

**Residenza “G. MAZZINI”
LA SPEZIA**

CARTA DEI SERVIZI

Data emissione: Anno 2012
Revisione: Anno 2013

Gentile signore/a,

il fascicolo che le presentiamo costituisce la “**Carta dei Servizi**” della Residenza “G. Mazzini” della Spezia, Viale Alpi 45, Telefono Centralino / Reception: 0187 711360

Telefax: 0187 707182 E-mail: mazzini-rp@libero.it

E' il documento che *Le* permetterà di prendere rapidamente visione dei servizi che la residenza mette a sua disposizione.

La Carta dei Servizi *Le* indicherà tutte le informazioni necessarie inerenti la Residenza Protetta, le modalità di accesso, i servizi offerti, sia quelli compresi nella retta che quelli a pagamento, le figure di riferimento.

Una breve presentazione *Le* fornirà le informazioni sulla società KCS Caregiver, a cui il Comune della Spezia ha affidato, dal 1 gennaio 2010, la gestione globale della residenza. *

La versione integrale e aggiornata della Carta dei Servizi è disponibile sul sito WWW.comune.sp.it nell'area dedicata ai Servizi Socio Sanitari mentre una sintesi è disponibile nella bacheca a disposizione dei Familiari e presso la Direzione della Residenza ove può essere richiesta una copia aggiornata della versione integrale per coloro che non possono accedere al sito Web..

INDICE

- 1 LA RESIDENZA MAZZINI**
 - 1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITA'**
 - 1.2 LA MISSIONE ISTITUZIONALE DELLA RESIDENZA PROTETTA**
 - 1.3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- 2 GESTIONE DELLA RESIDENZA**
 - 2.1 AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO**
 - 2.2 RICETTIVITA' DELLA RESIDENZA**
 - 2.3 PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER**
 - 2.3.1 CERTIFICAZIONI DI QUALITA'**
 - 2.4 LA SCHEDA INFORMATIVA DI KCS CAREGIVER**
 - 2.5 ORGANIGRAMMA PERSONALE DELLA RESIDENZA**
 - 2.6 ORGANIGRAMMA COMUNE**
- 3 PROCEDURE DI ACCESSO**
- 4 MODALITA' DI INGRESSO**
 - 4.1 LA PRESENTAZIONE**
 - 4.2 PRE INGRESSO**
 - 4.3 ACCOGLIENZA**
 - 4.4 PRESA IN CARICO DA PARTE DELLA RESIDENZA**
 - 4.5 OSSERVAZIONE**
 - 4.6 MONITORAGGIO**
 - 4.7 DIMISSIONI**
- 5 LA RETTA**
 - 5.1 IMPORTO**
 - 5.2 SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA**
 - 5.3 SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA**
- 6 RAPPORTI CON GLI OSPITI E LORO FAMILIARI**
 - 6.1 PRIVACY**
 - 6.2 CONSENSO INFORMATO ALLA CURA**
 - 6.3 RECLAMI**
- 7 ORGANIZZAZIONE INTERNA**
 - 7.1 ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA**
 - 7.2 L'EQUIPE' MULTIDISCIPLINARE**
 - 7.3 I COMPONENTI DELL'EQUIPE' MULTIDISCIPLINARE**
- 8 LA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE**
 - 8.1 ORARI DI VISITA**
- 9 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**
 - 9.1 COMPOSIZIONE DEL PASTO**

- 9.2 DIETE SPECIALI
- 9.3 MENU'
- 9.4 I PRANZI PER I PARENTI
- 10 SERVIZIO DI LAVANDERIA
- 11 SERVIZIO DI PEDICURE
- 12 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE
- 13 I TRASPORTI
- 14 OGGETTI PERSONALI CUSTODIA VALORI
- 15 I GIORNALI
- 16 L'ASSISTENZA RELIGIOSA
- 17 INFORMAZIONI UTILI
 - 17.1 NORME ANTINCENDIO
 - 17.2 MANUTENZIONE
 - 17.3 FORMAZIONE
 - 17.4 VOLONTARIATO
 - 17.5 ASSICURAZIONE
- 18 PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA RESIDENZA
- 19 STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO
- 20 DIRITTI DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI
- 21 DOVERI DEGLI OSPITI E DEI PARENTI
- 22 ALLEGATI
 - 22.1 MODULO CONSENSO CURA
 - 22.2 MODULO CONSENSO TRASFUSIONE
 - 22.3 MODULO CONSENSO VACCINAZIONI
 - 22.4 MODULO CONSENSO PRIVACY
 - 22.5 MODULO ELENCO BENI OSPITE
 - 22.6 INDICATORI DI QUALITA'

