opere sociali Servizi

Il nostro impegno con voi

CARTA dei SERVIZI

Strutture Anziani

Garantire qualità, continuità di assistenza e di cura, partecipazione

La Carta dei Servizi è l'atto fondamentale con il quale Opere Sociali Servizi SpA rappresenta in modo trasparente - nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e i doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti del territorio.

La Carta dei Servizi consente di comprendere la cultura e l'approccio di Opere Sociali Servizi. Infatti, non sono solo i parametri quantitativi della dotazione organica e professionale del personale, del tempo di assistenza assicurato, delle dotazioni di locali e delle caratteristiche strutturali dei servizi a definire la qualità dell'assistenza, ma sono fondamentali anche la natura e le modalità della presa in carico - che coinvolge tutte le figure professionali sociosanitarie e garantisce continuità di cura e assistenza -, la condivisione dei piani assistenziali con le famiglie, la personalizzazione degli interventi, il recupero e il mantenimento delle autonomie e delle abilità residue, la adeguatezza delle prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, l'attenzione agli aspetti relazionali, la gestione della diverse sofferenze, il rispetto della persona e della sua individualità - anche nell'erogazione dei servizi di ristorazione, lavanderia, guardaroba, utilizzo di presidi e ausili - l'importanza attribuita alle attività di animazione e di socializzazione, il coinvolgimento dei familiari, la partecipazione e le reti di relazione con la comunità e con le realtà esterne, a partire dal volontariato, il valore delle esperienze di relazione intergenerazionali, il rispetto costante di protocolli e procedure e tutte quelle attività che fanno delle nostre strutture i luoghi in cui l'anziano è sempre una risorsa e mai un problema, una persona e mai un numero.
La Carta dei servizi non comprende gli obiettivi di miglioramento della qualità, che trovano dettagliata definizione nella documentazione della certificazione di qualità ISO 9001:2008 periodicamente aggiornata attraverso gli audit della società esterna di certificazione.

Lorena Rambaudi
Amministratore Unico
Opere Sociali Servizi SpA, Savona

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 5
Chi è Opere Sociali Servizi SpA	pag. 5
Servizi per gli Anziani - Valori di riferimento	pag. 7
Riferimenti normativi a cui sia attiene la Società	pag. 9
Le strutture residenziali	pag. 10
Cosa offrono	pag. 11
Come si accede	pag. 14
Come si esce	pag. 14
Il contratto, le rette, i rapporti amministrativi	pag. 15
Qualità e partecipazione	pag. 16
Valutazione della qualità assistenziale	pag. 19
Partecipazione	pag. 19
Interlocutori, forme di partecipazione, confronti	pag. 20
Diritti degli ospiti	pag. 20
Doveri degli ospiti	pag. 21
Contatti e osservazioni dei cittadini	pag. 21
Osservazioni	pag. 21
Accesso agli atti	pag. 22
Ruoli e professioni che operano nelle strutture	pag. 22

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini:

- **è uno strumento di conoscenza** per capire come sono organizzati i servizi, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili
- **è uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani
- **è uno strumento di tutela** per assicurare agli utenti il servizio di cui necessitano, il rispetto della propria dignità di persona, e le attenzioni alla persona del bimbo, dell'anziano e del famigliare e fare chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare
- **è uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione (Opere Sociali Servizi SpA) e i suoi destinatari.

Chi è Opere Sociali Servizi SpA

Opere Sociali Servizi SpA è una società mista, a maggioranza pubblica, costituita ad aprile del 2007 a seguito di una gara ad evidenza pubblica esperita dalla Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Opere Sociali di Nostra Signora di Misericordia (ex IPAB) di Savona.
La Società è stata rinnovata il 1° giugno 2014 a seguito di gara, aggiudicata dall'Associazione Temporanea di Impresa Consorzio C.RE.S.S. e Consorzio Il Sestante.
L'Assemblea dei Soci di Opere Sociali Servizi SpA è composta al 68% da Opere Sociali di Nostra Signora di Misericordia e al 32% dal Consorzio C.RE.S.S..

La società ha per oggetto le seguenti attività:
1. la gestione integrata di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari.
2. la gestione di residenze per anziani e strutture socio-assistenziali, asili nido, centri infanzia.

