

Residenza

Q. e C. Castagnola

CHIAVARI (GE)

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, a tutela del diritto di salute e informazione del cittadino, descrive i servizi erogati, così da rendere possibile la vigilanza sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza.

Anni Azzurri "Q. e C. Castagnola" ha redatto la propria Carta dei Servizi, oltre che allo scopo appena detto, per far conoscere:

l'ambiente specifico;

gli elementi distintivi della propria offerta;

i valori e gli obiettivi che sono costantemente alla base dell'organizzazione, quali:

- rispetto della dignità dell'anziano ospite, cui viene fornito un intervento unitario e globale
- assistenza, cura e una più generale tutela del benessere e della vita di relazione dell'ospite al fine di conservarne le capacità cognitive e funzionali
- collaborazione con la famiglia
- apertura al territorio

I VALORI dell'AGIRE come DIRITTI dell'OSPITE

Nel suo operare *Anni Azzurri "Q. e C. Castagnola"* ha i seguenti valori ispiratori:

- ☞ EFFICACIA ED EFFICIENZA
 - orientamento verso la qualità dei risultati
 - attenzione ai bisogni degli ospiti
 - continuità e flessibilità d'azione
- ☞ COMPETENZA E PROFESSIONALITA'
 - aggiornamento continuo
 - curiosità professionale
 - confronto multidisciplinare
- ☞ TRASPARENZA E LIBERTA' DI SCELTA
 - diffusione delle informazioni
 - regole chiare e condivise
 - imparzialità e lealtà
- ☞ COMUNICAZIONE
 - diritto di informazione chiara ed esauriente
 - diritto di critica
- ☞ EMPATIA
 - rispetto della dignità della persona
 - disponibilità all'ascolto
 - personalizzazione del servizio
 - rispetto della privacy
- ☞ INTEGRAZIONE
- ☞ COLLABORAZIONE - COOPERAZIONE
- ☞ LAVORO D'EQUIPE

I SERVIZI EROGATI

Anni Azzurri "Q. e C. Castagnola" fornisce nella sua funzionale residenza i seguenti servizi e forme di assistenza:

- SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA
- SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA
- SERVIZIO FARMACIA
- SERVIZIO DI RIABILITAZIONE
- SERVIZIO DI ANIMAZIONE
- SERVIZI ALBERGHIERI (ristorazione, pulizie, lavanderia)
- SERVIZI GENERALI (centralino, segreteria)

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Addetti all'Assistenza di Base (O.S.S. e O.S.A.) forniscono 24 ore su 24 assistenza tutelare, con servizio di supporto ed aiuto all'ospite durante le seguenti attività:

- *alzata della mattina, riposi pomeridiani e notturni*
- *alzata dalle 7,00 alle 9,30 con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche*
- *riposo pomeridiano dalle 13,00 alle 15,00*
- *riposo notturno dalle 20,00 alle 07,00. Gli operatori compiono controlli programmati: cambi, posture e idratazioni. Alle 21,00 viene servita la camomilla*
- *igiene personale e cura della persona, igiene del viso, delle mani, rasatura, cura dell'abbigliamento, bagno a cadenza settimanale*
- *assunzione dei pasti (assistenza parziale o completa, a seconda dei bisogni)*
- *cura della camera e degli effetti personali (cambio bisettimanale del letto, o secondo necessità, della biancheria al bisogno, riordino periodico di armadi e comodini, pulizia periodica degli ausili (carrozzine, tripod, deambulatori)*
- *supporto socio-relazionale (conoscenza della persona, del suo passato, di desideri, bisogni ed aspettative)*

Obiettivi: Ogni attività svolta ha lo scopo di assistere attivamente l'ospite, stimolandone le capacità residue ed evitando di sostituirsi a lui per quanto è possibile.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA



Ruoli professionali:

