RESIDENZA PROTETTA "SS. NICOLÒ E GIUSEPPE"

Cos'è la Carta dei Servizi

Ai sensi dell'art. 13 della legge quadro 328/2000 e dell'art. 50 della L.R. 12/2006 la Carta dei Servizi, adottata per tutelare le posizioni soggettive degli utenti, deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- indicazioni sulle prestazioni offerte;
- individuazione dei soggetti autorizzati e accreditati;
- criteri di accesso alle prestazioni;
- modalità del relativo funzionamento;
- procedure per assicurare la tutela degli utenti;
- criteri e strumenti, trasparenti e confrontabili, utilizzabili da parte dell'utente o da chi per esso, per la valutazione delle prestazioni fruite;
- modalità per la presentazione di proposte, suggerimenti o reclami per la valutazione del servizio da parte dell'utente.

Una copia della presente Carta dei Servizi viene consegnata a tutti coloro che sono interessati e lo richiedono. Copia della Carta dei Servizi andrà firmata contestualmente al contratto di ammissione da stipularsi tra la struttura e l'ospite o chi ne fa le veci.
La Carta dei Servizi è sempre consultabile, in quanto affissa all'interno della struttura e pubblicata sul sito internet del Comune di Albisola Superiore.
Ogni revisione della Carta dei Servizi viene condivisa dagli interessati e ogni nuova versione approvata viene pubblicizzata a cura della Direzione.

La Residenza Protetta "SS. Nicolò e S. Giuseppe"

La residenza protetta "SS. Nicolò e Giuseppe" ha lo scopo di garantire interventi socio-assistenziali e socio-sanitari, finalizzati al mantenimento e al recupero delle residue capacità di autonomia della persona anziana e al sostegno della famiglia (DM 308/2001).

La struttura è autorizzata ad accogliere n° 49 ospiti autosufficienti e parzialmente autosufficienti di ambo i sessi. Persone non autosufficienti non possono essere inserite in struttura, ma di norma è prevista la permanenza di ospiti che, nel corso del tempo, perdano progressivamente autonomia anche fino alla completa non autosufficienza, se compatibile con l'offerta assistenziale della struttura.
Con deliberazione della Giunta Regionale n° del 31 gennaio 2014, la residenza protetta è stata accreditata dalla Regione Liguria ed è convenzionata con ALISA azienda ligure per la Salute per n° 5 posti letto sui 49 totali.

Lo stabile è situato in Piazza Mameli 3 ad Albisola Superiore, nella zona centrale storica del paese, in parte pedonale. L'edificio è in prossimità della rotonda stradale da cui si dipartono la provinciale per Sassello e la provinciale che porta a Luceto e poi a Ellera (fraz. di Albisola Superiore). La Residenza è facilmente raggiungibile sia dalla stazione ferroviaria (10 minuti a piedi) sia dall'autostrada (50 metri); inoltre, accanto alla struttura, sulla stessa piazza Mameli, è collocata la fermata degli autobus TPL delle linee 7 e 7/.

La struttura risponde al seguente recapito telefonico 019/480872;
L'indirizzo e-mail è: casadiriposo@comune.albisola-superiore.sv.it;
La posta elettronica certificata è quella del Comune di Albisola Superiore: protocollo@pec.albisup.it

La superficie totale al coperto è di circa 1.314 m^2. Gli ambienti sono confortevoli e vengono garantiti spazi individuali e comuni per le attività e la vita di relazione. Su 3 piani, raggiungibili anche mediante l'ascensore interno, sono collocate 23 camere doppie o triple distribuite in due moduli:

- modulo A "autosufficienti", di norma ospitati al secondo e terzo piano;
- modulo B "parzialmente autosufficienti", preferibilmente ospitati al primo piano.