Attualmente sono comprese le seguenti tipologie di servizi: asili nido, centri per l'infanzia, attività integrative ed estive, comunità alloggio, residenze protette, residenze sanitarie assistenziali.

Opere Sociali Servizi SpA si propone quindi per mezzo della gestione diretta di servizi attraverso personale proprio e/o attraverso l'utilizzo di personale del proprio socio privato, di perseguire l'interesse generale dei cittadini. La gestione in qualità dei servizi del territorio, garantisce l'idoneo svolgimento di azioni monitorate e controllate che permettono una verifica costante del raggiungimento degli obiettivi preposti. Il controllo avviene sia nella fase progettuale, che nella fase di erogazione del servizio attraverso il controllo dei processi di gestione, che nella fase di verifica con gli utenti e i committenti.

Opere Sociali Servizi SpA si è dotata di specifiche procedure di qualità in linea con la norma ISO 9001:2008 finalizzate al miglioramento continuo.

Tutto il personale è coinvolto in questo processo focalizzato sulla soddisfazione del cliente.
Tutti i servizi operano in base a procedura definite, istruzioni operative e modulistica specifica che garantiscono la tracciabilità del servizio erogato.
Il personale è gestito secondo regole definite di selezione, addestramento e socializzazione al lavoro.
L'aggiornamento professionale è garantito da Piani Formativi annuali in coerenza con le migliori prassi gestionali ed organizzative.
Ogni struttura è dotata del Documento di Valutazione dei Rischi ai sensi del Decreto Legislativo 81/2008.

Opere Sociali Servizi Spa aggiorna annualmente il proprio Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati e orienta le proprie azioni nel rispetto e nella tutela della privacy dei propri clienti.
La somministrazione degli alimenti è regolata dal Manuale di Autocontrollo HACCP, sulla base della normativa vigente.
Opere Sociali Servizi SpA dispone di Sistema Gestione Qualità norma UNI EN ISO 9001.2008 certificato dal TÜV.

Servizi per gli anziani
Valori di riferimento

La gestione dei servizi di Opere Sociali Servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nelle norme, nello Statuto e nelle linee programmatiche della Società.

Imparzialità

L'accesso ai servizi avviene in base ad un ordine di priorità determinato dalla gravità della situazione dell'anziano; razza, sesso, religione, non sono elementi di favore né di discriminazione.

Uguaglianza

A tutti gli Ospiti è assicurata l'assistenza di cui necessitano.

Adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi

A ciascuno con interventi mirati ed appropriati alle condizioni nelle quali si trova. A tal fine Opere Sociali Servizi concorre alla progettazione ed innovazione degli interventi e dei servizi rivolti agli anziani e alle loro famiglie, in coerenza con le strategie della programmazione pubblica locale.

Rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie, diritto di scelta

I piani assistenziali individuali vengono predisposti in base all'osservazione dei bisogni dell'anziana/o, nel rispetto delle sue abitudini, richieste e necessità, e sono condivisi con lei/lui e con la sua famiglia.

Rispetto della dignità della persona

Tutte le scelte a partire dagli ambienti, l'abbigliamento, la cura della persona, sono finalizzate alla valorizzazione dell'anziano come individuo.

Garanzia di riservatezza

I dati personali, sanitari e amministrativi degli anziani sono custoditi e gestiti, nel rispetto delle norme, in base a procedure interne codificate. Il personale è tenuto a non diffondere informazioni personali delle quali sia venuto a conoscenza in relazione all'attività svolta.

Continuità dell'intervento
Al variare delle condizioni dell'anziano, Opere Sociali Servizi propone adeguamenti dei piani di assistenza e/o spostamenti in servizi più adeguati sia interni all'azienda, sia della più vasta rete dei servizi territoriali.

Continuità del servizio
In ogni servizio vengono adottate procedure per fronteggiare le emergenze, le assenze di personale, in modo da garantire sempre le prestazioni essenziali e la assistenza necessaria.

Partecipazione
Si favorisce l'interazione con i singoli anziani e le loro famiglie, con le loro forme organizzate, con le realtà sociali del territorio, con il mondo del volontariato, dell'associazionismo, ecc., disponibile a confrontarsi e cooperare per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza
I servizi sono organizzati e gestiti per raggiungere gli obiettivi assistenziali fissati, con la miglior allocazione possibile di risorse, perseguendo l'equilibrio della gestione.