- **Medico di Residenza** Presta assistenza sanitaria, presente in struttura mattina e pomeriggio dal lunedì al sabato, (reperibilità notturna) riceve i parenti previo appuntamento.
- **Medico di Base dell'ospite** Per gli ospiti in convenzione il medico di base diventa in automatico il responsabile sanitario della struttura. Gli ospiti privati possono scegliere in totale libertà se mantenere il proprio medico di base. Qual'ora si decida, in totale libertà di mantenere il medico di fiducia esterno, esso rimane responsabile della salute dell'ospite e a tale medico, l'ospite e i suoi parenti dovranno rivolgersi per le ricette in caso di necessità.
- **Medici specialisti** La struttura garantisce visite specialistiche domiciliari a pagamento, tramite prestazioni fornite da professionisti, quali cardiologo, ginecologo, dentista, oculista, dermatologo, ecografista, otorinolaringoiatra, internista, ortopedico, fisiatra, psichiatra, psicologo.
- **Infermiere Professionale** Presente in Residenza 24 ore su 24 provvede alla somministrazione dei farmaci, alle medicazioni ed a tutte le attività infermieristiche più specifiche, quali fleboclisi, impacchi, iniezioni, rilevazioni parametri vitali, assistenza alimentazione parenterale, assistenza integrata di ospiti in fase terminale; mantiene i contatti con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche ed automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio (resta a carico del parente l'accompagnamento dell'ospite).

Azioni: prevenzione, diagnosi e cura della persona, coordinamento sanitario, tempestiva rifornimento farmaci.

SERVIZIO FARMACIA

La struttura garantisce agli ospiti la rifornimento quotidiana di farmaci di uso corrente, con particolare tempestività in caso di urgenze.

Obiettivi: garantire in modo competente, professionale, continuativo ed efficace la salute ed il benessere degli ospiti.

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Ruoli professionali: *fisioterapisti* presenti dal lunedì al sabato.



La struttura dispone di una palestra attrezzata e di un servizio di riabilitazione orientato, non solo al **mantenimento delle condizioni psico-fisiche** dell'anziano, ma anche al **recupero post-operatorio e/o post-ricovero** finalizzato ad un miglioramento fisico generale prima del ritorno al proprio domicilio.

Al momento dell'ingresso gli ospiti vengono visitati dai fisioterapisti e dal medico di Residenza, con la possibilità di consulenza a domicilio di fisiatri, che valuteranno le necessità riabilitative di ogni ospite attraverso la programmazione di percorsi riabilitativi personalizzati ed informeranno il parente sui tempi e le modalità dei trattamenti.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE



Ruolo professionale:

- **Animatore:** Tecnico della socializzazione e delle emozioni, è colui che, valorizzando ogni singolo come persona unica ed irripetibile, controlla le variazioni psico-emozionali degli ospiti, favorisce la continuità degli stili di vita ed il mantenimento degli interessi, raccoglie e divulga informazioni sui bisogni personali, stimola i legami e le relazioni in collaborazione con le altre figure professionali e la famiglia.

Azioni:

- Lettura quotidiani e riviste
- ginnastica di gruppo
- attività di stimolazione cognitiva e della memoria
- attività manuali
- organizzazione di uscite organizzate e feste



Obiettivi: stimolare-mantenere le abilità psico-fisiche dell'ospite, stimolare i rapporti con l'ambiente, favorire i legami col territorio, la famiglia, e gli altri pazienti, limitare l'evoluzione del percorso involutivo nell'anziano valorizzandolo nella quotidianità.

● SERVIZI ALBERGHIERI

Obiettivi del servizio alberghiero: garantire un'alimentazione adeguata in base alle esigenze dietetiche, personalizzare il servizio secondo gusti e bisogni, assicurare igiene degli ambienti e confort alla persona.

▪ RISTORAZIONE



Ruoli professionali: *cuochi e addetti alla cucina* preparano i pasti nella cucina interna alla struttura.

