

INDICE	1
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	2
SEZIONE PRIMA	
<i>Presentazione della r.s.a, i principi fondamentali e l'organizzazione</i>	
Presentazione	2
Cenni storici	4
I principi fondamentali	6
Mission	6
La nostra visione	7
La politica integrata	7
Le aree dell'organizzazione e le principali responsabilita'	10
SEZIONE SECONDA	
Informazioni sulle strutture e i servizi forniti	
Carattere delle prestazioni fornite	19
Tipologia delle prestazioni fornite	19
Modalita' di accesso	20
La degenza	23
L' assistenza psicologica	23
Il sostegno cognitivo e sociale	25
La riabilitazione fisica	25
La gestione delle urgenze	27
I ricoveri presso ospedali o case di cura	27
La dimissione	27
Il decesso	28
La gestione della documentazione	28
Informazioni e servizi generali	29
SEZIONE TERZA	
<i>La Qualita'</i>	
Standard di qualita'	33
SEZIONE QUARTA	
<i>Miglioramento e meccanismi di tutela e verifica</i>	
Miglioramento dei servizi	35
Verifica degli impegni assunti	36

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Disposizioni legislative prevedono l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi". La nostra vuole essere uno strumento di dialogo e collaborazione tra noi, il paziente e la sua famiglia. Pertanto, è stata redatta sulla base di principi fondamentali ispiratori (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia), per informare l'utente sulle caratteristiche della Struttura, sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi. Perseguendo l'obiettivo della "massima chiarezza e massimo impegno" definiremo periodicamente gli impegni assunti dall'Azienda per la promozione della qualità del servizio attraverso la definizione e comunicazione di standard qualitativi facilmente controllabili e verificabili.

Attraverso le procedure di valutazione dei suggerimenti e dei reclami, chiediamo agli utenti (degenti, famiglie e semplici visitatori) di aiutarci a migliorare costantemente.

La Direzione ringrazia per la collaborazione

SEZIONE PRIMA

Presentazione della R.S.A., i principi fondamentali e l'organizzazione

PRESENTAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "La Quiete" è una Struttura socio-sanitaria privata, situata in contrada Canterame nel comune di Castiglione Cosentino (CS), a circa 6 chilometri da Cosenza.

La Struttura è raggiungibile agevolmente dallo svincolo autostradale di Cosenza Nord: dallo svincolo autostradale si prosegue in direzione della stazione ferroviaria di Castiglione Cosentino scalo (loc. Quattromiglia di Rende); quindi per il paese di Castiglione Cosentino svoltando a sinistra dopo il ponte Crati in direzione di Rose; a m 300 deviare a destra e proseguire seguendo le indicazioni.

L'aspetto esteriore è quello di una casa accogliente circondata dal verde e dalla tranquillità della natura, mentre l'interno, composto da 40 posti letto per RSA Anziani e 20 posti letto per RSA Disabili, è curato per dare ai pazienti l'idea di una "seconda casa", che strutturalmente è stata realizzata seguendo tutte le norme cogenti e contemporaneamente si è cercato di creare un ambiente confortevole.

Tutto il personale è specializzato, seguendo dettagliatamente ogni disposizione regionale, e l'organizzazione è finalizzata a far ruotare l'intera Azienda intorno al paziente.



CENNI STORICI

“La Quiete” fu Fondata nel 1984 ad opera di Pasquale Autolitano, infermiere professionale che ha prestato la sua opera presso l’ospedale Civile dell’Annunziata di Cosenza, come Casa di Riposo per anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Grazie all’impulso umanitario, ragione per cui venne creata e ai molti sacrifici, ben presto, per l’assistenza offerta vi fu il consenso della popolazione. Aumentarono le domande per accedere alla Struttura, e così si iniziò ad assumere nuovo personale specializzato e nel 1993, con l’istituzione della Commissione Regionale, si ottenne la prima Autorizzazione Regionale (fino ad allora solo quella del Comune e dell’Azienda Sanitaria).

Nel 1994, con l’applicazione Regionale del D.P.C.M. 08/08/1985, e con le modifiche strutturali

e funzionali necessarie, la Casa protetta socio-sanitaria “La Quiete” venne inserita tra le Strutture che erogavano assistenza sociale, sanitaria e riabilitativa, con la conseguente Convenzione Regionale e con l’appartenenza alla Fascia “B” (categoria media nell’erogazione dell’assistenza).

Dopo circa un anno, facendo un salto di qualità, e utilizzando questo periodo per le dovute modifiche strutturali e funzionali, venne riconosciuta la Fascia “C” (la massima aspirazione per la categoria).

Nel luglio del 2001 divenne Residenza Sanitaria Assistenziale. Spinti sempre dal desiderio di miglioramento nel giugno 2004 con decreto n. 9854 del 24 giugno 2004, vengono accreditati

altri 20 posti letto destinati agli utenti disabili (RSA Disabili).

Nel 2015 “La Quiete” si è data nuova proprietà e nuova forma societaria, con Amministratore

unico il Dott. Garo Michele.

L’assistenza è, oggi, sempre più specializzata e seguita, il personale costantemente aggiornato, ed oltre a garantire la totale assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa, si opera per garantire anche il massimo rispetto e la massima umanità.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995 ed i principi fondamentali a cui si ispira la Struttura sono i seguenti:

Eguaglianza

Ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai servizi ed alle prestazioni che sono fornite senza discriminazione di età sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Imparzialità

La nostra Struttura si ispira a criteri di imparzialità cioè di giustizia e di obiettività.

Diritto di scelta

Il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Rispetto

Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con attenzione, professionalità, cortesia e premura, nel rispetto della persona e della sua dignità.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino ai servizi forniti dalla R.S.A "La Quiete" deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990 n. 241. L'utente può presentare memorie, reclami, istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

La R.S.A "La Quiete" fornisce i servizi secondo i più aggiornati standard di qualità e adotta tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cittadino - utente.