Con riferimento a tali principi Opere Sociali Servizi ha sviluppato una cultura assistenziale fondata sul criterio di "casa aperta", intesa come ambiente ospitale e accogliente in cui:

- l'anziano può ritrovare le **condizioni della vita familiare**, mantenendo per quanto possibile le proprie abitudini e la vicinanza con le persone e gli oggetti cari;
- amici e **familiari sono facilitati nel visitare** gli anziani e nello stare loro vicino;
- gli **operatori** sanno prendersi cura degli anziani con **disponibilità, umanità e professionalità**;

Riferimenti normativi a cui si attiene la Società

Delibera Giunta Regione Liguria 862/2011
Riordino del sistema della residenzialità e semiresidenzialità extraospedaliera. Abrogazione della DGR n. 969/2008 "Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semiresidenzialità sociosanitaria. Abrogazione della DGR n. 308/2005"

Delibera Giunta Regione Liguria 1749/2011
Integrazione e parziali modifiche alla DGR n. 862/2011 sulla residenzialità extraospedaliera

Delibera Giunta Regione Liguria 1773/2013
Disposizioni attuative della disciplina regionale per i percorsi di attivazione e inclusione sociale a supporto delle fasce deboli ai sensi dell'art. 40 della l.r. 24 maggio 2006 n. 12

Delibera Giunta Regione Liguria 514/2015
Approvazione di indirizzi vincolanti in materia di politiche per le persone anziane, contrasto alla violenza e contrasto al disagio e grave emarginazione

Le strutture Residenziali

Opere Sociali Servizi gestisce, nei vari territori cittadini, cinque strutture residenziali per anziani:

Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa Noceti" *(44 posti)*
Via alla Stazione 2, Località Santuario, 17100 Savona (SV)
Tel.: 019 8797002 - Fax: 019 8797002 - Mail: rsanoceti@operesocialiservizi.it

Residenza Protetta "Santuario" *(95 posti)*
Piazza Santuario 4, Località Santuario, 17100 Savona (SV)
Tel.: 019 8797038 - Fax: 019 8797038 - Mail: rpsantuario@operesocialiservizi.it

Residenza Sanitaria Assistenziale "Santuario" *(73 posti)*
Piazza Santuario 4, Località Santuario, 17100 Savona (SV)
Tel.: 019 8797037 - Fax: 019 8797037 Mail: rsasantuario@operesocialiservizi.it

Residenza Protetta "Casa Marino Bagnasco" *(53 posti)*
Via Salita Schienacoste, 17100 Savona (SV)
Tel.: 019 8401018 - Fax: 019 8337342 Mail:rpbagnasco@operesocialiservizi.it

Comunità Alloggio "Ercole" *(10 posti)*
Via Paleocapa 19/8, 17100 Savona (SV)
Tel.: 019 813534 - Fax: 019 8488509
Mail: comunitaercole@operesocialiservizi.it

La Residenza Protetta Bagnasco e la Comunità Alloggio Ercole si trovano in pieno centro, in stretta vicinanza con bar, negozi, chiese, mercato settimanale, offrendo quindi la possibilità di organizzare uscite sia guidate sia autonome, per i pazienti.
La Residenza Protetta Santuario, la Residenza Sanitaria Assistenziale Santuario e la Residenza Sanitaria Assistenziale Noceti si trovano nella località Santuario di Savona, a pochi chilometri dal centro, in una zona circondata dal verde, ma raggiungibile con facilità sia in auto che con i mezzi pubblici.
Per la RSA Noceti è previsto un servizio navetta dalla fermata dell'autobus alla struttura: per gli orari ed i giorni del servizio rivolgersi al Coordinatore della RSA Noceti.