1 LA RESIDENZA MAZZINI

1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

L'attività della Residenza . si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- ◆ **EGUAGLIANZA:** ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza alcuna discriminazione.
- ◆ **IMPARZIALITÀ:** i comportamenti degli operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- ◆ **CONTINUITÀ:** la residenza assicura la continuità e regolarità delle cure.
- ◆ **PARTECIPAZIONE:** la residenza garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa.

Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- ◆ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

1.2 LA MISSIONE ISTITUZIONALE DELLA RESIDENZA

La missione istituzionale della Residenza è quella di garantire assistenza alle persone con medio o grave grado di non autosufficienza superando criteri meramente custodialistici. Gli interventi erogati dovranno essere finalizzati ad assicurare:

- 1. tutela della salute di ciascun ospite;*
- 2. tutela dei diritti e della dignità personale degli ospiti, rispetto della riservatezza;*
- 3. costruzione di un rapporto individuale con ciascun ospite, nel rispetto, compatibilmente con le esigenze della collettività, dei suoi ritmi e dei suoi tempi, con particolare riguardo alla cura della persona;*
- 4. svolgimento di una normale vita di relazione con apposite e flessibili differenziazioni;*
- 5. soddisfazione del bisogno di rapporti sociali, stimolando le esigenze di tipo relazionale di ciascun ospite attraverso momenti di socializzazione tra gli ospiti stessi, con associazioni di volontariato, nonché promovendo uscite all'esterno, costruendo servizi aperti all'esterno nella logica della massima integrazione con il territorio.*

1.3 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Mazzini , autorizzata al funzionamento e svolgimento in data 27/03/2012, di proprietà del Comune della Spezia, risponde a tutte le norme strutturali, indicate e richieste dalla normativa nazionale e regionale, per accogliere anziani non autosufficienti.

La struttura è organizzata su due piani. Sono presenti camere doppie, triple con bagno e stanze singole, la cui assegnazione spetta alla Direzione, che si basa, per la scelta, sui casi specifici all'atto della valutazione che precede il ricovero o successivamente con l'insorgenza di motivazioni particolari.

Piano Terra	Al piano terra sono presenti: la portineria, la Direzione, l'ambulatorio medico, l'infermeria e la mediceria, la palestra, la sala parrucchiera, la sala tv, il salone soggiorno, la sala da pranzo
Primo Piano	Al primo piano sono ubicate le camere da letto.
Seminterrato	Al piano interrato si trovano i servizi generali: la cucina, la lavanderia, il guardaroba, i magazzini, la camera di osservazione e gli spogliatoi del personale.

All'esterno la struttura è circondata da un'ampia area verde, progettata per essere vivibile da parte di tutti gli ospiti.

La camera di osservazione consiste in uno spazio nel quale viene ospitata la salma in attesa delle esequie.

2 GESTIONE DELLA RESIDENZA

2.1 AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO

La gestione della Residenza è stata affidata a decorrere dal 1 Gennaio 2010 dal Comune Della Spezia alla Cooperativa Sociale KCS CAREGIVER.



KCS caregiver cooperativa sociale nasce dall'unione di esperienze consolidate e qualificate in strutture socio-sanitarie ed in aziende di servizi alberghieri di livello nazionale. Opera come azienda leader nella gestione globale ed integrata di strutture specializzate per la terza e quarta età e per i disabili.

Grazie alla esperienza acquisita negli anni è in grado di adeguare efficacemente i propri modelli organizzativi alle singole realtà, mantenendo invariato il livello di qualità dei servizi su tutto il territorio.