Continuità

L'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per impreviste difficoltà, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi del cittadino.

MISSION

Attraverso l'esperienza e l'alta professionalità delle risorse umane vogliamo costruire con i nostri ospiti un rapporto che compensi il distacco dal nucleo familiare e dalle mura domestiche e infonda sicurezza all'assistito ed alla sua famiglia, in modo da offrire assistenza sanitaria e sociale qualificata e professionale, terapie mediche, riabilitative e servizi di sostegno sociale e psicologico efficaci, in un clima di affetto e fiducia.

LA NOSTRA VISIONE

Ci proponiamo di diventare un valido punto di riferimento per le famiglie che non sono in grado di assistere i loro cari e per le istituzioni regionali che ci affidano una funzione sociale insostituibile, ponendo al centro del nostro lavoro gli ospiti ai quali vogliamo offrire:

- un'assistenza personalizzata costruita in modo integrato e coerente;
- un rapporto familiare ma rispettoso, in modo da favorire la socializzazione ed creare un'atmosfera di raccoglimento e riservatezza;
- la cura continua dell'igiene e dell'aspetto fisico, nel rispetto della dignità personale;
- la trasparenza verso l'esterno in merito alle varie attività della Struttura;
- l'utilizzo di attrezzature e modalità di lavoro efficienti e sicuri.

LA POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITA' E LA SICUREZZA SUL LAVORO

La Direzione della RSA "La Quiete" ha adottato un Sistema di Gestione Integrato Qualità/ Sicurezza sul lavoro, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e BS OHSAS 18001:2007 e si impegna:

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, i requisiti cogenti e rispettando i requisiti delle norme ISO 9001 e BS OHSAS 18001;
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla Struttura;
- a garantire che tutto quanto accade e, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo;
- a migliorare costantemente la gestione del personale per ridurre le inefficienze, prevenire gli incidenti sul lavoro e ridurre i costi



A tale fine, attraverso il Sistema di Gestione Integrato, la Direzione intende realizzare i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

La customer satisfaction è uno dei parametri principali del sistema di programmazione e controllo della Qualità dei servizi sanitari. Gli ospiti ed i loro familiari ci forniscono indicazioni in merito alla qualità prevista, alla qualità erogata ed alla qualità percepita. A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane.

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

- selezionare le risorse umane e secondo requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze competenze tecniche e le capacità individuali e collettive
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture.

La Direzione si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale.

A tale fine la Direzione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi di per l'erogazione e controllo dei servizi;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

Accrescimento della presenza sul mercato.

A tale fine si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più visibile, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui opera.

Miglioramento della gestione del personale per ridurre le inefficienze e prevenire gli incidenti sul lavoro

La Direzione si impegna a effettuare 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 assistita;

Il Manuale Integrato Qualità/Sicurezza interpreta e traduce operativamente la Politica aziendale dell'Organizzazione, per cui tutte le risorse umane devono ritenersi impegnate a perseguire gli obiettivi indicati nel rispetto del medesimo manuale e della documentazione in quest'ultimo richiamata. In particolare, a ciascuno viene affidato il compito di:

- capire e impegnarsi per soddisfare le legittime attese in materia di qualità dei clienti
- identificare ed eliminare le cause di errori e sprechi presenti nei processi.

Rispetto della normativa vigente

La Struttura ottempera ai requisiti di agibilità, con il possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs 81/08. Viene garantito il requisito di accessibilità ai sensi del DM n° 236 del 14 giugno 1989; inoltre adempie agli obblighi legislativi previsti dal D.Lgs. 196/2003 così come modificato ed integrato dal Regolamento (UE) 679/2016, a garanzia della privacy, della protezione e del trattamento dei dati personali e dei dati sanitari sensibili, e agli obblighi previsti dal D.Lgs. 231/2001 tramite l'adozione di un valido Modello Organizzativo e Gestionale.

LE AREE DELL'ORGANIZZAZIONE E LE PRINCIPALI RESPONSABILITÀ

DIREZIONE

La Direzione aziendale è rappresentata dal Dott. Michele Garo che ne è anche il Rappresentante Legale. La Direzione definisce le strategie ed assegna alle aree aziendali obiettivi congruenti con la politica aziendale, garantisce la disponibilità e adeguatezza delle risorse per il conseguimento degli obiettivi stabiliti. Esegue il riesame periodico del Sistema di Gestione Integrato e individua necessità di miglioramenti dei processi organizzativi e della Struttura. Individua leggi e regolamenti che impattano sull'attività della Struttura e ne dispone l'applicazione. Inoltre è responsabile della selezione e valutazione del personale, nonché della sicurezza sui luoghi di lavoro.

QUALITÀ

Il Responsabile del Sistema di Gestione, delegato dalla Direzione per il mantenimento e miglioramento della qualità dei servizi forniti, ha i seguenti compiti:

- forma e sensibilizza il personale sui temi della qualità;
- esegue attività di sorveglianza sull'attuazione delle procedure del Sistema Qualità, emette la documentazione di Sistema, supporta le aree nell'applicazione di metodi e tecniche per la qualità e nell'utilizzo della documentazione;
- informa la Direzione sullo stato di applicazione del Sistema Qualità, predispone la documentazione utile per la conduzione del riesame della Direzione, provvede all'attuazione delle azioni deliberate durante il riesame della Direzione, attiva le azioni correttive e ne verifica l'esito;
- è responsabile dell'applicazione delle norme di igiene ed autocontrollo alimentare (HACCP);
- definisce il trattamento delle non conformità e verifica la rimozione di queste ultime con esito positivo.

TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Responsabile del Sistema di Gestione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, coordina il Servizio Prevenzione e Protezione e il miglioramento degli aspetti inerenti la sicurezza sul lavoro, ha i seguenti compiti:

- pianifica la formazione e sensibilizza il personale in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- esegue attività di sorveglianza sull'attuazione delle procedure del Sistema Sicurezza sul Lavoro, emette la documentazione di Sistema;



- informa la Direzione sullo stato di applicazione del SSL, predispone la documentazione utile per la conduzione del riesame della Direzione, provvede all'attuazione delle azioni deliberate durante il riesame della Direzione, attiva le azioni correttive e ne verifica l'esito;
- definisce il trattamento delle non conformità e verifica la rimozione di queste ultime con esito positivo.

PERSONALE E AMMINISTRAZIONE

Il Responsabile Amministrazione e Personale:

- cura i contatti con le Aziende Sanitarie in merito alle degenze, alle comunicazioni di decesso o dimissione, alle comunicazioni di nuovi ricoveri o proroghe;
- predispone la contabilità mensile da inviare all'Azienda Sanitaria (di seguito anche AS) e alla Regione Calabria;
- cura la gestione del personale da un punto di vista amministrativo;
- mantiene la registrazione delle presenze del personale e ne custodisce la documentazione;
- mantiene la registrazione giornaliera delle presenze dei degenti.

RESPONSABILE SANITARIO – DIRETTORE SANITARIO

Il Responsabile Sanitario, ha il compito di coordinare e supervisionare l'attività del personale medico e paramedico nonché dei consulenti specialisti. In particolare:

- vigila sulle modalità di esecuzione delle terapie, sulla somministrazione dei medicinali e sulla corretta alimentazione dei degenti;
- vigila sul mantenimento di idonee condizioni igieniche e di sicurezza in tutti gli ambienti interni ed esterni di pertinenza della Struttura;
- è responsabile della corretta redazione e della conservazione delle cartelle cliniche dei degenti;
- cura i rapporti con i medici di base dei singoli degenti;
- vigila sull'efficienza delle risorse assegnategli (qualifica e competenza del personale, funzionamento di attrezzature e strumenti sanitari, ecc.) e collabora con la funzione Amministrazione e Personale e la Direzione aziendale per la valutazione periodica delle stesse.

CONSULENTI SPECIALISTI

“La Quiete” si avvale della consulenza di specialisti medici esterni di geriatria, fisiatria, neurologia e cardiologia, nonché dello psicologo.

Medici Specialisti

I medici hanno il compito di effettuare visite specialistiche sui degenti, a seconda delle necessità concordate con il Responsabile Sanitario, di definire le relative terapie e di valutarne l'efficacia. Sono responsabili inoltre della prescrizione di esami clinici per i degenti.

Psicologo

Lo psicologo esegue attività di sostegno psicologico e cognitivo dei degenti durante il soggiorno presso la Struttura e coordina l'attività degli Assistenti Sociali e degli Educatori.

ASSISTENTI SOCIALI

Prendono in carico il paziente al suo arrivo e ne favoriscono l'inserimento ed il soggiorno presso la Struttura ed in particolare:

- acquisiscono le informazioni sui degenti presso le famiglie, relativamente agli aspetti sociali (ambiente, necessità, abitudini, ecc.);
- curano i rapporti con le AS per la fornitura di ausili ai degenti;
- mantengono i contatti con le famiglie richiedendo quanto necessita ai degenti.

EDUCATORI

Gli educatori:

- provvedono al sostegno cognitivo e sociale dei degenti, attraverso stimolazioni senso-percettive, psicomotorie e relazionali;
- organizzano eventi ed attività collettive in occasione delle principali festività.
- organizzano eventi ed attività collettive in occasione delle principali festività.

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

I Terapisti della Riabilitazione hanno il compito di eseguire i programmi riabilitativi definiti dall'équipe medica.

Hanno inoltre il compito di sorvegliare sullo stato di attrezzature e strumenti utili a tale scopo e di garantirne la continua disponibilità ed efficienza.



PERSONALE INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è responsabile delle seguenti attività:

- somministra le terapie prescritte,
- esegue medicazioni e prelievi;
- rileva i parametri vitali;
- esegue attività di sorveglianza sul degente;
- garantisce la presenza di farmaci e materiali sanitari.

PERSONALE ADDETTO ALL'ASSISTENZA

Il personale addetto all'assistenza (OSS) ha i seguenti compiti:

- assiste il degente nella pulizia personale, la somministrazione dei pasti, e quant'altra attività atta a garantire le principali funzioni vitali;
- fornisce supporto al paziente per trasporto e accompagnamento;
- esegue pulizie e manutenzioni di utensili, apparecchiature, materiali, presidi usati dal degente, da personale medico e infermieristico;
- cura l'igiene e l'ordine degli ambienti in cui vive il degente;
- assiste e sorveglia gli ospiti della Struttura in camera e negli ambienti comuni;
- fornisce supporto agli infermieri.

PERSONALE AUSILIARIO

Il personale ausiliario:

- esegue la pulizia degli ambienti e di quanto usato per l'assistenza;
- esegue attività di movimentazione, trasporto e approvvigionamento di quanto necessario nell'area a cui è assegnato;
- allontana e ripone i rifiuti nei relativi contenitori;
- esegue sorveglianza e custodia dei locali di assegnazione.

CAPOSALA DEGENZA

Tutta l'attività del reparto è sorvegliata e coordinata, secondo le direttive sanitarie ed organizzative, da un infermiere con adeguata esperienza.

RESPONSABILE MEDICHERIA

Ciascun infermiere, a turno, ha il compito di provvedere alla verifica periodica delle scadenze dei farmaci, del riempimento delle bombole di ossigeno, dell'efficienza della strumentazione.