Cosa offrono

Nelle diverse strutture è garantita un'assistenza completa, continuativa, dimensionata al bisogno ed adeguata alla normativa che si articola in:

Assistenza di tipo tutelare 24 ore su 24 (nelle Residenze Protette e nelle RSA), tesa sia alla cura che alla protezione complessiva delle persona che prevede, anche nelle ore notturne, il controllo delle condizioni psico fisiche, interventi relativi alle posture, all'idratazione ed ai bisogni fisiologici;

Assistenza per le attività della vita quotidiana e per il mantenimento delle autonomie possibili che prevede, fra l'altro, supporto nei vari momenti della giornata, aiuto per l'alimentazione, l'igiene personale e la cura della persona, compresa igiene e taglio di barba e capelli, manicure e pedicure, stimolando l'anziana/o all'utilizzo delle capacità residue;

Attività di animazione e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione delle biografie individuali e di supporto alla creatività compatibili con le condizioni psico-fisiche di ciascun ospite, (uscite a piccoli gruppi, attività musicali e motorie, gioco delle carte, tombola, lettura e commento di notizie lette sui quotidiani ecc.);

Assistenza riabilitativa: nelle RSA comprende la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche dell'anziano nella vita quotidiana; in particolare assistenza consulenza ed attività riabilitativa per i trattamenti prescritti dal fisiatra; Nelle RP è concentrata nel mantenimento delle capacità psico-fisiche;

Assistenza sanitaria di base medica ed infermieristica sia diurna che notturna in misura differente a seconda della tipologia di strutture: comprendente attività di prevenzione, cura e riabilitazione allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti. L'attività medica di diagnosi e cura è esercitata dai Medici di Medicina Generale. Nelle RSA è prevista anche l'assistenza infermieristica attiva diurna, mentre nelle RP è prevista l'assistenza infermieristica notturna passiva.

In tutte le strutture le attività di assistenza prestate all'ospite vengono documentate o in una "cartella infermieristico-assistenziale" o in due cartelle separate una infermieristica e l'altra assistenziale, strumenti di raccordo fra le informazioni precedenti e quelle seguenti all'ingresso, inoltre viene elaborato un "progetto assistenziale individuale" (PAI) in equipe fra le varie figure professionali e concordato, in alcune strutture, con i familiari.

- **Comfort abitativo** assicurato da spazi abitativi, sia diurni che notturni, funzionali ed attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana, da camere da letto generalmente a due, tre, quattro posti letto e da un arredamento di tipo familiare.
- **Comfort alberghiero** costituito dal servizio ristorazione, lavanderia, guardaroba e pulizia dei locali.

In tutte le strutture di Opere Sociali Servizi sono a disposizione:

Servizio ristorazione e servizio dietetico

Il servizio dietetico elabora menù vari, equilibrati nei nutrienti, con riguardo ai gusti ed alle esigenze dietetiche degli ospiti. I pasti sono prodotti, a seconda delle strutture, o nelle cucine delle strutture stesse, o veicolati da cucine presenti nelle vicinanze, in base a ricette e metodiche consoli date, con l'utilizzo di prodotti selezionati e controllati.

I menù sono visibili e consultabili nelle apposite bacheche all'interno di ciascuna struttura; garantiscono una pluralità di scelte attente alle caratteristiche delle diverse stagioni opportunamente rivisitati in base ad aggiornate indicazioni dietetiche.

Il menù è composto da **primo, secondo, contorno, frutta** e vengono inoltre garantite **diete speciali** a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie.

I pasti sono serviti a partire dai seguenti orari:

- **Colazione** tra le 8.00 e le 9.00
- **Pranzo** tra le 12.00 e le 12.30 con possibilità di anticipare di 15 minuti in base alle caratteristiche assistenziali degli ospiti
- **Merenda** tra le 15.30 e le 16.30
- **Cena** tra le 18.00 e le 18.30 con variazioni in base alle caratteristiche assistenziali degli ospiti.

Le fasce orarie dei pasti sono personalizzate per struttura e possono variare in funzione delle condizioni climatiche e/o della stagione.

Servizio pulizie

Assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati. Settimanalmente sono puliti e disinfettati locali comuni quali palestre, cappelle, ecc. e vengono sanificati locali ed arredi.

Servizio manutenzione

Organizzato con una squadra di operai specializzati dipendenti da una Cooperativa di Servizi e con il supporto eventuale di ditte esterne, assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi delle strutture provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in relazione alle varie esigenze e problematiche che si presentano.