KCS caregiver promuove una cultura dell'assistenza che considera gli anziani non come soggetti di bisogni passivi, ma come soggetti attivi e fonti di risorse, con l'intento di offrire a tutti i propri Utenti soluzioni personalizzate secondo i più elevati standard qualitativi :

- tutela del diritto alla privacy;
- tutela dei diritti e della dignità personale degli ospiti, salvaguardia del patrimonio culturale, politico e religioso degli ospiti;
- attenzione alla relazione operatore/ospite;
- valutazione clinica e assistenziale dell'ospite all'ingresso;
- predisposizione dei "piani di assistenza individualizzati" da parte dell'equipe multiprofessionale;
- condivisione del PIA con il familiare o il rappresentante legale;
- raggiungimento obiettivi contenuti nel PIA;
- tutela della salute degli ospiti;
- accoglienza delle richieste di miglioramento e delle segnalazioni di disservizio dei familiari e degli ospiti;
- coinvolgimento degli ospiti nelle attività di animazione e socializzazione;
- salvaguardia della cura degli alimenti secondo le normative di corretta prassi igienica.

2.2 RICETTIVITÀ DELLA RESIDENZA

La ricettività della residenza è di 90 posti di cui:

20 di R.P. anche con funzioni di mantenimento, con la prescrizione che all'ingresso l'ospite rientri nei parametri previsti dalla normativa vigente, cioè con punteggio sanitario da 10 a 16 e che l'ospite venga poi successivamente rivalutato ogni 6 mesi come da linee guida regionali (G.R. 862 15/7/11);

2 moduli da 25 di RSA di mantenimento;

1 modulo da 20 di RSA di mantenimento.

Sono previsti posti di residenzialità a termine, di questi 5 sono a disposizione del distretto Sociosanitario e possono essere destinati ad anziani e/o adulti in particolari condizioni sociosanitarie di fragilità che richiedono interventi di emergenza, con riconoscimento della quota sanitaria, previa valutazione dell'Unità di valutazione multidimensionale.

E' in corso l'accreditamento della residenza.

2.3 PRESENTAZIONE DI KCS CAREGIVER

2.3.1 CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

KCS caregiver, forte di una struttura organizzativa certificata ISO 9001:2008, opera come azienda leader nella gestione globale di Strutture specializzate per la terza e la quarta età e per i disabili.

Nel 2007 KCS caregiver ha ottenuto anche la Certificazione Ambientale ISO 14000.

Sempre dal 2007, KCS ha adempiuto a quanto previsto dal D.Lg.s 231 in materia di Responsabilità d'Impresa, provvedendo alla definizione di un proprio modello organizzativo, alla stesura di un codice etico, alla nomina di un organismo di vigilanza.

Nel 2009 ha ottenuto la Certificazione SA 8000 sulla Responsabilità Sociale.

2.4 LA SCHEDA INFORMATIVA DI KCS CAREGIVER

Denominazione	KCS caregiver Cooperativa Sociale
Costituzione e durata	25/11/1991 sino a 30/06/2050
C.Fiscale e P.IVA	02125100160
R.E.A.	BG n.° 264820
Registro Imprese	BG 02125100160
Albo Società Cooperative	n. A127487 dal 23/03/05
Sezione	Cooperative a mutualità prevalente di diritto
Categoria	Cooperative sociali
Cat. Attiv. Esercitata	Cooperativa di produzione e lavoro
Sede Legale	24100 Bergamo, Via Manzoni, 7
Sede Operativa	20864 Agrate B.za (MB) Via dell'Artigianato, 22 Tel.: 800216793 Fax: 039/6056765 E-mail: direzione@kcscaregiver.it
Consiglio di Amministrazione	<i>Aldo Frecchiami</i> <i>Presidente</i> <i>Armando Armandi</i> <i>Vice Presidente</i> <i>Carlo Ferri</i> <i>Consigliere</i> <i>Francesco Pieralisi</i> <i>Consigliere</i> <i>Carlo V.Civeriati</i> <i>Consigliere</i>
Responsabile ai sensi del D. Lgs 196/03	<i>Carlo Ferri</i>
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (D.L.vo 81/2008)	<i>Alessandro Fabrizio</i>
Delegato all'Autocontrollo D.Lgs 193/07/ Reg .CE 852/04	<i>Elena Colombo</i>
Responsabile della Qualità	<i>Carlo Ferri</i>
Fatturato esercizio 2012	168.066.361,00
Soci Lavoratori esercizio 2012	4.778
Dipendenti esercizio 2012	147
Bilancio certificato	<i>a norma di legge</i>
Certificato di Qualità	<i>ISO 9001:2008 n° 73 100 1189</i>
Certificazione Ambientale	<i>ISO 14001:2004 n° 73 104 1189</i>
Certificazione Resp.Sociale	<i>SA8000:2008 n. IT09/0341</i>