Azioni: i pasti vengono serviti all'ospite in sala da pranzo seguendo un menù quotidiano diversificato (per ogni pasto diverse sono le opzioni di primo, secondo e contorno, più frutta e dessert due volte alla settimana e bevande) preparato rispettando i regimi dietetici personalizzati. Il menù è stagionale e varia giornalmente, ripetendosi ogni 4 settimane.

Per motivi igienico-sanitari a tutela della salute dell'anziano si consiglia di non portare o somministrare alimenti preparati a domicilio.

Orari:

- ~ colazione: 8,15-8,45
- ~ idratazione: 10,00-10,30
- ~ pranzo: 11,30-12,00
- ~ merenda: 15,30-16,00
- ~ cena: 18,00-19,00
- ~ camomilla serale: 21,00-21,30

▪ SERVIZIO LAVANDERIA



Azioni: Il servizio lavanderia provvede al lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione alla Residenza (lenzuola, federe, tovaglioli...).

La biancheria personale degli ospiti, appositamente numerata prima dell'ingresso, può essere lavata all'interno tramite il servizio di lavanderia interno alla struttura. I familiari devono garantire all'ospite un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati (si consigliano indumenti in cotone o felpa di cotone che garantiscono comfort ed una buona resistenza al lavaggio ad alte temperature, per quest'ultimo motivo è vivamente sconsigliato l'uso di capi in pura lana o delicati). L'amministrazione non interviene in caso di danneggiamento o smarrimento dei capi.



▪ PULIZIE

Il servizio di pulizia è affidato a personale ausiliario che assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, con particolare attenzione alla pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere, agli spazi e servizi comuni.

SERVIZI GENERALI SERVIZIO AMMINISTRATIVO



E' in funzione dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 18,00 fornisce informazioni sugli orari di visita, sui servizi interni e loro ubicazione.

SERVIZIO RELIGIOSO

Presso la cappella della struttura viene settimanalmente celebrata la SS. Messa.



DIREZIONE



La direttrice è a disposizione del pubblico dal lunedì al venerdì, per fornire informazioni sul servizio, prassi di ingresso, rette (composizione e modalità di pagamento), sulle pratiche relative alla permanenza dell'anziano in Residenza. Svolge funzioni di depositario di valori consegnati dall'ospite, dietro autorizzazione scritta. La Direzione è sempre a disposizione di ospiti e parenti per accogliere *reclami* o *gradimenti* attraverso segnalazioni verbali e scritte.

● SERVIZI ACCESSORI (a pagamento)

RIVISTE E GIORNALI

Quotidiani e settimanali possono essere consegnati a domicilio direttamente dall'edicola, previa prenotazione da parte degli ospiti.



TRATTAMENTI ESTETICI – PEDICURE

Servizio prestato da libero professionista presente in struttura su richiesta dell'ospite.



PARRUCCHIERA / BARBIERE

Servizio prestato da libero professionista presente in struttura ogni settimana.

ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

- *Direttore Amministrativo*
- Responsabile *Sanitario*
- *Medico di Residenza*
- *Infermieri professionali*
- *Fisioterapisti*
- *Addetti all'assistenza di Base*
- *Animatore*
- *Addetto amministrativo*
- *Addetti di segreteria e centralino*
- *Addetti al servizio alberghiero*
- *Manutentore*













MODALITA' D'ACCESSO

L'ammissione dei Clienti nella struttura avviene previo colloquio conoscitivo con i responsabili di Residenza, durante il quale vengono raccolte informazioni dettagliate sulle condizioni socio-sanitarie-assistenziali dell'ospite e descritte le condizioni economiche e le norme previste dal regolamento di gestione della Residenza. La Direzione consiglia di concordare l'ingresso preferibilmente entro le ore 10,30 dei giorni feriali, al fine di garantire all'ospite una migliore accoglienza.