Le figure professionali

Nelle strutture operano:

- **Direttore Medico;**
- **Coordinatore Amministrativo;**
- **Coordinatore infermieristico;**
- **Infermieri Professionali;**
- **Operatori specificamente dedicati alla animazione e socializzazione;**
- **Operatori Socio Sanitari;**
- **Addetti all'Assistenza di Base;**
- **Personale medico di Medicina Generale;**
- **Terapisti della Riabilitazione;**

Su richiesta e come servizi non compresi nella retta si possono richiedere parrucchiere, barbiere e podologo.

Modalità di ingresso e modalità di uscita

Alle strutture sono ammesse persone anziane ultrasessantacinquenni e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana.
Le modalità di accesso sono private o convenzionate.

Come si accede

Tutte le strutture sono accreditate dalla Regione Liguria e convenzionate con la ASL2 Savonese, ad eccezione della Comunità Alloggio "Ercole" che è una struttura sociale autorizzata dal Comune di Savona.

La modalità di accesso convenzionato, sono gestite direttamente dall'ASL a seguito di valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica e successivo inserimento nelle relative liste d'attesa; gli utenti possono rivolgersi direttamente agli uffici ASL preposti per ricevere le domande.

Per le ammissioni private occorre rivolgersi direttamente alla struttura, in particolare al Coordinatore Amministrativo o Infermieristico, i quali, attraverso un colloquio, e consultandosi con il Direttore Sanitario, verificano se la struttura sia in grado di rispondere alle esigenze presentate e, in caso positivo, la persona interessata viene inserita in lista d'attesa.

L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della domanda, sempre nel rispetto della valutazione sanitaria.

Si fa presente che la lista d'attesa è unica per tutte le strutture gestite da Opere Sociali Servizi, ma è possibile richiedere l'inserimento nelle strutture preferite, sapendo comunque che come parametro principale viene utilizzata la data di presentazione della domanda.

Si fa presente che gli ospiti già presenti all'interno delle strutture di Opere Sociali Servizi SpA hanno la precedenza nella lista d'attesa rispetto ai pazienti provenienti dall'esterno.

Inoltre in caso di due rifiuti alla chiamata per un posto letto, il paziente verrà inserito al fondo della lista.

Come si esce

I ricoveri **temporanei (solitamente i ricoveri di riabilitazione e sollievo nelle RSA)** hanno termine alla data prefissata o per dimissioni volontarie.

Sono previsti anche ricoveri temporanei o di sollievo anche nelle Residenze Protette.

I ricoveri a **tempo indeterminato** hanno termine o per dimissioni volontarie dell'anziano, o al momento del decesso o, infine, su disposizione di Opere Sociali Servizi, per persistente morosità.

Il contratto, le rette, i rapporti amministrativi

Prima dell'ingresso dell'ospite in struttura, è necessaria la firma di un contratto che impegna Opere Sociali Servizi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo anche conto di un eventuale contributo del proprio Comune di residenza, in relazione alla quota socio-alberghiera.
Viene, in alcune strutture, e solo per i pazienti privati, richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero di importo pari ad una mensilità della retta dovuta. In caso di morosità Opere Sociali Servizi potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali. Opere Sociali Servizi potrà inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Regole generali:
All'atto dell'ingresso in struttura, tra le parti viene sottoscritto apposito contratto relativo alla quantificazione degli oneri economici in capo all'utente (o suoi familiari), nonché alla regolamentazione dei reciproci rapporti ed obblighi.

Prestazioni comprese nella retta giornaliera nelle RP e nelle RSA:

- **Servizio alberghiero completo**: alloggio, ristorazione, pulizia, lavanderia, guardaroba;
- **Assistenza tutelare notturna e diurna**, quale aiuto per la cura personale compreso igiene e taglio di barba, capelli ed unghie, supporto nell'alimentazione;
- **Assistenza nelle attività** di vita quotidiana e di mantenimento delle autonomie;
- **Assistenza infermieristica**, comprendente attività di prevenzione,cura e riabilitazione allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti;
- **Attività di animazione** e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento;
- **Prestazioni fisioterapiche**, comprendenti la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento e recupero delle capacità motorie residue dell'anziano.

Qualità e partecipazione

Opere Sociali Servizi SpA è impegnata costantemente a promuovere la **qualità** e lo **sviluppo** dei propri servizi e delle proprie attività.

In tale senso ha individuato alcuni importanti fattori di qualità che devono caratterizzare la propria attività assistenziale e che intende osservare con adeguati livelli operativi come di seguito sotto indicato.

