO VII: I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI; CONCILIAZIONE

Gli utenti sono tenuti a rispettare tutte le regole della struttura, ogni eventuale richiesta discordante dalle direttive già definite, deve essere sottoposta ufficialmente all'equipe multidisciplinare, che provvederà alla valutazione e all'eventuale accettazione.

INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate. L'utente può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto o verbalmente alla direzione, tramite l'apposito modulo consegnato al momento del contratto. Partecipazione informata del degente alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alle procedure, tempestivamente comunicate in modo comprensibile ed esauriente. Garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali. Sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature anche nei riguardi di possibili incidenti, curata dal servizio di prevenzione e protezione.

CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che il paziente, o altra persona formalmente delegata, presenti la domanda alla direzione sanitaria che provvederà al rilascio entro 20 giorni.

CONSENSO INFORMATO

Il direttore sanitario informa il paziente, se in grado di comprendere o in caso contrario chi per lui, sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce formalmente e per iscritto il consenso informato dello stesso in occasione di atto medico di una certa complessità. La procedura riguardante l'obbligo del consenso, non solleva comunque il medico dalle sue specifiche responsabilità sulla corretta esecuzione degli atti che si accinge a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

R.P. Villa San Pietro

TUTELA DEI DIRITTI

Durante il pranzo e la cena per gli ospiti non autosufficienti, bisognosi quindi di essere imboccati, i familiari non possono accedere alla sala da pranzo, questo per facilitare il compito degli operatori e non creare precedenti per altri ospiti soli; in tal caso li possono seguire direttamente nella propria stanza.
Durante lo svolgersi di una visita medica o di una medicazione, l'ospite rimane solo con il personale medico o paramedico all'interno della sua stanza per garantire la sua privacy e, qualora questa garanzia non si riveli possibile, è usato un paravento. Per l'ospite in fase terminale, sono avvisati i parenti e per chi lo desideri, è garantita la possibilità di rimanere accanto al proprio caro anche durante le ore notturne, agevolandone, per quanto possibile, il pernottamento.

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEI RECLAMI E TEMPI DI RISPOSTA DICHIARATI

È prevista la possibilità di sporgere reclami scritti, verbali o telefonici alla direzione, che provvederà a trasmetterli al Quality Manager (il Responsabile della Qualità Sig. Marcello Storace) che dovrà rispondere entro un periodo di 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo in oggetto, inoltre, nell'ottica del continuo monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e del livello qualitativo del servizio prestato, viene periodicamente distribuito un questionario in modo da valutare eventuali disservizi, al fine di minimizzare le possibilità che questi si ripetano.

Grati della vostra attenzione vi auguriamo un buon soggiorno.

R.P. Villa San Pietro