APPROVVIGIONAMENTI E MANUTENZIONE

La funzione Approvvigionamenti e manutenzione ha il compito di:

- selezionare, valutare e qualificare i fornitori della Struttura e definirne gli accordi di fornitura;
- raccogliere, verificare ed approvare le richieste d'acquisto provenienti dai vari reparti aziendali e provvedere all'inoltro dell'ordine al fornitore od all'acquisto diretto presso fornitori adeguatamente qualificati;
- effettuare attività di sorveglianza sulle prestazioni dei fornitori (rispetto delle specifiche delle forniture, registrazione degli esiti, raccolta e conservazione della documentazione relativa agli acquisti, ecc.);
- eseguire la valutazione periodica dell'operato dei fornitori.
- curare i rapporti con i fornitori esterni di manutenzione (richieste d'intervento, ecc.);
- registrare gli interventi di manutenzione eseguiti da fornitori esterni e conservare la relativa documentazione;
- coordinare le attività di manutenzione/controllo eseguite dal personale interno ai fini della garanzia di efficienza delle attrezzature:

In particolare, La Quiete si avvale di fornitori esterni qualificati, con provata competenza e professionalità, per l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Contabilità e consulenza del lavoro;
- Servizio lavanderia industriale;
- Manutenzione impianti elettrici e annessi;
- Manutenzione impianti idrotermico e di condizionamento;
- Manutenzione giardino e pulizia esterna;
- Disinfestazione e derattizzazione;
- Autocontrollo e verifica periodica del Sistema di Igiene e Controllo dei Prodotti Alimentari (HACCP);
- Smaltimento rifiuti speciali;
- Manutenzione e controllo sistema prevenzione incendio e antincendio;
- Medico Competente, specialista in medicina del lavoro;
- Consulenza sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- Consulenza sul Sistema di Gestione Integrato Qualità/Sicurezza conforme alla UNI EN ISO 9001 e alla BS OHSAS 18001



Feintech

CUCINA

Il reparto cucina ha il compito di preparare i pasti per i degenti, nel rispetto delle diete e delle prescrizioni provenienti dal personale medico, nonché delle norme igieniche applicabili.

SICUREZZA

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione garantisce l'applicazione e l'osservanza delle norme di sicurezza ed antinfortunistica dell'intera Struttura

SEZIONE SECONDA

Il servizio fornito

CARATTERE DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate sono generalmente a carico del Sistema Sanitario Nazionale: l'eventuale quota a carico dell'assistito è calcolata dall'AS di competenza in base alla normativa vigente (per maggiori informazioni rivolgersi all' ASP Cosenza – Distretto Sanitario Valle Crati).

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'assistenza al paziente è considerata come il principale scopo per cui opera l'intera Struttura, quindi grazie alla collaborazione di tutte le figure professionali, il paziente potrà godere di tutti i servizi richiesti:

- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Assistenza medica ed infermieristica h24;
- Assistenza medico specialistica geriatrica;
- Assistenza medico specialistica cardiologica;
- Assistenza medico specialistica fisiologica;
- Assistenza di recupero e rieducazione funzionale;
- Assistenza psicologica;
- Assistenza sociale;
- Podologo;
- Parrucchiere.

Inoltre, attraverso le normali modalità del Sistema Sanitario Nazionale, è garantita

- l'assistenza farmaceutica;
- l'assistenza specialistica (nelle figure non presenti nella Struttura);
- la fornitura di Protesi ed ausili;
- la prestazione di diagnostica strumentale e di laboratorio

MODALITA' DI ACCESSO

Richiesta di ricovero

L'attività de La Quiete è improntata alla massima trasparenza verso l'esterno, per questo le famiglie interessare a conoscerne le attività, e le relative modalità di conduzione, sono sempre invitate preventivamente a visitarne gli ambienti ed a conoscere la direzione ed il personale.

Per poter accedere alla Struttura deve essere inoltrata presso l'AS la richiesta di ricovero del Medico curante su ricetta AS, nella quale viene richiesto il ricovero specificando la patologia e la dicitura finale "non curabile a domicilio".

L'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica) provvede alla visita del richiedente per costatare se la patologia del richiedente è idonea al tipo di servizi che offre la Struttura. Se considerato idoneo, al paziente verrà concessa l'Autorizzazione al ricovero che consiste in un periodo di permanenza medio-lungo all'interno della Struttura. Tale periodo, se sussistono le condizioni, può essere prorogato dall' U.V.G..

Cosa portare?

E' necessario che il paziente al momento del ricovero sia provvisto di:

- Carta d'identità o altro documento di riconoscimento valido;
- Codice fiscale;
- Copia del tesserino sanitario;
- Copia di eventuale tesserino di esenzione ticket;
- Copia di eventuale verbale di invalidità;
- Copia di eventuale documenti presentati per la richiesta di ausili;
- Almeno n° 6 pigiama e indumenti per la notte (*);
- Almeno n° 6 maglie interne (*);
- Almeno n° 6 paia di calze (*);
- Almeno n° 6 Vestiti o tute tempo libero (*);
- Pantofole chiuse antiscivolo;
- Vestaglia;(*)
- Spazzolino da denti;
- Eventuali contenitori per protesi dentali.

(*) La biancheria personale ed i vestiti devono essere contrassegnati con un numero che vi sarà indicato al momento del ricovero, in modo da evitare che siano scambiati con quelli degli altri ospiti.

Accettazione

Al momento del ricovero, per motivi igienico-sanitari e di spazio, si consiglia di portare solo gli oggetti strettamente necessari. E' opportuno, inoltre, non introdurre denaro ed oggetti di valore all'interno della Struttura.