Nella fase di ingresso

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Completezza informazioni, umanizzazione **dell'accoglienza**, supporto all'inserimento.	Informazioni aggiornate con colloqui individuali.
Ad ogni ospite garantita **assistenza** adeguata.	Programmi di assistenza personalizzata condivisi.

Nel corso della permanenza

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Adeguatezza **condizioni igieniche** degli ambienti.	Frequenza pulizia: mattutina per stanze, wc e locali comuni, ripassi pomeridiani. Pulizie straordinarie semestrali.
Adeguatezza servizio **lavanderia** e **biancheria** personale.	I capi vengono lavati e stirati su necessità e riconsegnati negli armadietti personali.
Adeguatezza servizio **lavanderia piana.**	Frequenza cambio letti almeno settimanale e al bisogno (anche quotidiana, se occorre).
Adeguatezza servizio **ristorazione.**	Applicazione procedure di autocontrollo igienico nella preparazione; elaborazione di diete equilibrate; rotazione delle proposte a ciclicità mensile, cambio di menù stagionale due volte l'anno.

Nel corso della permanenza

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Adeguata **presenza del personale** impegnato nell'assistenza diretta e di base agli ospiti.	Il personale è presente 24 ore su 24 su più turni. Quotidiana cambio presidi incontinenza almeno 3 volte al giorno, ma anche di più in caso di bisogno. Bagno 1 almeno ogni 10 giorni e comunque al bisogno.
Adeguata presenza del personale impegnato nell'**assistenza diretta** agli ospiti.	Nel pieno rispetto dei parametri previsti dalla vigente normativa della Regione Liguria e per quanto riguarda le disposizioni dell'accreditamento regionale.
Attività di **animazione** e **socializzazione.**	Attività di animazione sono garantite dalla presenza di un animatore dal lunedì al venerdì, con attività di socializzazione e per mantenimento attività residue. Si propongono musicoterapia, disegno, bricolage, giardinaggio, a seconda delle varie strutture.
Adeguatezza dell'**assistenza sanitaria.**	Valutazione medica all'ingresso. Valutazioni nel corso della degenza con cadenza in base alle necessità dei singoli pazienti e in base alla specificità della struttura. Richieste di visite specialistiche in caso di necessità, anche presso la struttura.
Radicamento della struttura nella comunità territoriale di appartenenza.	Partecipazione delle strutture ad eventi o altro quando consentito dalle patologie degli ospiti; volontariato presente nelle strutture sotto varie forme da associazioni di volontariato, a progetti con scuole elementari, progetti con scuole secondarie (alternanza scuola lavoro), ad associazioni che si recano nelle strutture a fare spettacoli o altro.

Nel corso della permanenza

Fattore di qualità	Standard operativo garantito
Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza.	Possibilità di tenere oggetti personali nella propria stanza da letto, scelta quotidiana dell'abbigliamento condivisa con l'ospite quando possibile; possibilità di visita da parte di familiari ed amici in ogni orario della giornata, fermo restando gli orari di cambio e di riposo pomeridiano in cui si chiede ai parenti di non soggiornare nelle singole stanze da letto. Al bisogno: inserimento di paraventi e di accorgimenti per il rispetto della privacy. Contatto diretto con l'ospedale per coloro che sono ricoverati e per avere notizie sanitarie o altro. Aiuto per compilare domande o richieste ad ASL e/o Comune e per effettuare dimissioni protette in RSA specialmente.
Facilità di relazione con il personale.	Riconoscibilità di tutto il personale operante con cartellini identificativi. Esposizione di orario di apertura nelle bacheche con recapiti e contatti Possibilità di colloqui individuali con i Responsabili delle strutture su appuntamento.
Chiarezza e completezza attività informativa.	Bacheche e sito internet sempre aggiornati. Gli uffici amministrativi della sede e delle strutture a disposizione negli orari indicati.
Coinvolgimento e partecipazione.	In ogni struttura almeno una riunione all'anno con i parenti e un'altra in caso di argomenti importanti o variazioni di sostanza. Indagine con questionario di soddisfazione dell'utenza con cadenza annuale.

