

Residenza Protetta e Sanitaria di Mantenimento per Anziani

FONDAZIONE

CASA DI RIPOSO QUAGLIA Onlus

CARTA DEI SERVIZI



Via al Convento, 12 - Diano Castello (IM)
Tel. 0039 0183496519

info@casariposoquaglia.it – info@pec.casariposoquaglia.it

INDICE

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	4
LINEE GUIDA	5
PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA	7
<i>Caratteristiche generali</i>	7
<i>Ammissione ed ingresso degli Ospiti</i>	8
<i>Inserimento nella Residenza Protetta</i>	8
<i>Giornata tipo</i>	8
<i>L’Equipe assistenziale</i>	9
<i>Assistenza tutelare</i>	9
<i>Assistenza infermieristica</i>	10
<i>Assistenza medica</i>	10
<i>Assistenza riabilitativa</i>	10
<i>Animazione</i>	11
<i>Servizio barbierie-parrucchiere/podologo</i>	11
<i>Assistenza religiosa</i>	11
<i>Assistenza farmaceutica e protesica</i>	11
<i>Ristorazione</i>	12
<i>Pulizia</i>	12
<i>Lavanderia, stireria e guardaroba</i>	12
<i>La Direzione e il Responsabile sanitario</i>	13
<i>Servizio amministrativo</i>	13
<i>Utilizzo della camera e delle parti comuni</i>	13
<i>Servizio trasporti</i>	13
<i>Gestione del paziente terminale</i>	13
<i>Servizio mortuario</i>	14
<i>Introduzione degli standard e modalità di verifica</i>	14
<i>L’Anziano residente: informazioni, diritti e doveri</i>	15
<i>Diritto alla riservatezza</i>	15
<i>Informativa sul trattamento dei dati personali</i>	15
<i>Diagramma di flusso dei dati dell’Ospite della Casa Protetta</i>	18
<i>Riferimenti legislativi</i>	19
<i>Norme per il ritiro della documentazione sanitaria</i>	20
<i>Presenza dei familiari</i>	20
<i>Le assistenti familiari</i>	21
<i>Permessi di uscita e libertà personali</i>	21
<i>Dimissioni/trasferimenti</i>	21
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	22
<i>Modello Reclami</i>	23
<i>Normativa di riferimento</i>	24
<i>Come raggiungere la Residenza</i>	25
<i>Ufficio Reclami</i>	25
<i>Posti letto in convenzione con l’Asl</i>	25
<i>Visite parenti/conoscenti</i>	25
<i>Rette</i>	26
<i>Allegato A</i>	28

PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare

"Progetto Obiettivo: *Tutela e Salute dell'Anziano*"

recita, nella raccomandazione n° 34:

"Ogni volta che il ricovero in un Istituto é necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano.

Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli Utenti e i loro Familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

La CARTA DEI SERVIZI viene consegnata a tutti coloro che entrano in contatto con la struttura (per richiesta di informazioni, prenotazioni od accettazioni pazienti). E' inoltre a disposizione degli interessati presso la segreteria ed è pubblicata sul sito internet istituzionale

Diano Castello, 09 gennaio 2017

La presente revisione è stata deliberata dal Cda della Fondazione nella seduta del 09/10/2024 ed avrà decorrenza immediata

Il Presidente

Dott. Mario Testa

LINEE GUIDA

Premessa

La normativa regionale (art. 2 della Legge regionale n. 9 dell'11/5/2017) definisce le STRUTTURE PUBBLICHE E PRIVATE CHE EROGANO PRESTAZIONI DI RICOVERO A CICLO CONTINUATIVO E/O DIURNO, tra queste:

A. Strutture sociosanitarie per anziani

- Strutture sociosanitarie residenziali
- Ambiente protesico per gravi patologie involutive
- Centro diurno per anziani

L'elenco delle tipologie di Strutture Sanitarie, Sociosanitarie e Sociali, predisposto dall'Azienda Ligure Sanitaria (A.Li.Sa.) è stato approvato con la D.G.R. N. 944 DEL 16.11.2018

Le Strutture già autorizzate, ai sensi della precedente normative vigente, continuano ad operare, purchè in possesso dei requisiti minimi di cui al Manuale approvato con la succitata DGR

Le strutture residenziali sociosanitarie sono destinate a soggetti anziani in condizione di non autosufficienza o ridotta autosufficienza. Nella stessa struttura possono essere erogate prestazioni assistenziali di diversa intensità in base all' intensità assistenziale, anche a salvaguardia degli stati di aggravamento degli ospiti.