Al suo arrivo, il paziente è accolto dal personale che lo conduce nella camera assegnata: l'ingresso presso la Struttura di un nuovo ospite è registrato e comunicato all'Azienda Sanitaria. Quindi, gli Assistenti Sociali assumono le informazioni che ne consentano un immediato inserimento nella Struttura.

Gli effetti personali della persona da assistere sono presi in carico dal personale che provvede, se non è stato già fatto dai familiari, a identificarli. Il personale deve chiedere ai familiari di ritirare qualunque oggetto di valore o denaro.

La persona da assistere è immediatamente ricoverata e visitata dal medico di turno in modo da assumere tutte le informazioni sullo stato di salute mediante consultazione della documentazione disponibile, esecuzione delle prime e più semplici indagini diagnostiche e assunzione di informazioni da parte dei familiari o dalla stessa persona. Il medico di turno provvede all'apertura della Cartella Clinica, a valutare l'adeguatezza dell'eventuale terapia in atto o a stabilirne una nuova e l'esigenza di richiedere l'immediata visita da parte dei consulenti specialisti quando lo stato di salute lo richieda.

Entro alcuni giorni dall'ingresso, in assenza di patologie che richiedano una maggiore celerità, il degente è visitato da tutti gli specialisti della Struttura che, con il coordinamento del consulente geriatra e con l'ausilio degli esiti dei prelievi di campioni biologici, definiscono le terapie da adottare.



LA DEGENZA

Nel periodo di degenza presso la Struttura sono garantite le prestazioni mediche, infermieristiche, di assistenza e cura della persona, di assistenza sociale e psicologica, di somministrazione delle terapie ed il ricorso a visite specialistiche erogate dai consulenti de La Quiete o dai medici dell'AS.

La persona da assistere entrata nella Struttura è sottoposta ad un periodo di osservazione durante i quali sono condotti:

- una serie di esami di laboratorio e strumentali nonché visite mediche da parte di tutti i medici specialisti;
- una valutazione psicologica, sociale ed educativa;
- una valutazione infermieristica al termine della quale sono identificati i bisogni infermieristici.

Tali valutazioni, basate su esami di laboratorio, strumentali, visite, test, osservazioni, assunzione di informazioni, assieme alle attività condotte all'accettazione, contribuiscono a costruire un quadro iniziale della persona da assistere che rappresenta il punto di partenza per l'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale PAI che, partendo da abilità e deficit conduce alla definizione di obiettivi per le aree geriatrica, fisiatrica, psicologica, sociale ed educativa e di metodologie per raggiungere gli obiettivi stessi.

A partire dal Piano Assistenziale Individuale PAI redatto, attenendosi alle linee definite nello stesso, sono pianificate in dettaglio le attività di fisioterapia, educative, psicologiche e mediche. Il consulente geriatra coordina le attività del PAI e ne tiene sotto controllo la scadenza. Periodicamente viene condotta una verifica del conseguimento degli obiettivi fissati nel Piano Assistenziale Individuale che porta ad un giudizio sullo stato del paziente rispetto a quello preesistente ed alla definizione di nuove azioni che possono anche consistere nell'emissione di un nuovo PAI tenendo conto dello stato della persona da assistere. Nel corso del periodo di validità del Piano Assistenziale Individuale PAI il conseguimento degli obiettivi è monitorato dalle diverse professionalità coinvolte.

L'ASSISTENZA PSICOLOGICA

I degenti sono sostenuti da un consulente psicologo che esegue le sue attività nell'ambito del Piano Assistenziale Individuale definito per il periodo utilizzando anche le informazioni provenienti da altre professionalità della Struttura. Periodicamente conduce colloqui e test per il monitoraggio dello stato del paziente.



IL SOSTEGNO COGNITIVO E SOCIALE

In base alle abilità ed ai deficit riscontrati, il nucleo sociale costituito da consulente psicologo, tecnico della rete sociale ed educatori pianifica le attività per il sostegno di ciascun degente, fornite mediante l'utilizzo di materiale didattico, il ricorso a giochi di gruppo e individuali ed a metodi di socializzazione. Anche tali attività prevedono una valutazione degli esiti al fine di attivare idonee azioni. La Struttura è attiva nell'organizzazione di eventi e attività collettive in occasione delle principali festività, anche perseguendo lo scopo di avvicinare le famiglie ai loro cari non autosufficienti.

L'assistenza sociale

Gli Assistenti Sociali rappresentano il principale tramite tra la Struttura e la famiglia durante il periodo di soggiorno, fin dall'ingresso nella Struttura come descritto in precedenza.

Durante il periodo di soggiorno, gli Assistenti sociali seguono in maniera particolare le attività che consentono la costante disponibilità di dispositivi medici, di ausili, di materiali per medicazioni e di medicinali a carico del SSN, preoccupandosi di trasferire le informazioni da e per la famiglia con la massima sollecitudine.

LA RIABILITAZIONE FISICA

Le attività di riabilitazione sono condotte presso la palestra della Struttura da parte di personale qualificato e specializzato, se le condizioni della persona lo consentono, oppure nella sua stanza. Esse sono condotte con la supervisione del consulente fisiatra che emette per ogni persona da assistere un programma di riabilitazione da concludere in un periodo definito, congruente con gli obiettivi del Piano Assistenziale Individuale attivo.

Il programma riabilitativo, definito in funzione delle condizioni di salute e dello stato generale, si prefigge lo scopo di eliminare, contenere o prevenire alterazioni funzionali in modo da consentire il maggior grado possibile di autonomia.

Le sedute di riabilitazione, eseguite solo a seguito di verifica dello stato di salute della persona da assistere, consistono in attività manuali e strumentali condotte nel rispetto del programma emesso dal fisiatra. Durante ed al termine delle attività, il personale deve costantemente verificare le condizioni del paziente monitorando la presenza di eventuali sintomi che richiedano l'intervento di un medico. Ogni seduta di riabilitazione è documentata sulla Cartella di Fisioterapia di ciascun degente. Su di essa il personale annota eventuali aspetti rilevanti emersi durante la seduta da sottoporre a valutazione del fisiatra o di altri medici.