Nella stessa giornata di ingresso Ospite e familiari devono rivolgersi alla Direzione per compiere le formalità burocratiche-amministrative:

- ✓ ritirare il regolamento interno della Residenza con l'allegato modulo di consenso ai fini della normativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali che dovrà, dopo averne preso visione, essere riconsegnato firmato entro il giorno successivo .
- ✓ fissare il colloquio conoscitivo con il medico di Residenza che dovrà avvenire entro 7 giorni dall'ingresso.

L'Ospite dovrà essere in possesso dei seguenti documenti:

-  *documento di riconoscimento (carta d'identità)*
 -  *tessera sanitaria*
 -  *codice fiscale*
 -  *copia delle cartelle cliniche di ricoveri effettuati presso strutture ospedaliere o case di cura (lettere di dimissioni, esami di laboratorio, raggi, recenti esami sierologici)*
 -  *relazione del medico curante o della struttura di provenienza sullo stato di salute dell'ospite e sull'attuale terapia in atto*
 -  *certificato dell'idoneità a vivere in comunità e assenza di malattie infettive*
 -  *terapia farmacologica scritta dal proprio medico curante*
 -  *nominativo del medico di famiglia, numeri telefonici ed orari di visita ambulatoriale*
 -  *nominativi dei familiari e relativi recapiti telefonici*
 -  *copia attestazione di invalidità*
- documentazione presidi (pannoloni, carrozzina, etc)*

Per un miglior soggiorno si consiglia di portare gli effetti personali occorrenti agli ospiti, nonché capi di abbigliamento confortevole per poter partecipare alle attività diurne che si svolgono in Residenza.

ORARI DI VISITA



La possibilità di visita agli ospiti da parte di parenti ed amici, è dalle 11,00 alle 18,00 tutti i giorni. E' consentita la presenza di un familiare al momento del consumo dei pasti solo in caso di necessità.

REGOLAMENTO INTERNO

DIRITTI E DOVERI

- Ogni Ospite ha il diritto di essere assistito ed ascoltato con attenzione e cortesia nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose; Ospite e familiari godono del diritto di informazione e critica per tutto ciò che concerne lo stato di salute e le condizioni assistenziali del soggetto.
- Tutti coloro che assistono gli Ospiti della Residenza sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni, assicurando rispetto alla riservatezza ed alla privacy di ciascuno.
- Il personale si riserva la facoltà di far uscire dalle stanze degli ospiti i familiari durante l'effettuazione di interventi sanitari o di igiene.
- Agli Ospiti è richiesto il rispetto delle regole di vita comunitaria, compreso il divieto di fumare nei nuclei e negli spazi comuni della Residenza, al fine di garantire una convivenza il più possibile equilibrata e tranquilla.

- All'ingresso l'ospite deve fornire tutti i dati personali, anagrafici, sanitari, ed i dati di un referente responsabile.
- L'ospite, sotto sua personale responsabilità può portare nella propria stanza oggetti personali nonché apparecchi audiovisivi, telefonici ed altro, nel rispetto dei diritti degli altri ospiti.
- Non è consentito l'utilizzo di stufe elettriche, ferri da stiro, fornelli, tenere vasi o biancheria alle finestre ed altri oggetti che possano costituire pericolo e disordine.
- La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa camera o posto a tavola, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.
- L'ospite, se completamente autosufficiente, sotto sua personale responsabilità, può uscire liberamente dalla Residenza, dandone comunicazione al personale in servizio.
- Gli Ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore o denaro; la Direzione non si assume responsabilità alcuna per gli oggetti conservati direttamente e personalmente dagli ospiti.
- Declina inoltre ogni responsabilità in caso di rottura o smarrimento di protesi o ausili personali (es. occhiali, protesi dentale o acustiche, ecc...).
- Secondo il D.Lgs 155/97 (HACCP) è vietato portare e somministrare agli ospiti alimenti a base di uova, latte, panna, crema e dolci, torte ed ogni altra preparazione che richieda una conservazione controllata e/o refrigerata. Non si possono conservare alimenti in camera.