2.5 ORGANIGRAMMA PERSONALE DELLA RESIDENZA

FIGURA PROFESSIONALE	RESPONSABILITA' PRINCIPALI	PRESENZA IN SERVIZIO
DIRETTORE DI RESIDENZA Sig.ra Marta Mascolino	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le funzioni del Direttore di Residenza comprendono la pianificazione strategica, la programmazione operativa e la gestione amministrativa della residenza. 	Presente a tempo pieno da lunedì a sabato per un minimo di 38 ore settimanali. Riceve presso la residenza dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 12 e dalle ore 16 alle ore 17. Telefono 0187/711191-711360 e-mail mazzini-rp@libero.it
DIRETTORE SANITARIO Dott.ssa Claudia Beretta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al Direttore Sanitario competono in primo luogo le funzioni decisionali in merito alla pianificazione individuale e collettiva degli interventi sanitari ed assistenziali nei confronti degli ospiti. ▪ È responsabile della redazione e dell'applicazione delle procedure sanitarie ed assistenziale della RP nei confronti degli ospiti. 	Presente in residenza due volte al mese per 10 ore.
MEDICO DI STRUTTURA Dott.ssa Gaia Paturzo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ È responsabile dell'applicazione e della supervisione delle procedure definite dal Direttore Sanitario. ▪ Controlla, supervisiona e da indicazioni tecniche nei confronti delle prestazioni sanitarie eseguite dal personale infermieristico e/o ausiliario operante nella residenza. ▪ Esegue direttamente prestazioni sanitarie rientranti nella competenza medica. 	Presente da lunedì al sabato mattina per 36 ore settimanali. Riceve tutti i giorni, escluso il giovedì, dalle ore 11 alle ore 12. Per comunicazioni o appuntamenti rivolgersi al centralino (n. telefonico 0187/711191-711360).
COORDINATORE INFERMIERISTICO Sig. Paolo Chiodi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Coordinatore delle attività infermieristiche rappresenta il principale punto di riferimento per gli Infermieri ed i Terapisti della Riabilitazione, organizzando il loro lavoro in relazione alle indicazioni della Direzione sanitaria ed in funzione del benessere degli ospiti. 	Presente in residenza a tempo pieno da lunedì al sabato per 38 ore settimanali. Riceve tutti i giorni dalle ore 11 alle ore 12. Per comunicazioni o appuntamenti rivolgersi al centralino (n. telefonico 0187/711191/711360).
INFERMIERI PROFESSIONALI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono responsabili dell'attività socio sanitaria e coordinano gli interventi socio assistenziali del personale OSS identificando le priorità di intervento 	Copertura 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana, con 3 Infermieri al mattino, 2 al pomeriggio e 2 di notte.
FISIOTERAPISTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono responsabili della valutazione delle problematiche funzionali ed impostano il programma di riabilitazione controllando l'evoluzione dell'ospite. ▪ Programmano attività individuali e di gruppo. 	Presente in residenza per 36 ore settimanali (n. 2 operatori) dal lunedì al sabato
COORDINATORI DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I Coordinatori Assistenziali operano a supporto gestionale del Direttore di residenza. ▪ I coordinatori assistenziali 	Copertura per 38 ore a settimana dal lunedì alla domenica dalle ore 7 alle 20 Per comunicazioni o