I moduli di RSA di mantenimento sono dedicati ad anziani totalmente non autosufficienti (N.A.T.). I moduli di RP sono dedicati ad anziani parzialmente non autosufficienti (N.A.P.). Le valutazioni del grado di non autosufficienza degli ospiti anziani si basano sugli strumenti di valutazione adottati dalla Regione .

I servizi erogati nella Residenza Protetta sono quindi studiati con particolare attenzione ai **bisogni** non solo **sanitari**, ma anche **sociali, relazionali, culturali e riabilitativi** dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”.

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. Operare all'interno della sfera di autonomia residue dell'Anziano: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di “aiutare l'anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe, evitando per quanto possibile di imporre “programmi standard”, ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. Considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Residenza Fondazione Quaglia è un presidio socio-assistenziale di **33 posti** letto, destinati ad Anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti, e non autosufficienti ai quali vengono garantiti i seguenti servizi:

- alberghieri: ristorazione, pulizia e lavanderia.
- assistenziali: assistenza tutelare e terapia occupazionale.
- sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, e medicina di base.
- amministrativi: segretariato sociale.

Normativa di riferimento

D.G.R. 944 del 16/11/2018, con le modifiche di cui alla D.G.R. 113 DEL 17/02/2023

PERSONALE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE PARZIALMENTE AUTOSUFFICIENTE	MINUTI AL GIORNO PAZIENTE NON AUTOSUFFICIENTE
Medico	2'	4'
Infermiere	9'	26'
Tecnico della Riabilitazione	5'	6'
Animatore	3'	3'
OSS	61'	88'

Nel ciclo notturno (h. 21.00/h. 7.00) è garantita la presenza di un OSS o di un infermiere; se l'operatore presente nel ciclo notturno è un OSS, l'infermiere può essere reperibile con possibilità di inserimento in turno attivo entro 30 minuti dalla chiamata

La Residenza è strutturata su due piani:

piano terreno - sala **polivalente (pranzo, Tv, animazione)** , cucina, uffici, infermeria, camere da letto, palestra,

primo piano - camere da letto, bagno assistito

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

Possono accedere in Residenza le persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti, e non autosufficienti.

Ferme restando le limitazioni conseguenti all’eventuale accreditamento con l’ASL, verranno accolte le richieste di assistenza, con precedenza e nell’ordine delle domande di ammissione, in base ai seguenti criteri:

- 1) Anziani residenti nel Comune di Diano Castello
- 2) Anziani residenti nei Comuni limitrofi
- 3) Anziani residenti in altri Comuni della Provincia di Imperia
- 4) Anziani residenti nella Regione Liguria
- 5) Anziani residenti in altre località

L’ammissione alla Residenza per i posti letto non accreditati viene stabilita da una apposita Unità di Valutazione Interna composta dal:

- Direttore Tecnico Amministrativo
- Responsabile sanitario
- Coordinatore infermieristico

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il “**Contratto di Ospitalità e Regolamento di gestione**” della Residenza.

Per facilitare l’inserimento, è necessario presentare preventivamente copia dei seguenti documenti:

- documento di identità valido;
- attestazione del codice fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato di esenzione ticket;
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l’Ospite proviene, oppure da parte del medico curante;

- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;
- dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana.
- dotazione di biancheria personale (allegato A)

Inserimento nella Residenza

Il *personale di assistenza* segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ed evitare l'isolamento.

Il *personale infermieristico* prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la *scheda sanitaria* e la *cartella accoglienza*, in modo tale che il personale venga a conoscenza delle informazioni necessarie per impostare il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**.

Giornata tipo

Per rendere più concreto l'approccio trasparente con l'Utenza, e per spiegare la complessità organizzativa di una giornata in Residenza Protetta, forniamo uno schema riassuntivo di come dovrebbe svolgersi una giornata tipo.

La sveglia è programmata per le ore 06.30 del mattino; gli Ospiti autosufficienti che lo desiderano possono rimanere a letto sino alle ore 08.30.

Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione.

- Dalle ore 08.00 alle 08.45 viene servita la colazione nella sala da pranzo, salvo i casi di Ospiti allettati, e viene somministrata la terapia.
- Dopo la colazione, inizia l'attività di fisioterapia, o in alternativa, qualora non venga svolta nelle ore pomeridiane, l'attività di animazione, mentre il servizio infermieristico svolgerà le attività programmate per consentire l'aggiornamento clinico dell'Ospite.
- Il pranzo viene servito in due momenti, alle 11.30 per coloro che devono essere aiutati, e alle 12.00 per gli altri Ospiti.
- Dopo il pranzo, per chi lo desidera, è possibile fare il riposo a letto.
- Intorno alle 15.00 avviene l'alzata pomeridiana.
- Dalle ore 15.00 e sino alle 18.00, gli Ospiti possono partecipare ad attività riabilitative qualora non svolta nelle ore antimeridiane. Dalle ore 15.30 inizia l'attività di animazione sino alle ore 18.00 circa, sempre che la stessa non si sia svolta nelle ore antimeridiane.
- La merenda viene distribuita alle 16.00 circa.
- Come per il pranzo, anche la cena viene servita in due momenti diversi, alle 17.45 e alle 18.15.

- Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti autosufficienti possono rimanere nei soggiorni per vedere la TV e conversazioni varie, mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

L'Équipe Assistenziale

E' individuata una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile Sanitario
- Referente Infermieristico
- Fisioterapista
- Animatore

L'Équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione di *Progetti Assistenziali Individualizzati* costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni tre mesi, e nel caso di eventi straordinari prima di questa scadenza.

Ogni attività professionale fa riferimento ad un *programma di lavoro*, costantemente supervisionato dalla Direzione locale.

Assistenza tutelare

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- igiene personale;
- assistenza motoria;
- supporto all'attività infermieristica;
- governo dell'ambiente.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla *Scheda osservazione* individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza Infermieristica

L’infermeria svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l’evoluzione clinica di ogni Ospite.

Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la cartella sanitaria:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

La cartella sanitaria è consultabile facendo richiesta al Responsabile sanitario della Residenza Protetta.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell’operatore.

Assistenza Medica

Viene garantita dall’ASL territoriale allo stesso modo in cui l’Ospite si trovasse presso la propria abitazione, ossia tramite il medico di base, mentre per gli Ospiti inseriti in convenzione con la ASL la competenza passa al Responsabile Sanitario.

Sarà compito della nostra infermeria aggiornare i medici che collaborano con la Residenza Protetta.

Assistenza riabilitativa

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di un’attrezzatura che gli consente il trattamento in sede dell’Ospite, evitando così spostamenti verso l’esterno.

Nella *cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del *piano di assistenza individuale*.

Il terapeuta svolge inoltre un’attività di supporto e consulenza al personale addetto all’assistenza di base, e al personale infermieristico per migliorare l’assistenza motoria secondaria.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell’operatore.

Ginnastica dolce

In alcune fasce orarie, sia antimeridiane sia pomeridiane, gli Ospiti possono avvalersi del servizio di ginnastica dolce a cura di un’Operatore incaricato, di supporto all’attività di animazione.

Animazione e Psicologo

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna, e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue, e per rallentare il processo di decadimento. Al tal proposito sono previste alcune prestazioni a cura di un Psicologo incaricato.

Il *programma di animazione* viene affisso nella bacheca della Residenza così da informare i famigliari nel caso in cui gradissero partecipare.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la *scheda adesione attività proposte*.

Servizio Barbiere/Parrucchiere/Pedicure

Presso la Residenza Protetta è attivo il servizio di parrucchiere che è compreso nella retta giornaliera.

Su richiesta può essere attivato il servizio di barbiere e di pedicure con oneri a carico dell'utente.

La Direzione programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ciascun Ospite.

Il tariffario delle prestazioni su richiesta di Barbiere e Pedicure è affisso in bacheca.

Assistenza Religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Assistenza Farmaceutica e protesica

La fornitura dei presidi per l'incontinenza (pannoloni e traverse) è a carico della ASL di residenza dell'Ospite, e il materiale viene fornito secondo il piano terapeutico predisposto dal medico curante.

La quantità del materiale fornito può risultare insufficiente a garantire un adeguato piano assistenziale, ed in questo caso saranno acquistati i presidi a carico dell'Ospite.

La fornitura dei farmaci prescritti per la terapia avviene tramite consueti canali della farmacia convenzionata con la ASL, per cui i farmaci non rientranti nell’elenco di quelli dispensati dall’ASL sono a carico dell’Ospite.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena, all’interno del centro cottura della Residenza Protetta.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell’Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell’Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

I pasti sono serviti seguendo questi orari:

- dalle 8.00 alle 8.45 la colazione,
- dalle 11.30 alle 12.15 il pranzo assistito,
- dalle 12.00 alle 13.00 il pranzo normale,
- dalle 16.00 alle 16.30 la merenda,
- dalle 17.30 alle 18.15 la cena assistita,
- dalle 18.15 alle 19.00 la cena normale.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- *la pulizia ordinaria*, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti;
- *la pulizia programmata* (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale) per la sanificazione a fondo.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell’operatore.

Lavanderia, Stireria e Guardaroba

Il servizio riguarda la biancheria piana, gli asciugamani, il tovagliato e la biancheria personale (vedere elenco allegato A pag. 28) elencata nel Contratto di Ospitalità.