RETTA: modalità di pagamento, composizione e quote giornaliere

	<i>CAMERA DOPPIA</i>	<i>CAMERA SINGOLA</i>
<i>AUTOSUFFICIENTI</i>	€ 95,00	€ 110,00
<i>PARZIALMENTE AUTOSUF.</i>	€ 98,00	€ 115,00
<i>NON AUTOSUFFICIENTI</i>	€ 101,00	€ 119,00

BREVE PERIODO + 20% (da 1 a 2 mesi)

QUOTA ALBERGHIERA IN CONVENZIONE ASL € 48,00

- La retta, differenziata per tipologia di camera e per grado di autosufficienza dell'ospite, *comprende* vitto, alloggio, assistenza tutelare diurna e notturna, assistenza sanitaria ed infermieristica, fisioterapica, servizio di animazione, lavaggio della biancheria alberghiera in dotazione in Residenza, lavaggio biancheria intima dell'ospite.
- Sono *esclusi* dalla retta: spese telefoniche, tickets, farmaci, protesi, presidi sanitari non mutuabili, onorari e compensi per prestazioni a titolo personale (parrucchiere, barbieri, podologo), oneri per allacciamenti, utenze ed abbonamenti individuali.
- La Residenza provvederà alle spese relative alle prestazioni non fornite direttamente dalla stessa solo previo versamento di un fondo cassa personale versato al momento dell'ingresso.
- L'ammissione, preceduta da una prenotazione, verrà perfezionata con il versamento di una *cauzione infruttifera* (art.42 n.2 DPR 22/12/86 N° 917) *corrispondente ad € 500,00 (cinquecento/00)*, che potrà essere *trattenuta dalla Residenza qualora per qualsiasi motivo l'ingresso non abbia avuto luogo nei termini concordati*.
- *Entro i primi 5 giorni di ogni mese verranno pagate* le rette relative al mese in corso, più le eventuali spese consumate nel mese precedente.
- Sia l'Ospite che la Residenza hanno *il diritto di recedere dalla convenzione con il preavviso di 15 giorni*. La parte inadempiente sarà tenuta al risarcimento dei giorni di mancato preavviso in ragione della retta di degenza.
- Le assenze dovute a ricovero ospedaliero danno luogo ad una *riduzione del 20 % della retta giornaliera*; qualora le assenze siano causate da motivi diversi, si concorderanno con la Direzione le specifiche condizioni economiche.

- La Direzione ha diritto di dimettere l'ospite inadempiente riservandosi altresì le opportune azioni legali anche nei confronti dei familiari tenuti al mantenimento ai sensi dell' art. 433 del Codice Civile del REFERENTE RESPONSABILE per il recupero del credito maturato.
- La Direzione, previa comunicazione ai familiari, si riserva la facoltà di modificare la retta con un mese di preavviso, qualora lo esigano l'aumento del costo del servizio reso e/o le modificate condizioni fisiche dell'ospite.
- La retta seguirà aumento annuale secondo gli indici ISTAT.
- Per i soggiorni brevi da 1 a 3 mesi è prevista una maggiorazione del 20%.

RESPONSABILITA' DELLA RESIDENZA

- La responsabilità della conduzione della Residenza è del titolare dell'autorizzazione amministrativa.
- Al medico di base dell'ospite compete la responsabilità terapeutica.
- La Residenza non può adottare misure coercitive e limitanti la libertà personale dell'ospite, se non dietro prescrizione medica e comunque nel rispetto delle linee guida al sostegno delle azioni di tutela e di garanzia dell'anziano non autosufficiente. Pertanto l'allontanamento spontaneo, cadute accidentali, lesioni volontarie ed involontarie, uso improprio di attrezzature ed impianti non determinano alcuna responsabilità da parte della Residenza.