I locali comuni sono le due sale da pranzo (al primo piano e al pianterreno), una sala esclusivamente dedicata alla tv, attrezzatura per fisioterapia, un giardino al quale si accede sia attraverso una scaletta sia attraverso una rampa per carrozzine o presidi di sostegno alla deambulazione. Gli ambienti rispondono ai requisiti di comodità e funzionalità alberghiera e sanitaria. Al piano terreno, al primo e al terzo sono presenti servizi igienici assistiti per consentire agevolmente l'igiene personale degli ospiti non autosufficienti.

Obiettivi

Gli obiettivi principali della Casa di Riposo possono essere così riassunti:

- garanzia di una elevata qualità assistenziale per offrire agli ospiti un'assistenza qualificata;
- ricerca dei migliori livelli di salute, in collaborazione con i medici di medicina generale;
- mantenimento del maggior grado possibile di autonomia dell'ospite;
- sviluppo della capacità funzionale residua dell'anziano;
- approccio globale alla persona con interventi mirati;
- formazione continua degli operatori per sostenere la motivazione ed implementare la loro preparazione professionale;
- miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione dell'assistenza agli ospiti;
- razionalizzazione delle spese.

Ogni intervento è caratterizzato da prestazioni sempre più qualificate dove alla ricerca della migliore tecnica, si affianca un livello di umanità indispensabile per offrire il massimo servizio di qualità possibile.

Organizzazione della struttura

La Residenza Protetta è un servizio di natura socio-assistenziale organizzato e gestito secondo criteri che ne garantiscano la massima funzionalità e fruibilità. A tal fine si avvale delle seguenti figure professionali:

- Direttore di Struttura,
- Medico Responsabile Sanitario, e suo collaboratore,
- Medici di medicina generale ad accesso programmato,
- infermieri,
- terapista della riabilitazione,
- animatore,
- operatori socio-sanitari qualificati,
- addetti alla ristorazione,
- addetti ai servizi ausiliari di carattere alberghiero,
- addetto alla reception-segreteria.

L'attività della Residenza Protetta è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- programmazione generale delle attività,
- cartella personale dell'ospite,

- piano di assistenza individualizzato (PAI),
- somministrazione e gestione dei farmaci prescritti dal MMG,
- verbali degli incontri e delle riunioni di servizio,
- registro di presenza degli ospiti,
- programmazione turni degli operatori,
- attività socio-sanitarie,
- attività fisioterapiche e riabilitative,
- attività di animazione realizzate,
- attività di formazione e aggiornamento del personale.

Il personale amministrativo assicura la piena assistenza per il disbrigo di tutte le pratiche sanitarie a carico dell'ospite in assenza di familiari che possano provvedere (ad es.: richiesta/ritiro presidi, approvvigionamento farmaci, prenotazione visite specialistiche richieste dai Medici, organizzazione trasporto in ambulanza, ecc…).
La Direzione della struttura è tenuta a fornire indicazioni e informazioni agli ospiti e ai loro familiari rispetto alle opportunità di cui possano usufruire (ad es.: domanda posto letto convenzionato ASL, domanda di indennità accompagnamento, fornitura presidi sanitari, ecc…).

La residenza protetta ha sempre messo in atto il principio delle "porte aperte", in quanto il controllo e la vigilanza sugli ospiti non deve limitarne la libertà di movimento.
Il discorso vale anche per i parenti, la cui collaborazione rappresenta per l'organizzazione una preziosa risorsa e che pertanto vengono coinvolti il più possibile e possono aver accesso alla struttura fatto salvo il diritto alla privacy di ogni singolo ospite della residenza nonché il rispetto del principio di tutela della salute dello stesso ed il rispetto delle indicazioni.
Tale principi sono da mettere in relazione alla situazione epidemiologica COVID-19 ed alle vigenti normative e disposizioni in merito.

È con questo proposito che i parenti ed i visitatori vengono invitati a rispettare alcune regole specificate nel paragrafo "Regole di vita comunitaria".