Tutta la biancheria personale è individuata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario, e facilitare la riconsegna della stessa dopo il lavaggio, la stiratura o l’eventuale riparazione.

La Direzione e il Responsabile Sanitario

La Direzione e il Responsabile Sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di ricevimento.

Servizio Amministrativo

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza, come ad esempio piccole incombenze quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di apertura dell'ufficio al pubblico ed ai familiari.

Utilizzo della camera e delle parti comuni

La Direzione assegna la camera compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, che può inserire suppellettili particolarmente graditi, così da personalizzare il più possibile l'ambiente, nei limiti della normativa prevenzione incendi.

Per gli Ospiti autosufficienti l'utilizzo degli spazi comuni avviene senza particolari regole, sempre nel rispetto del delicato equilibrio della vita di comunità.

Servizio trasporti

Per il trasporto dalla Residenza Protetta verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il numero unico di Emergenza 112 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite, fatta eccezione degli ospiti non deambulanti totali per i quali l'ASL autorizza il trasporto).

Gestione del paziente terminale

Nel momento in cui si constata il “fine vita” di un paziente, il medico della residenza spiega ai familiari le condizioni cliniche dello stesso concordando con loro modalità di gestione fino al decesso. Per quanto possibile si decide di ospitare il paziente in una stanza singola per permettere ai familiari, qualora lo chiedessero, di assistere il proprio caro.

Nel caso questo non fosse possibile e quindi vi siano altri ospiti nella stanza, si cerca di spiegare loro con delicatezza la situazione e si provvederà a posizionare un paravento che tuteli la privacy degli ospiti.

Servizio mortuario

In caso di decesso vengono immediatamente informati i parenti di riferimento, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Nulla è dovuto per il periodo di sosta della salma nella camera ardente della Residenza.

Introduzione agli standard e modalità di verifica

La Residenza Fondazione Quaglia è inserita in un sistema di qualità aziendale, che prevede per ogni attività svolta un *indicatore di processo* (per controllare la produzione della prestazione) e un *indicatore di esito* (per valutare la percezione dell'Utenza).

ATTIVITA'	INDICATORE PROCESSO E STANDARD	INDICATORE ESITO E STANDARD
AREA ASSISTENZIALE		
tutelare	Cambi biancheria piana contestuali al bagno >= 3/mese	Percentuale di insorgenza piaghe da decubito <=0,1%
infermieristica	Numero controlli sanitari >=1 ogni 2 mesi	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI >=60%
riabilitativa	Numero aggiornamenti attività di progettazione >=1/trimestre	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI >=60%
animazione	Numero di attività diverse proposte all'utenza >=4/mese	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI >=60%
AREA ALBERGHIERA		
ristorazione	Rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell'utenza (questionari di soddisfazione)

		giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
pulizia	Rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell’utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%
lavanderia	Rispetto dei programmi di lavoro =100%	Gradimento dell’utenza (questionari di soddisfazione) giudizi inferiori alla sufficienza <=10%

Per la valutazione della qualità erogata, la Residenza Protetta mette a disposizione l’urna dei consigli presso l’U.R.P., e distribuisce semestralmente i *questionari di soddisfazione*.

L’Anziano Residente: Informazioni, Diritti e Doveri

Al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno la Residenza Fondazione Quaglia ha definito alcune basilari regole di convivenza alle quali richiede di attenersi.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l’anziano Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell’Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all’assistenza.

Informativa sul trattamento dei dati personali

Dati trattati: Ospiti in case di riposo

I dati trattati non sono soggetti a “notifica” in quanto il trattamento non rientra nei casi di all’art. 37 comma 1 lett.a), b), c), d), e), f).

Finalità del trattamento

- Predisposizione di un programma finalizzato al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento delle condizioni psico-fisiche dell’interessato (PAI).
- Predisposizione di un programma finalizzato all’offerta di servizi di tipo alberghiero (ove previsto).
- Elaborazione di “liste di attesa” finalizzate all’accoglienza dell’interessato nelle singole strutture (ove gestite direttamente).