Il fisiatra controlla le condizioni del degente durante il periodo che copre il programma riabilitativo al fine di verificare efficacia e necessità di modifiche. Al termine del programma, la persona da assistere viene visitata per verificare l'efficacia delle attività e stabilire, ove necessario e possibile, un nuovo programma.



LA GESTIONE DELLE URGENZE

Ai fini della corretta gestione delle urgenze sono adottati i seguenti criteri:

- è definito ed esposto un elenco di farmaci che devono essere sempre disponibili: sulla presenza costante di tali farmaci è garantito il controllo da parte del personale de La Quiete;
- sono esposti in diversi punti della Struttura i principali numeri di telefono da utilizzare in caso di urgenza (ambulanze, medici, ecc.);
- l'efficienza e completezza dell'attrezzatura da utilizzare in caso di urgenza (Defibrillatore, pallone AMBU, aspiratore e bombole di ossigeno) è garantita da piani di controlli programmati a cui il personale si deve attenere;
- è garantita presso la Struttura la presenza e/o disponibilità di personale medico 24/24h
- in caso di urgenze non trattabili presso la Struttura, si provvede tempestivamente alla richiesta d'intervento da parte delle strutture pubbliche specializzate (pronto soccorso 118);
- la continuità del servizio di assistenza è garantita anche in caso di urgenza, mediante l'utilizzo di personale in numero superiore a quanto ritenuto necessario per la tipologia di Struttura.

I RICOVERI PRESSO OSPEDALI O CASE DI CURA

In caso di ricovero presso altra Struttura, il degente è accompagnato da un documento che ne descrive le condizioni cliniche e le eventuali terapie in atto. In caso di rientro presso La Quiete, con l'ausilio dei documenti di dimissione forniti dalla Struttura presso la quale il degente è stato ricoverato, l'assistenza viene adeguata alle nuove eventuali esigenze.

LA DIMISSIONE

Eventuali casi di dimissione su richiesta dei familiari o della persona assistita, contro il parere dei medici, devono essere gestiti mediante assunzione di responsabilità da parte della famiglia stessa o del degente (ove capace di intendere e volere).

La dimissione, in assenza di prolungamento del periodo di degenza da parte del medico competente dell'AS, viene preannunciata con congruo anticipo alla famiglia o al tutore della persona assistita. Ove necessario, durante tale periodo, viene fornita assistenza psicologica al degente o alla stessa famiglia.

Al momento della dimissione, devono essere consegnati tutti gli effetti personali e deve essere chiusa la Cartella Clinica. Il medico di turno redige una relazione finale di degenza da consegnare alla famiglia e contenente la diagnosi e la terapia consigliata. L'avvenuta dimissione è immediatamente comunicata all'AS.

IL DECESSO

Quando le condizioni della persona da assistere facciano presupporre il rischio di decesso, i medici di turno o il direttore generale avvertono la famiglia e si attivano perché riceva i conforti religiosi. A seguito di decesso viene garantita alla persona la dignità dovuta ed ai suoi familiari il conforto necessario.

La camera mortuaria, collocata all'esterno della Struttura principale relativa alla degenza, viene pulita e tenuta ordinata e sistemata per accogliere la salma.

Il personale consegna alla famiglia tutti gli oggetti ed abiti del defunto.

LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Le figure professionali si avvalgono di documentazione studiata in modo da garantire l'efficacia delle attività:

- Cartella clinica
- Cartella infermieristica;
- Cartella di fisioterapia;
- Cartella educativa;
- Cartella socio-psicologica;
- Registro delle consegne mediche;
- Registro delle consegne infermieristiche.

Nell'ambito dei processi sono inoltre utilizzati altri documenti destinati a facilitare la comunicazione ed a dimostrare l'applicazione del Sistema di Gestione per Integrato per la qualità e la sicurezza sul lavoro.

Cartella Clinica

Nel periodo di soggiorno presso la Struttura, la Cartella Clinica e tutta la documentazione relativa agli esiti di indagini diagnostiche o di laboratorio in allegato sono conservate in modo da proteggere la privacy, i dati personali ed i dati sanitari sensibili, presso la sala medicheria in apposito classificatore.

Per motivi di riservatezza, la consultazione della cartelle cliniche è riservata al solo personale medico.

La compilazione della cartella clinica è riservata ai soli medici e tutte le terapie o i controlli eseguiti devono essere documentati, datati e sottoscritti dal medico responsabile.

A seguito della dimissione o del decesso, la Cartella Clinica ed i relativi allegati sono archiviati, a norma di legge, per un periodo di tempo illimitato, presso la Direzione.

Su richiesta della famiglia, viene consegnata copia della Cartella Clinica.

Consegne infermieristiche

Ai cambi di turno, il personale infermieristico entrante è informato dal personale uscente sulle principali novità. Esse sono anche documentate sul quaderno delle consegne infermieristiche che deve essere obbligatoriamente consultato ad inizio turno.

Altra documentazione

Tutta la restante documentazione in ingresso ed in uscita (comunicazioni con Enti, ecc.) è protocollata ed archiviata per un congruo periodo in modo da garantirne una rapida rintracciabilità ove necessario. Inoltre, la documentazione acquisita dalla famiglia al momento dell'ingresso presso la Struttura e riconsegnata al momento della dimissione o del decesso.

Accesso ai documenti

L'accesso ai documenti comprovanti l'attività svolta è consentito alle categorie professionali interne tutelando della privacy dei degenti e impedendo che i dati personali ed i dati sanitari sensibili siano accessibili ad estranei.