Cortesia e professionalità al vostro servizio

- Personalizzazione del servizio
- Integrazione degli interventi
- Continuità del servizio
- Informazione
- Partecipazione
- Riservatezza

Questi sono i cardini morali che regolano la nostra ospitalità nei confronti degli ospiti e dei familiari. Una forte sinergia tra le diverse figure professionali e la loro profonda umanità, garantiscono una tranquilla permanenza nel rispetto della privacy delle singole persone.
Gli ospiti troveranno un adeguato servizio alberghiero, con attenzione ad ogni singola esigenza, oltre a personale infermieristico e di assistenza di ottimo livello.

Assistenza individualizzata per ogni esigenza

La Residenza Protetta dispone di un'attrezzata cucina interna per la preparazione dei pasti: il menu è vario e può essere personalizzato in base alle esigenze degli anziani. In presenza di ospiti con particolari patologie, problemi di deglutizione, disfagia, diabete, o altre problematiche alimentari, la struttura predispone menu

speciali, secondo quanto previsto dalle diete personalizzate predisposte e monitorate dal logopedista: è pertanto vietato portare alimenti dall'esterno.
Qualora necessario, in caso di assenza o impossibilità dei parenti, il personale addetto all'assistenza può assicurare una presenza accanto all'ospite nel corso di visite mediche, ricoveri ospedalieri, invii al Pronto Soccorso.
L'assistenza tutelare viene garantita giorno e notte da operatori qualificati. L'assistenza infermieristica è garantita 9,35 ore al giorno oltre a reperibilità notturna per urgenze ed emergenze.
La somministrazione delle terapie è prevista entro e non oltre la fascia oraria di presenza dell'infermiere.
È responsabilità degli operatori socio-sanitari provvedere alle operazioni di igiene personale e cambio di presidi (pannoloni, traverse, lenzuola, ecc...).

Un ventaglio di scelte e di opportunità

Gli ospiti partecipano alle attività ricreative organizzate da un animatore qualificato. Attività psicomotorie, laboratori manuali ed altre forme di intrattenimento aiutano la socializzazione e consentono un piacevole utilizzo del tempo libero.
A disposizione degli ospiti una sala ritrovo con televisione al pianterreno, un'altra al primo piano, quest'ultima utilizzata anche come refettorio e come salone per le feste periodiche che coinvolgono tutti gli ospiti.
Il giardino della struttura consente agli Ospiti di intrattenersi nelle belle giornate con i propri familiari ed amici.

Procedure d'ammissione

L'istanza d'ammissione deve essere presentata dall'interessato, o da chi ne fa le veci. I parenti stretti possono presentare domanda per il ricoverando, la quale dovrà essere firmata per adesione prima dell'ammissione eventuale.
Le domande vengono protocollate dal Comune di Albisola Superiore.
Alla domanda andrà allegata la scheda sanitaria contenente anamnesi clinica a cura del Medico curante.
Nel momento in cui si rende libero un posto (per uomo o donna) la struttura contatta i richiedenti in ordine cronologico, con priorità per i residenti in Albisola Superiore. La retta decorre dal giorno di assegnazione del posto.
Fanno eccezione eventuali casi urgenti segnalati dai Servizi Sociali del Comune di Albisola Superiore, i quali avranno precedenza assoluta sulla lista d'attesa.
La Direzione della struttura valuta la possibilità di ammissione sulla base della condizione complessiva del richiedente e della compatibilità di tale condizione con l'organizzazione della struttura. Persone non autosufficienti (AGED superiore a 16 punti) non possono essere inserite in struttura.