Rischi

Al trattamento dei dati elencati nel presente protocollo sono connessi i seguenti rischi:

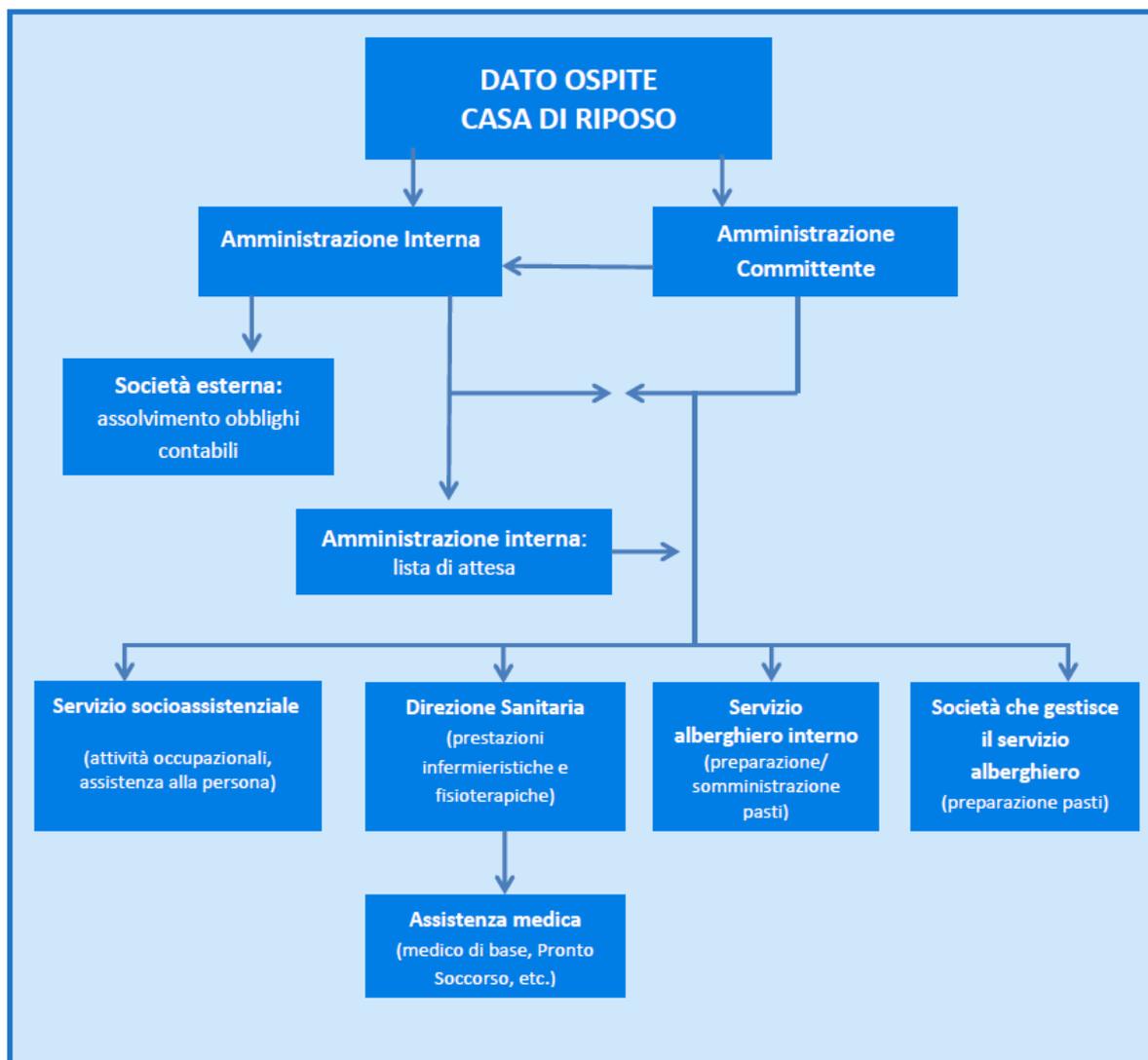
- Distruzione o perdita anche accidentale
- Accesso non autorizzato
- Trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta

Le persone incaricate al trattamento dei dati dovranno necessariamente utilizzarli esclusivamente per i fini descritti sopra e raggiungibili solo ed esclusivamente con le modalità indicate nei diagrammi di flusso che seguono.

Gli incaricati al trattamento dei dati individuati nel presente protocollo devono comunque e sempre, al fine di prevenire i rischi di cui sopra, tenere comportamenti come, ad esempio, quelli indicati di seguito

- Non lasciare i dati incustoditi ad esempio lasciando atti o documenti in luoghi accessibili a persone non autorizzate all’accesso dei dati.
- Lasciare i terminali in modo che non sia possibile l’accesso alle banche dati durante l’assenza dall’ufficio.
- Non appropriarsi di banche dati sotto forma di tabulati, fotocopie, dischetti ecc., al di fuori del luogo di lavoro senza l’autorizzazione del responsabile dei dati.
- Distruggere in maniera definitiva i dati che non sono più necessari per il raggiungimento delle finalità di cui al presente protocollo o che non devono essere più tenuti in archivio per disposizione di legge.
- Impedire l’accesso alle persone non autorizzate.
- Non trattare dati per i quali non si sia ricevuta debita autorizzazione scritta.
- Non divulgare gli indirizzi di posta elettronica aziendale se non per motivi di lavoro per evitare fenomeni di spamming ed impedire l’accesso a virus informatici.
- Non aprire posta indirizzata ad altri.
- Non divulgare dati personali a persone estranee all’azienda.