INFORMAZIONI E SERVIZI GENERALI

Richiesta d'informazioni

Le informazioni riguardanti l'ingresso nella Struttura e/o i servizi possono essere richiesti al centralino, agli impiegati dell'Amministrazione o al Responsabile Sistema Qualità/Sicurezza.

Tipologia delle camere e dei servizi

Capienza, caratteristiche dei servizi igienici e dell'arredamento rispettano gli standard richiesti dalla Regione Calabria. Alcune stanze presentano standard superiori a quelli minimi richiesti. In particolare, gli arredamenti in legno contribuiscono a creare un ambiente familiare e confortevole pur essendo di tipo sanitario. Tutte le dotazioni delle camere sono in materiale ignifugo.

Pulizia degli ambienti

La pulizia delle camere e di tutti i servizi igienici viene effettuata almeno una volta al giorno, più volte se necessario.

La pulizia degli altri ambienti sono eseguite secondo una pianificazione documentata.

Il personale della Struttura esegue controlli a campione in modo tale da verificare l'efficacia di quanto programmato.

Pulizia della biancheria

La biancheria viene cambiata una volta al giorno, o più secondo necessità, dal personale addetto e ritirata dal servizio di lavanderia esterno che si incarica del lavaggio e disinfezione.

Pasti

I pasti vengono preparati all'interno della Struttura tenendo conto delle particolari esigenze di ogni degente, con personalizzazione del menù secondo disposizioni mediche, nel rispetto delle disposizioni in materia di Igiene e Controllo dei Prodotti Alimentari (HACCP).

Il personale paramedico del piano ha il compito di servire i pasti, ed assistere il degente durante il consumo, all'incirca nei seguenti orari:

- Colazione ore 07:00.
- Pranzo ore 11:45/12:00.
- Merenda ore 15:00.
- Cena ore 17:45/18:00.

Per far fronte ad ogni evenienza o emergenza, è sempre presente personale medico nelle aree comuni durante il consumo dei pasti.

Cura della persona

Il personale paramedico provvede alla cura della persona assistita, secondo programmazione standard e necessità del momento, in modo da garantire sempre la massima igiene ed un aspetto dignitoso al degente.

Inoltre, all'interno della Struttura è presente una stanza specifica dove il paziente può usufruire del servizio interno ed eventuale esterno di barbiere e parrucchiere.

Il personale della Struttura esegue controlli a campione in modo tale da verificare l'efficacia di quanto programmato.

Trasferimenti

I pazienti vengono trasportati dal personale interno presso le varie sedi dell'ASL per usufruire del servizio dei medici specialisti non presenti nella Struttura (Oculista, Ortopedico, ecc.).

Visite

I pazienti possono ricevere visite quotidianamente, nel rispetto dell'organizzazione lavorativa giornaliera e senza porre limiti o vincoli di orario. Tuttavia, durante l'orario della colazione, del pranzo e della cena, sono sconsigliate le visite per il rispetto di tutti i degenti.

Permessi di uscita

Se esistono particolari esigenze, i familiari possono far richiesta di uscita temporanea del paziente che deve essere autorizzata dal medico di turno.

Mezzi pubblici

La R.S.A. "La Quiete" è collegata mediante mezzi pubblici con l'agglomerato urbano e con i principali nodi di trasporto pubblico (stazione ferroviaria, autostazione bus).



Corrispondenza

Il degente può ricevere la propria corrispondenza presso "La Quiete", dove il personale addetto sarà pronto alla consegna ai diretti interessati. Sono inoltre disponibili il servizio fax (ricezione ed invio) ed il servizio di corrispondenza elettronica (e-mail).

Adempimenti burocratici

Il personale amministrativo e gli Assistenti sociali sono sempre disponibili per la risoluzione dei problemi di carattere burocratico ed amministrativo legati alla degenza.

Punti telefonici

All'interno della Struttura si trova un apparecchio di telefonia fisso liberamente accessibile al pubblico. È inoltre possibile utilizzare apparecchi telefonici mobili interni per ricevere o inviare telefonate, anche dalla propria camera.

Bar

Sono presenti nella Struttura distributori automatici di bevande e snack accessibili a tutti.

Giornali e riviste

All'interno della Struttura sono resi disponibili giornali e riviste.

Segnaletica

L'orientamento interno della Struttura è facilitato da indicazioni ben visibili e dai piani di evacuazione.

Identificazione degli operatori

Il personale che opera all'interno della Struttura è riconoscibile dal tesserino d'identificazione su cui è riportato il nominativo, la qualifica e la foto.

Divieto di fumare.

All'interno della Struttura vige il divieto di fumare, così come richiesto dalle norme igieniche e dalle disposizioni di legge.

Uso di TV e radio

Apparecchi televisivi sono collocati in ciascuno dei locali comuni.

Nelle stanze di degenza è consentito l'utilizzo di apparecchi radio e TV, previa autorizzazione dell'infermiere Caposala, nel rispetto delle norme di sicurezza, nonché della serenità e del riposo degli ospiti della Struttura.

La Struttura è dotata di un impianto di filodiffusione.

Assistenza religiosa

All'interno della Struttura viene celebrata la Santa Messa settimanalmente ed in occasione delle festività religiose.

In caso di necessità di conforto religioso, i degenti sono assistiti da un sacerdote di fede cattolica.

Disinfezione e disinfestazione

La Quiete segue un programma di disinfezione e disinfestazione dei locali interni ed esterni, attuato da specialisti esterni.