RESPONSABILITA' DELL'OSPITE

- La Residenza declina ogni responsabilità in caso di comportamenti lesivi dell'ospite nei confronti di altri ospiti, del personale o di visitatori.
- L'ospite e/o il suo referente sono tenuti a rispondere degli eventuali danni, anche involontari, provocati alle attrezzature ed agli impianti della Residenza.

RECLAMI E SUGGERIMENTI:

- L'ospite e/o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, mancato rispetto del presente regolamento di gestione e comunque dei diritti inalienabili di ogni persona, sono pregati di rivolgersi direttamente alla Direzione della Residenza che provvederà in merito.
- La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento stimolo o proposta volti a migliorare la qualità del servizio reso.

STANDARD DI SERVIZIO

Assistenza alla persona

- *igiene e vestizione* dalle 7.00 alle 10.00 (con alzate programmate e personalizzate per bisogni e condizioni sanitarie specifiche)
- *in ordine alla prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito*: effettuazione delle manovre di prevenzione come previsto dal piano individuale scritto con compilazione della apposita documentazione
- *assistenza all'incontinenza*: effettuazione dei cambi programmati del pannolone, con compilazione dell'apposita documentazione. Mantenimento della continenza attraverso l'accompagnamento dell'ospite ai servizi igienici in orari prestabiliti
- bagno a cadenza settimanale, con compilazione della apposita documentazione
- *garanzia della privacy dell'ospite* durante le attività assistenziali

Assistenza medica:

- Presenza di almeno un medico nella struttura almeno 6 ore al giorno
- Registrazione immediata, nella cartella clinica, dei dati rilevati in caso di intervento medico
- Visita medica programmata almeno una volta al mese, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute

Assistenza infermieristica:

- Presenza di almeno un infermiere nella struttura 24 ore su 24
- Controllo carrello delle urgenze ogni 30 giorni
- Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni

Assistenza riabilitativa:

- Effettuazione di interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione
- Attivazione dell'intervento riabilitativo, richiesto dal medico, entro 1 giorno dalla prescrizione
- Riabilitazione funzionale collettiva tramite ginnastica dolce

Servizi sociali e di animazione:

Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei clienti/committenti almeno ogni anno. Festeggiamento dei compleanni degli ospiti e festeggiamenti e celebrazioni anche in occasione delle festività (Natale, Pasqua, etc..)

Servizi di comfort alberghiero:

- Pulizia giornaliera delle stanze e dei bagni degli ospiti
- Pulizia giornaliera degli ambienti e dei bagni comuni
- Cambio della biancheria piana ogni sette giorni, fermo restando il cambio, anche parziale, in caso di necessità
- Presenza di una segnaletica esterna e interna alla Residenza, per orientare e informare l'utenza

Servizi di ristorazione:

- Preparazione di diete personalizzate, se prescritte, in caso di problemi di masticazione e/o deglutizione
- La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario qualitativo, attraverso l'implementazione di Autocontrollo aziendale mediante metodologia HACCP

INFORMAZIONI AGLI OSPITI ED AI FAMILIARI

- Presenza della Carta dei Servizi in ingresso e presso il locale segreteria
- Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino
- Comunicazione, sia al telefono che nel contatto diretto, delle informazioni sopra citate
- L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri sarà tempestiva

ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO:

- Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro 30 giorni dall'ingresso
- Colloquio pre-inserimento con i referenti prima dell'effettivo ingresso dell'ospite al fine di conoscere l'ospite e di acquisire le informazioni utili
- Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento
- Socializzazione ed assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio-temporale nei primi 15 giorni dall'inserimento

DIMISSIONE:

Carta dei Servizi



RESIDENZA Q. e C. Castagnola
Via Colonnello Franceschi, 87
16043 Chiavari
Tel. 0185/370914 Fax 0185/377834
residenzacastagnola@anniazurri.it