Diagramma di flusso dei dati dell’Ospite della Residenza Protetta



Il diagramma identifica i responsabili del trattamento dei dati e le finalità di utilizzo. Gli incaricati al trattamento saranno individuati da ciascun responsabile.

I dati sono conservati presso gli archivi e gli uffici della Fondazione “Casa di Riposo Quaglia” in via al Convento 12, 18013 Diano Castello (IM) e per quel che riguarda la gestione dei singoli servizi presso la sede di ciascuno di questi; in entrambi i casi sono conservati in forma cartacea (A) e/o su supporto informatico (B):

(A) questa tipologia di dati è conservata in locali ed archivi “sotto Chiave” e ad “accesso limitato”

(B) questa tipologia di dati è trattata attraverso la rete informatica intranet messa a disposizione della ditta individuale “Ing. Gianmichele Falletto” ed il cui accesso è limitato alle sole persone autorizzate.

Si precisa che i dati sensibili degli ospiti sono trattati dal Responsabile sanitario, dal personale infermieristico e in taluni casi dal personale incaricato all'assistenza; in questo caso il trattamento è esclusivamente finalizzato al perseguimento di finalità di tutela dell'incolumità fisica e della salute dell'interessato.

Le cartelle sanitarie degli ospiti sono tenute “sotto chiave” presso il relativo servizio a copertura del segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

Informativa a ospiti di case di riposo

Nel caso in cui **la Fondazione** raccolga direttamente i dati l'interessato o, nei casi previsti dalla normativa, *chi esercita legalmente la potestà ovvero familiare, un prossimo congiunto, un convivente, o, in loro assenza, il responsabile della struttura presso cui dimori*, è informato oralmente circa:

- a) Finalità e modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei medesimi
- e) i diritti di cui all' art.7 del D.lgs. 196/2003.
- f) La ragione sociale del Titolare dei dati e il Responsabile presso il quale si possono far valere i diritti di cui all' art.7 del D.lgs. 196/2003.

Presso la bacheca della casa di riposo è disponibile il presente Piano Privacy.

Essendo la Fondazione in regime di appalto, il titolare del trattamento è l'Ente Committente e la società /Cooperativa appaltatrice, è responsabile del dato, e lo tratterà secondo le istruzioni impartite dal Titolare e comunque secondo il *Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs.196 del 30 giugno 2003 - G.U. 29 luglio 2003, n. 174S.O)*.

Riferimenti legislativi

Legge 31 dicembre 1996 n. 675

Legge 31 dicembre 1996 n.676

D:P:R: 31 marzo 1998 n. 501

D.Lgs 11 maggio 1999 n. 135

D.P.R.28 luglio 1999 n. 318

D.Lgs. 30 luglio 1999 n. 282

Legge 3 novembre 2000 n. 325

Legge 24 marzo 2001 n. 127

Provvedimento n. 1/P/2000 del 30 dicembre 1999 – 13 gennaio 2000

D.Lgs 28 dicembre 2001 n. 467

D.Lgs. 196/2003 CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 10,00 .

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi in bacheca e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Le assistenti familiari

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

Permessi di uscita e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza durante le seguenti fasce orarie 10.00/12.00 – 15.00/18.00, previa comunicazione all'operatore in servizio prima dell'uscita ed al rientro. A tal fine viene istituito un registro ove annotare le uscite e gli orari a cura dell'operatore in servizio.

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

Dimissioni/trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata alla Direzione, con preavviso di almeno 7 giorni.
- per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.
- per decesso dell'Ospite.
- per allontanamento immediato dell'Ospite da parte della Direzione a causa di gravi motivi, sentito il Responsabile Sanitario.

La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, sentito il Responsabile Sanitario, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

Il corrispettivo per la Retta è dovuto sino alla data in cui il posto letto è reso effettivamente libero.

Meccanismi di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell’Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest’ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo - L’Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione
- tramite lettera scritta alla Direzione o con modello reclami.

Qualora la risposta fornita non sia reputata soddisfacente, si può presentare reclamo scritto presso **la Direzione**.

Entro trenta giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta, di concerto fra Direzione e **Responsabile Sanitario** della Residenza Protetta.