Al momento dell'ingresso saranno necessari:

1. anamnesi clinica a cura del Medico di medicina generale con dettaglio e prescrizione per l'assunzione dei farmaci in uso al momento dell'ingresso: i farmaci, di qualunque tipo, anche quelli all'occorrenza, saranno obbligatoriamente gestiti e somministrati dal personale infermieristico sotto la supervisione del Medico Responsabile Sanitario della struttura;
2. certificato medico attestante l'assenza di patologie incompatibili con la vita comunitaria;
3. referti dei seguenti esami clinici:
   - ✓ TMPA,
   - ✓ HBsAg (antigene Australia),
   - ✓ anti HCV

- ✓ tampone rettale per escludere la presenza di germi multiresistenti, in particolare Escherichia coli e Klebsiella;

Tale documentazione dovrà essere complessivamente sottoposta alla valutazione del Responsabile Sanitario della struttura per ottenerne il necessario nullaosta. Nel caso di comprovata necessità di ricovero urgente di cittadino albisolese, in luogo dei referti di cui al punto 3, andrà presentata impegnativa per consentire alla struttura di effettuare gli esami immediatamente dopo l'ingresso. In attesa dei referti l'ospite sarà considerato potenzialmente infetto e pertanto verranno adottati tutti i provvedimenti previsti a tutela della comunità.

In riferimento alla gestione del COVID-19 per l'ingresso in struttura di nuovi ospiti sono altresì messe in atto e ottemperate le vigenti disposizioni in materia.

Per quanto riguarda l'individuazione del posto letto per il ricoverando, di norma il primo piano è dedicato agli ospiti parzialmente autosufficienti, ma è possibile prescindere all'atto dell'ammissione, per favorire la pronta ed immediata entrata del ricoverando, fermo restando che, non appena possibile, l'ospite sarà trasferito d'ufficio e sistemato secondo i criteri esplicitati. In ogni caso, il posto letto assegnato non potrà essere considerato definitivo ma, in base alle esigenze comunitarie, l'ospite potrà essere soggetto a spostamenti che si rendessero necessari per migliorare la convivenza ed adeguare la composizione delle camere alle mutate esigenze, tenendo sempre in dovuta considerazione la tutela dei rapporti interpersonali tra gli ospiti. Le assegnazioni e gli spostamenti secondo i criteri sopraindicati verranno disposti d'ufficio dalla Direzione sentito il Responsabile Sanitario ed il personale.

Per l'accesso ai 5 posti convenzionati con ASL occorre presentare specifica domanda all'ASL sugli appositi moduli reperibili anche presso la Segreteria della struttura. L'accesso al posto in convenzione implica l'esenzione dalla quota sanitaria: resta a carico dell'ospite la quota socio-alberghiera, esplicitata nella tabella TARIFFE annualmente revisionata dalla Giunta Comunale ed esposta in struttura.

Definizione del piano individuale di assistenza e della retta conseguente

La retta è definita in base al grado di autosufficienza dell'ospite ed è agevolata per gli ospiti iscritti nell'anagrafe della popolazione residente del Comune di Albisola Superiore da almeno tre anni alla data della domanda di ammissione alla struttura. La tabella delle rette è annualmente revisionata dalla Giunta Comunale ed esposta in struttura.
Il grado di autosufficienza è definito sulla base della scheda AGED (Assessment of geriatric disability) *Plus* per gli anziani, che consente la misurazione della non autosufficienza attraverso l'esame e la misurazione di alcune caratteristiche: autonomia funzionale, mobilità, area cognitiva, disturbi comportamentali e caratteristiche sociali, corrispondenti ai parametri SVAMA e dai quali la scheda AGED ha mutuato completamente la componente sociale (cfr. sito ufficiale Regione Liguria).

fascia con AGED < 10 punti	= ospite autosufficiente;
fascia con AGED tra 10 e 16 punti	= ospite parzialmente autosufficiente
fascia con AGED > 16 punti	= ospite non autosufficiente

Entro 30 gg dall'ingresso, l'equipe della struttura rivaluta il grado di autosufficienza con possibile eventuale variazione del punteggio AGED e conseguente eventuale variazione della retta.
La residenza protetta formula per ogni ospite un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) con esplicitazione di obiettivi, strumenti e metodi di intervento, tempi di realizzazione e modalità di verifica.
Il PAI è elaborato d'intesa dall'equipe della Residenza coordinata dal Responsabile Sanitario. Nella definizione del PAI sono assicurati l'informazione ed il coinvolgimento dell'Ospite o del Tutore e, nei modi compatibili con l'organizzazione della struttura, dei suoi familiari. Il PAI e l'AGED plus sono rivalutati semestralmente o

con tempi inferiori nell'eventualità di rilevanti variazioni delle condizioni psicofisiche tali da comportare una modifica del livello assistenziale.