Valutazione della qualità assistenziale

La valutazione della qualità del servizio erogato comprende:

1. **metodi di autovalutazione che Opere Sociali Servizi applica a se stessa per misurare:**
   - l'adeguata presenza di personale dell'assistenza;
   - l'appropriatezza degli interventi assistenziali siano essi infermieristici, tutelari, riabilitative medici;
   - la corretta applicazione delle procedure igieniche e di conservazione e cottura dei cibi;
   - la puntuale esecuzione di pulizie e manutenzioni.

2. **metodi di rilevazione finalizzati a comprendere il grado di soddisfazione dell'utenza:**
   - periodicamente viene effettuata un'indagine per valutare la corrispondenza fra la qualità del servizio percepita dall'utente e/o dai suoi familiari e l'aspettativa che questi hanno nei confronti del servizio stesso;
   - valutazione dei servizi: per esprimere il proprio giudizio rispetto al servizio,gli ospiti e i familiari hanno a disposizione un questionario di gradimento che esamina attraverso 21 item i principali aspetti della struttura. La metodologia finora utilizzata è la seguente: attraverso questionari vengono indagati diversi elementi caratterizzanti il servizio fornito: adeguatezza delle strutture, dell'attrezzatura, capacità di prestare il servizio promesso in modo affidabile e preciso, professionalità del personale, capacità di risposta, ecc.

Partecipazione

Opere Sociali Servizi promuove il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli ospiti, dei loro familiari e delle loro forme organizzate.
Opere Sociali Servizi garantisce, inoltre, forme di tutela degli ospiti nei confronti dell'Azienda in caso di problemi, disservizi, e disagi imputabili a Opere Sociali Servizi.

Interlocutori, forme di partecipazione, confronti

Opere Sociali Servizi riconosce, promuove e sostiene la partecipazione attiva dei familiari e dei parenti nelle forme da loro identificate, come ad esempio il Comitato Parenti o l'Assemblea parenti.

Inoltre è prevista la costituzione di ulteriori forme di partecipazione che coinvolgano associazioni e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti e/o coinvolte in forme di collaborazione con Opere Sociali Servizi.
Sono previsti specifici confronti sui servizi.

Diritti degli ospiti

- Ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- Ricevere il servizio nel rispetto dei principi fondamentali che orientano l'attività di Opere Sociali Servizi;
- Portare nella propria stanza suppellettili e oggetti personali;
- Entrare ed uscire liberamente dalla struttura, previa comunicazione da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento;
- Ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari di struttura;
- Ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lei/lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro;
- Ottenere rispettate, in caso di decesso, le scelte funerarie espresse al momento dell'ingresso in struttura;
- Praticare e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;
- Mantenere la disponibilità del posto per numero giorni indicato da ASL in caso di ricovero ospedaliero di paziente convenzionati e di un mese in caso di paziente privato. In entrambi i casi per i primi 15 gg la retta dovrà essere versata integralmente.

Doveri degli ospiti

- Disporre del proprio corredo personale come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura, identificato attraverso l'apposizione del numero assegnato;
- Essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in struttura;
- Rispettare gli orari della struttura;
- Mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- Evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;
- Comunicare le uscite al Coordinatore Amministrativo o al Coordinatore Infermieristico;
- Rispettare l'assegnazione del posto e della stanza effettuato dalla direzione e preventivamente comunicata;
- Fumare esclusivamente nelle aree fumatori;
- Corrispondere la retta alle scadenze fissate;
- Continuare, in caso di assenza temporanea il pagamento della retta.

Contatti e osservazioni dei cittadini

Gli orari di ricevimento sono esposti nelle bacheche e/o sul sito istituzionale. Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio di cura e assistenza, al fine di garantire colloqui personalizzati ed evitare disservizi, è consigliato programmare appuntamenti individuali con i Coordinatori.

Osservazioni

Per chiedere chiarimenti, esporre problemi o riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti, ci si può rivolgere, in prima istanza, al Responsabile del Servizio interessato oppure agli uffici amministrativi siti in Savona, Via Paleocapa 4/3 C. telefono: 019 8489849, fax: 019 8160893, mail: info@opere-sociali-servizi.it.

Accesso agli atti

A tutela della trasparenza e imparzialità del suo operato, Opere Sociali Servizi garantisce al Cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire copia degli atti amministrativi adottati dietro motivata richiesta.