Smaltimento rifiuti

I rifiuti sono raccolti e destinati allo smaltimento ed al riciclaggio differenziato, come da disposizioni comunali; i rifiuti speciali sono trattati e smaltiti a cura di società esterna autorizzata

SEZIONE TERZA

La qualità dei servizi sanitari erogati

FATTORE	STANDARD	IMPEGNI
Assistenza medica	Numero Visite Specialistiche per ogni paziente in assenza di necessità superiori	Almeno 3 all'anno.in presenza di patologie la frequenza è legata alle necessità
Assistenza medica	Numero di esami ematochimici di routine in assenza di necessità superiori	Almeno 3 all'anno.In presenza di patologie la frequenza è legata alle necessità
Accoglienza medica	Tempi di completamento del primo ciclo di visite specialistiche all'ingresso	10 giorni
Assistenza medica	Presenza di medico nella struttura	16h al giorno per 365 all'anno
Assistenza medica	Controllo da parte del personale medico di guardia	Almeno 3 a settimana salvo ulteriori necessità.In presenza di patologie la frequenza è legata alle necessità
Informazione sui servizi	Consegna della carta dei servizi e presentazione all'ospite e/o familiari al momento dell'ingresso	100% dei ricoverati
Assistenza	Tempi di emissione del primo PAI	30 giorni
Assistenza infermeristica	Rilevazione dei parametri vitali (pressione e frequenza cardiaca) da parte del personale infermeristico	Almeno 2 giorni a settimana salvo necessità ulteriori.In presenza di patologie la frequenza è legata alle necessità
Cura della persona	Effettuazione bagno completo assistito (condizioni cliniche permettendo)	Ogni 7 giorni
Cura della persona	Effettuazione prestazione parrucchiere	Almeno 1 al mese per ogni paziente

FATTORE	STANDARD	IMPEGNI
Cura della persona	Effettuazione prestazioni podologo	1 controllo al mese per ogni paziente
Cura della persona	Cambio Biancheria letto	3 volte a settimana salvo ulteriori esigenze
Cura della persona	Presenza vestiario	Almeno 1 cambio completo pulito, lavato e stirato
Assistenza Infermeristica	Rilevazione e registrazione di avvenuta evacuazione	Quotidiana
Pulizia ambienti degenza	Effettuazione della pulizia stanze degenti	1 volta al giorno ed in caso di bisogno
Pulizia ambienti degenti	Effettuazione pulizia bagni degenti	1 volta al giorno, salvo ulteriori necessità
Sostegno Sociale	Festeggiamenti	Natale, Pasqua, Carnevale, Halloween, Festa dell'estate
Sostegno sociale	Funzione Religiosa	1 volta alla settimana
Sostegno sociale	Orari visita familiari	Dalle 10/12 e dalle 16/19
Riconoscibilità operatori	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato con nome, cognome e qualifica attraverso apposito cartellino di riconoscimento e attraverso divisa
Soddisfazione clienti	Inchiesta sulle opinioni dei familiari di riferimento alla soddisfazione sull'assistenza ricevuta	Presentazione di un questionario; interviste in struttura almeno 1 volta all'anno
Informazione	Possibilità di informazione giornalistica	-Disponibilità di almeno un quotidiano -Disponibilità di almeno un settimanale
Miglioramenti dei servizi	Disponibilità di strumenti per la presentazione di suggerimenti e reclami nel pieno rispetto dell'anonimato	Presenza di un distributore di moduli "suggerimenti/reclami" in zona frequentata
Tempi di risposta alle richieste	Consegna cartella clinica	Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta
Tempi di risposta alle richieste	Tempi di risposta a reclamo	Entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta
Possibilità di comunicazione all'estero	Disponibilità telefono pubblico	Almeno 1

SEZIONE QUARTA

Miglioramento e meccanismi di tutela e verifica

MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

La Direzione Aziendale presta notevole attenzione al rispetto degli standard definiti, al miglioramento dei servizi ed al coinvolgimento dell'utente. Pertanto è predisposto ed attuato un sistema di monitoraggio attraverso:

- la distribuzione periodica di questionari per valutare il grado di soddisfazione sui servizi forniti e della modulistica per l'inoltro di suggerimenti e reclami;
- la presenza di punti di distribuzione di ulteriore modulistica e raccolta dei suggerimenti e dei reclami;
- l'esecuzione di Verifiche Ispettive Interne;
- colloqui continui con degenti, famiglie e personale operativo;
- l'analisi dei suggerimenti, dei reclami e delle osservazioni cui segue l'attivazione di opportune azioni correttive, e di miglioramento;
- l'attuazione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e la Sicurezza sul

Lavoro conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 e BS OHSAS 18001:2007.

Eventuali suggerimenti o reclami verbali possono essere inoltrati, in qualsiasi momento, al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato o al Responsabile Sanitario.

La Direzione Aziendale si impegna a rispondere ai reclami presentati in tempi brevi.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

In un'ottica di garanzia della qualità del servizio offerto, le politiche, gli obiettivi e gli standard dichiarati non sono solo "belle parole", ma costituiscono il nostro preciso impegno nei confronti della collettività.

La scelta di operare con un sistema di gestione qualità/sicurezza ci consente, ed impone, l'adozione di strumenti di monitoraggio e controllo continuo dei nostri miglioramenti o deficienze. Infatti la Direzione, attraverso il riesame periodico del proprio sistema organizzativo

- verifica il grado di raggiungimento degli obiettivi ed il rispetto degli standard prefissati;
- predispone l'attivazione delle opportune azioni correttive, e di miglioramento;
- definisce nuovi obiettivi e standard sempre più impegnativi.

Il Rappresentante Legale
Dott. Garò Michele
R.S.A. "La Quiete" S.R.L.
Via Filari n° 18
87040 CASTIGLIONE COSENTINO (CS)
P.IVA 02997090788

Il Responsabile Sanitario
R.S.A. "La Quiete" S.R.L.
Via-Filari n° 18
87040 CASTIGLIONE COSENTINO (CS)
Il Responsabile Sanitario
Dr. Agostino Fernando Perri - N°5456/CS