Servizi non compresi nella retta

Sono compresi nella retta i servizi già descritti nell'organizzazione della struttura, restano a carico dell'Ospite i costi sostenuti per:

- medicinali fascia "C",
- visite specialistiche private e quant'altro non garantito dal SSN,
- ulteriore necessaria fornitura di pannoloni oltre quella garantita dal SSN,
- assistenza diurna e notturna in caso di ricovero presso strutture ospedaliere,
- lavanderia abbigliamento personale,
- parrucchiere/barbiere a domicilio,
- podologo a domicilio.

Diritto alla riservatezza

Si ritiene fondamentale che, nello svolgimento di ogni mansione all'interno della residenza protetta si provveda a:

- garantire la privacy rispetto ai dati clinici, ma anche amministrativi, contabili e sociali relativi agli ospiti;
- garantire il rispetto della dignità di ogni ospite in ogni momento della vita comunitaria.

Regole di vita comunitaria

All'ospite e ai familiari è richiesto di:

- osservare quelle norme del vivere civile intese ad assicurare nella struttura la reciproca comprensione e il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri residenti e degli operatori;
- osservare le norme anticontagio COVID -19
- evitare la somministrazione dei pasti da parte dei familiari/visitatori, salvo diverse indicazioni del Responsabile Sanitario;
- per garantire la sicurezza di tutti gli ospiti e nel rispetto dell'applicazione delle norme di sicurezza alimentare, l'introduzione di alimenti e bevande dev'essere concordata e gestita con la Direzione; è esclusa la conservazione negli spazi personali degli ospiti (armadi, comodini, …) di alimenti e bevande;
- evitare la mobilitazione di Ospiti non autosufficienti, salvo diverse indicazioni del Responsabile Sanitario;
- è da escludersi che le operazioni di igiene personale e cambio di presidi (pannoloni, traverse, lenzuola ecc…) possano essere effettuati dai familiari/visitatori;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'edifico, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, segnalarne l'eventuale cattivo funzionamento; è vietata la manomissione, ma anche la riparazione da parte di persone non autorizzate dalla Direzione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di provvedere alle pulizie, ai controlli e riparazioni;
- risarcire i danni arrecati per propria incuria e trascuratezza;

- non introdurre animali, se non autorizzati, al fine di evitare inconvenienti di qualsiasi genere e di non pregiudicare la pulizia e l'ordine all'interno;
- osservare il divieto di fumare all'interno della struttura, limitandosi ad utilizzare le zone esterne adibite allo scopo e indicate dalla Direzione, mantenendo ordine e pulizia anche in tali zone;
- versare la retta mensile indicata dalla Segreteria della struttura entro i primi cinque giorni di ogni mese con le modalità previste.

Gestione del COVID-19

In riferimento alla gestione del COVID-19 vengono applicate le vigenti disposizioni in materia di misure anti-contagio, sia nei confronti degli ospiti che dei familiari e degli operatori.

Vengono garantiti il diritto di visita dei familiari e la possibilità di uscita degli ospiti dalla struttura nel rispetto delle indicazioni della normativa e del protocollo previsto da Direttore Sanitario, che è redatto e periodicamente rivisto alla luce della normativa e della situazione epidemiologica.

I familiari e i visitatori hanno accesso alla struttura con le seguenti modalità:
dal lunedì al venerdì con orario dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00 in modo libero;
sabato dalle 10.00 alle 12.00 su prenotazione;
domenica dalle 15:00 alle 18.00 su prenotazione.