L'accesso ai documenti può avvenire:
- in via **formale** compilando apposita richiesta;
- in via **informale** mediante richiesta verbale immediatamente accoglibile.

La richiesta di accesso a documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (ad esempio la cartella socio-sanitaria), deve sempre essere redatta per iscritto.

Ruoli e professioni che operano nelle strutture

Presso le RP e le RSA, svolgono la propria attività il Direttore Medico, cui compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse; ed un **Medico di medicina generale**. I pazienti che usufruiscono della convenzione ASL 2 sono curati dal **Responsabile Sanitario** della struttura.
Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale.
La presenza dei medici in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.
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.

Coordinatore infermieristico: questa figura supporta il Responsabile Sanitario nella pianificazione, programmazione, verifica dell'attività degli infermieri e degli OSS. Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute ed il benessere dei pazienti.
Controlla le camere ed i vari reparti per verificare la qualità del servizio, dei pasti il comfort alberghiero e la pulizia degli ambienti.
Il coordinatore infermieristico si occupa delle pratiche degli ospiti presso gli uffici ASL 2 quali: prenotazione visite specialistiche, prenotazione ambulanze, consegna campioni ematici e ritiro dei referti. Pratiche per gli ausili e i pannoloni. Contatti con i medici curanti degli ospiti privati.

Coordinatore amministrativo: questa figura ha il compito di supervisionare e coordinare tutte le attività interne alla struttura derivanti dall'operato di tutte le figure professionali impegnate.
In relazione al personale impiegato presso la struttura ha la responsabilità di garantirne la professionalità, il rispetto dei protocolli e dell'etica mettendo in pratica tutte le necessarie soluzioni operative. In accordo con il Responsabile Sanitario ed il Coordinatore Infermieristico verifica costantemente il loro benessere garantendo la corretta gestione delle attività previste, riceve i parenti negli orari indicati in direzione, riscuote il pagamento delle rette, si occupa della attività amministrative legate alla utenza, risolve eventuali problematiche segnalate, promuove si azioni necessarie al miglioramento delle procedure che tese all'inclusione degli ospiti nel territorio circostante ed alla loro socializzazione.

Il **Direttore Operativo** di Opere Sociali Servizi, che ha sede presso la sede principale, ma presente a rotazione giornaliera nelle varie strutture e anche su appuntamento, è di supporto e raccordo per tutte le strutture e per tutti i coordinatori.

Figure sanitarie:
Gli Infermieri Professionali, oltre ad assolvere all'assistenza sanitaria, partecipano all'elaborazione dei progetti assistenziali individuali degli ospiti, collaborano direttamente con il personale addetto all'assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane, provvedono alla gestione dei farmaci.
Il Terapista della riabilitazione, presente presso le RP e le RSA, effettua consulenza, valutazione ed attività riabilitative in situazioni acute e/o croniche, contribuisce all'elaborazione di progetti individuali, di gruppo per gli ospiti e si occupa anche della richiesta degli ausili necessari.

Figure impegnate nell'assistenza diretta alla persona:

Operatori Socio Sanitari: gli operatori sono le figure professionali direttamente impegnate nell'assistenza diretta agli ospiti nelle 24 ore, sono tutti in possesso delle necessarie qualifiche professionali così come previsto dalle norme regionali.

L'attività degli operatori è definita in programmi di lavoro formulati in base ai Piani di Assistenza Individuali (PAI) degli ospiti, in considerazione dei bisogni e dei tempi di ciascuno.

I programmi di lavoro, dunque, variano in relazione al modificarsi delle condizioni degli ospiti. Gli Operatori assicurano le attività di cura alla persona con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue, alla riattivazione dei gesti quotidiani di vita, al sostegno alla socializzazione.

Animatori: questa peculiare caratterizzazione relazionale viene integrata e rafforzata da figure specializzate che programmano e realizzano attività di animazione.

Altre figure:

Nelle strutture è presente personale dedicato ai servizi di cucina (ove presente cucina interna) pulizia, e servizio di manutenzione.

Opere Sociali Servizi SpA
Via Paleocapa, 4/3 c - 17100 SAVONA
Tel: 019 8489849 – Fax: 019 8160893
Email: info@operesocialiservizi.it

Orario di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì:11.00 – 12.30, 15.00 – 16.00