Modello Reclami

FONDAZIONE QUAGLIA

SPETTABILE DIREZIONE

Oggetto: Reclamo

Il/La sottoscritt _____, in qualità di
parente-delegato dell’Ospite Sig.ra/Sig. _____ con la
presente segnala il seguente disservizio:

- Data e ora dell’evento _____
- Personale aziendale coinvolto (leggere su tesserino di riconoscimento) _____
- Descrizione dell’evento: -

Rimanendo in attesa di ricevere chiarimenti in merito all’oggetto, si porgono cordiali saluti.

Firma _____

La Direzione una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 30 giorni dal ricevimento della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 30 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all’Istruttoria.

Normativa di riferimento

L.R. n. 20 del 30/07/1999. Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presidi sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del DPR 14/01/1997.

D.C.R. n. 44 del 06/07/1999. Parametri assistenziali per Anziani autosufficienti.

D.G.R. n. 969 del 1° agosto del 2008. Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semiresidenzialità sociosanitaria.

L.R. n. 12 del 24/05/2006. Promozione del sistema integrato dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari.

D.G.R. 529 del 25/05/2007. Ricognizione delle strutture dell'area socio-sanitaria (anziani, disabili, patologie psichiatriche, dipendenze, AIDS) con profili di accreditamento di cui alla DGR 5 dicembre 2003, n. 1575.

DGR 1153 del 7/10/2010. Accreditamento socio sanitario.

DGR 1749 del 29/12/2011. Revisione organizzativa residenzialità extra ospedaliera.

Come raggiungere la Residenza

La Residenza si trova in Via al Convento 12, a Diano C.

Telefono: 0039-0183-496519

Fax: 0039-0183-426196

E-mail: info@casariposoquaglia.it

Pec: info@pec.casariposoquaglia.it

www.casariposoquaglia.it

Per chi arrivasse in treno:

[Dalla Stazione FF.SS. Diano](#)

Percorso da Stazione a Diano Marina e da Diano Marina a Diano Castello (autobus navetta e linea Riviera Trasporti)

https://turismo.dianomarina.im.it/sites/default/files/allegati/pagina-semplice/2024-2025_Orario_Invernale_Generale_Linee%2031-32-33_0.pdf

Per chi arrivasse in auto:

Dall'autostrada uscita San Bartolomeo al Mare (se provenienti da Genova) o uscita Imperia EST se proveniente da Ventimiglia)

Tramite SS1 e SP37

Ufficio Reclami

E' situato presso la Direzione della Fondazione Casa di Riposo Quaglia l'ufficio reclami in Via al Convento 12, Diano Castello- 18013.

Posti letto in convenzione con l'ASL

La Residenza è convenzionata con l'Asl 1 imperiese per **21 posti letto e comunque commisurati al budget assegnato annualmente alla Struttura**. Il punto informazioni del dipartimento assistenza anziani si trova in Imperia, e risponde al numero telefonico

Segreteria Amministrativa Anziani

0183537666

L'inserimento in graduatoria per l'ingresso in istituto a carattere definitivo avviene in seguito ad una visita di valutazione geriatrica.

La richiesta di valutazione deve pervenire alla zona territoriale di competenza, e può essere fatta dal medico di famiglia o dal distretto sociale in cui risiede l'anziano. Nell'articolazione organizzativa del dipartimento assistenza anziani sono stati previsti due nuclei residenzialità:

Per maggiori informazioni si può visitare il sito :

www.asl1.liguria.it

seguendo il percorso: servizi/assistenza geriatrica.

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 09.45 circa alle 11.15, e dalle 15.45 alle 18.00 circa **fatte salve prescrizioni e/o restrizioni di carattere sanitario, tra le quali le misure di prevenzione delle ICA – Covid-19**.

Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.

Rette

La retta di degenza giornaliera viene calcolata su base mensile, ed è composta da due voci:

RIEPILOGO TARIFFE IN VIGORE DAL 10/10/2024

TIPOLOGIA DI OSPITE	QUOTA DI COMPARTICIPAZIONE UTENTE	RETTA SANITARIA GIORNALIERA*	TOTALE RETTA GIORNALIERA (COLONNA 2 + COLONNA 3)
<p>Autosufficiente Aged < 10,50 Utente in RP</p>	<p>€ 54,60 al dì (pari ad € 1.661 mensili) Fino ad un massimo di € 57,54 al dì (pari ad € 1.750 mensili) per servizi aggiuntivi e qualificativi descritti in nota a fondo Tabella</p>	<p>-----</p>	<p>€ 54,60 al dì (pari ad € 1.661 mensili) Fino ad un massimo di € 57,54 al dì (pari ad € 1.750 mensili) per servizi aggiuntivi e qualificativi descritti in nota a fondo tabella</p>
<p>Parzialmente Autosufficiente e/o Non-Autosufficiente parziale (AGED compreso fra 10,50 e 16,49) Utente in RP</p>	<p>€ 54,60 al dì (pari ad € 1.661 mensili) Fino ad un massimo di € 57,54 al dì (pari ad € 1.750 mensili) per servizi aggiuntivi e qualificativi descritti in nota a fondo Tabella</p>	<p>€ 20 al dì</p>	<p>€ 54,60 + 20,00 al dì = € 74,60 al dì Fino ad un massimo di € 57,54 + 20,00 al dì = € 77,54 al dì per servizi aggiuntivi e qualificativi descritti in nota a fondo Tabella</p>
<p>Non-Autosufficiente totale (AGED superiore a 16,50 punti) Utente in nucleo di mantenimento, assimilato ad RSA</p>	<p>€ 54,60 al dì (pari ad € 1.661 mensili) Fino ad un massimo di € 57,54 al dì (pari ad € 1.750 mensili) per servizi aggiuntivi e qualificativi descritti in nota a fondo Tabella</p>	<p>€ 30 al dì</p>	<p>€ 54,60 + 30,00 al dì = € 84,60 al dì fino ad un massimo di € 57,54 + 30,00 al dì = € 87,54 al dì per servizi aggiuntivi e qualificativi descritti in nota a fondo Tabella</p>

Descrizione dei Servizi offerti e diversificazione della tariffa alberghiera o compartecipazione utente:

Oltre ai qui descritti servizi garantiti alla totalità degli utenti: ricevimento e accoglienza ospiti; aiuto alla persona nello svolgimento di funzioni essenziali quali nutrizione, mobilità, socializzazione; animazione; servizio nelle camere riguardante disponibilità di arredi individuali e comuni, pulizie e acquisto di materiali; pulizia e mantenimento degli ambienti comuni; cucina e ristorazione; lavanderia e stireria per la biancheria della residenza protetta, la Residenza Protetta offre i qui descritti:

- servizi aggiuntivi e qualificativi, compresa personalizzazione della sistemazione alberghiera (rientrano in tale tipologia i seguenti servizi: sistemazione in camere doppie (o multipla – una sola camera con tali caratteristiche) e/o singole, già attrezzate per dotazione TV - fornita dall'utente; servizio lavanderia degli indumenti personali, appositamente contraddistinti; disponibilità di pasti caldi alla sera e accesso a generi alimentari fuori dai pasti; possibilità di personalizzazione della camera da letto – solo per camera singola; servizio di parrucchiere – due volte al mese per taglio capelli e messa in piega; presenza di servizi igienici in camera da letto per talune camere singole):

Per i soggetti assegnatari di posto letto convenzionato, la quota sanitaria è a totale carico dell'Azienda Sanitaria, nella misura stabilita dalla normativa regionale (dati aggiornati alla D.G.R. N. 640/2024).

A decorrere dalla data di inserimento, in posto accreditato, la Fondazione Casa di Riposo Quaglia dovrà rimborsare eventuali quote sanitarie anticipate dall'Ospite.

ALLEGATO A

Elenco oggetti corredo personale che l’Ospite deve avere con sé al momento dell’ingresso nella Residenza.

Si richiedono indumenti di cotone facilmente lavabili (ad es. tute in cotone).

Si prega di evitare giacche, golfini e gonne di lana.

Quantità	Descrizione oggetti e capi vestiario	Numero assegnato per distinguere l'appartenenza	
DONNA			
4	Tute di cotone		
6	Magliette di cotone o canottiere		
6	Reggiseni (per chi ne fa uso)		
6	Paia di mutandine		
6	Paia calze di cotone non elasticizzato corte o fino al ginocchio (tipo sanitario)		
2	Vestagliette		
3	Camice da notte o pigiami lunghi di cotone		
	Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare		
	Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi		
UOMO			
4	Tute di cotone		
6	Magliette di cotone		
6	Paia di mutande		
6	Paia di calze di cotone		
3	Pigiama lunghi di cotone		
	Pantofole o ciabatte che fascino il piede per non scivolare		
	Effetti personali: porta protesi dentale, pettine o spazzola, Spazzolino da denti o per protesi, deodoranti e profumi		

Numerazione: ogni capo deve essere numerato (ad es. anche ogni singolo calzino) con il numero che verrà comunicato al Familiare/Delegato con debito anticipo rispetto alla data di entrata.

Il lavaggio dei capi elencati è compreso nella retta di soggiorno.



FONDAZIONE Casa di Riposo Quaglia Onlus

**Via al Convento, 12 - Diano Castello (IM)
Tel.0039 -0183-496519 Fax. 0039-0183-426196**

**e-mail: info@casariposoquaglia.it
pec: info@pec.casariposoquaglia.it**