Durata del periodo di conservazione del posto

In caso di ricovero in luoghi di cura o di assenza motivata, l'ospite ha diritto alla conservazione del posto. In tal caso, fermo restando l'obbligo di corresponsione della tariffa mensile, l'ospite ha diritto ad una riduzione della retta giornaliera già dal primo giorno di ricovero. La riduzione è pari al costo del pasto non consumato dall'ospite come definito annualmente dalla Giunta Comunale.

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso:
- per propria volontà;
- per reiterato mancato pagamento della retta;
- per incompatibilità con la vita comunitaria.

Il reclamo

Il reclamo è il "sale" del miglioramento continuo della qualità, pertanto è indispensabile definirne il percorso non come iter burocratico, ma come garanzia per il Cliente di far presente le proprie ragioni e di dare impulso al miglioramento continuo della vita della comunità.

La politica della "porta aperta" si realizza allora anche nel confronto tra il personale e il Cliente (ospite e familiari). Confronto che, per essere costruttivo, deve essere libero e continuo.
Le richieste, i reclami o quant'altro possono essere rivolte ai diversi livelli: ciò in modo non gerarchico, ma a scelta del cliente in base al livello di organizzazione che ritiene opportuno.
Ogni Cliente ha diritto di rivolgere domande su come è erogato il servizio ad ogni livello, con richieste a cui il personale deve sempre rispondere in modi e tempi adeguati. Qualora la questione riguardi un livello più alto

di decisione e di responsabilità, l'operatore segnalerà per iscritto alla Direzione, che a sua volta fornirà l'opportuna risposta.
I reclami e le richieste possono essere rivolte anche per iscritto eventualmente utilizzando il modulo disponibile presso la Residenza Protetta inserendo la richiesta nella cassetta "reclami, proposte, segnalazioni" disponibile presso la Residenza Protetta.

Il valore aggiunto della certificazione di qualità Standard di prodotto

La Residenza Protetta SS. Nicolò e Giuseppe pianifica, attua e verifica la qualità dei servizi offerti al degente (standard di prodotto) dal momento della prenotazione/accoglimento fino alla dimissione.

Il Comune di Albisola Superiore si è dotato di Sistema di Gestione Ambientale certificato. Per la gestione dei servizi della struttura, il Comune si avvale della collaborazione di soggetti altamente qualificati e selezionati, preferibilmente in possesso di specifica certificazione di qualità sui servizi socio-sanitari ed assistenziali rivolti alle persone anziane.
La certificazione permette ai responsabili del servizio di tenere costantemente sotto controllo le attività di assistenza e tutela degli ospiti e di migliorarle nell'interesse degli stessi.
Oltre alle procedure strettamente socio-sanitarie, la qualità del servizio viene monitorata in ordine a:

- rilevare la soddisfazione degli ospiti sul servizio fornito, individuando eventuali punti critici sui quali avviare delle conseguenti azioni di miglioramento. Considerare la soddisfazione dell'ospite significa rafforzarne il potere (*empowerment*), rendendolo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di contribuire a determinare la risposta ai propri bisogni;
- adozione della carta servizi allo scopo di permettere ai cittadini di conoscere meglio le sue caratteristiche e capire dove e con quali modalità potervi accedere, avanzare critiche e proposte;
- strumento per la continua verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi;
- riferimento per gli operatori in quanto fornisce i principi e gli indirizzi di orientamento per l'azione di servizio svolta: attività di sostegno agli operatori e supervisione del servizio svolto per ridurre il rischio di burn-out e leggere le dinamiche di gruppo;
- attività di formazione volta alla riduzione dei rischi per l'utenza all'interno del suo ambiente di vita;
- implementare la comunicazione esterna del servizio e a migliorare e personalizzare le attività assistenziali residenziali.

Residenza protetta S. Nicolò e S. Giuseppe
Piazza Mameli, 3
17011 Albisola Superiore