<p>Sig.ra Giuseppina Squillaci e sig.ra Giovanna Felletti</p>	<p>supportano dal punto di vista funzionale, la Direzione sanitaria e sono referenti per le attività socio-assistenziali svolte nei nuclei.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hanno il compito di verificare e garantire la regolarità delle attività degli operatori, ma anche quello di sostenerli e motivarli, in un'ottica di collaborazione e integrazione, svolgendo attività di supporto all'organizzazione del lavoro. 	<p>appuntamenti rivolgersi al centralino (n. telefonico 0187/711191/711360).</p>
<p>OPERATORI SOCIO SANITARI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono responsabili della cura, dell'alimentazione e dell'igiene degli ospiti accolti presso la R.P. ▪ Sono responsabili della cura degli ambienti di vita degli ospiti. ▪ Presiedono la sicurezza e la socializzazione degli ospiti. 	<p>Copertura 24 ore tutti i giorni.</p>
<p>PSICOLOGA Dott.ssa Sara Pinarello</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ È responsabile dell'attività di supervisione del gruppo operativo della RP ▪ È responsabile delle attività di sostegno emotivo ai familiari degli ospiti 	<p>E' presente 3 ore alla settimana, il martedì dalle ore 10 alle ore 13.</p>
<p>ASSISTENTE SOCIALE Basso Natalia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'Assistente Sociale è responsabile della continuità assistenziale tra le attività erogate da eventuali altri servizi della rete e la RP; ▪ Mantiene i contatti con i caregivers degli ospiti. Collabora a supporto degli Ospiti e dei loro parenti, per tutte le incombenze amministrative e burocratiche. ▪ Sovrintende, coordina e verifica le attività previste dai PAI 	<p>E' presente 2 giorni la settimana per un massimo di 10 ore: martedì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30. Per comunicazioni o appuntamenti rivolgersi al centralino (n. telefonico 0187/711191/711360).</p>
<p>ANIMATRICE Dott.ssa Monica Pisani</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aiuta l'ospite a rimanere padrone dei suoi desideri e delle sue scelte, creando luoghi di autenticità, di riscoperta ed esercizio dell'individualità; ▪ Costruisce contesti di libertà e divertimento, che arricchiscono la giornate dell'ospite, restituendogli il gusto del piacere, la possibilità di vivere momenti di leggerezza e meraviglia, che contribuiscano a sostenere il tono dell'umore e aiutino a combattere stati depressivi e di passività. 	<p>E' presente per 38 ore settimanali da lunedì al sabato dalle ore 9:30 alle ore 12:30 e dalle ore 13:00 alle ore 17:00 e il sabato dalle ore 9:30 alle ore 12:30.</p>
<p>SERVIZIO DI AMMINISTRAZIONE Sig.ra Elisa Migliorati</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ È responsabile dell'attività amministrativa della RP, gestisce le comunicazioni con la sede operativa di KCS in merito alle assunzioni, dimissioni, rendicontazione e gestione delle risorse umane 	<p>E' presente 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14 alle ore 17.</p>
<p>SERVIZIO DI RECEPTION Sig.ra Pinto Rosario Maria Sig.ra Cinzia Cibò Sig.ra Bruna Santinelli</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono responsabili del Front Office della RP. ▪ Smistano le chiamate in entrata ed in uscita. ▪ Vigilano e allertano le funzioni superiori in caso di eventuali allontanamenti degli ospiti. ▪ In caso di urgenza allertano i servizi territoriali competenti. 	<p>Sono presenti dal lunedì alla domenica dalle ore 6:30 alle ore 21:30</p>

<p align="center">SERVIZIO DI PARRUCCHIERA E PEDICURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono responsabili della cura e dell'immagine dell'ospite. 	<p>La parrucchiera è presente il lunedì e giovedì dalle ore 9 alle ore 14. Il podologo è presente il mercoledì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.</p>
<p align="center">ADDETTI AL SERVIZIO RISTORAZIONE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il personale di cucina è responsabile della sana e corretta alimentazione degli ospiti. ▪ Il responsabile di cucina svolge funzioni di coordinamento delle addette cucina garantendo il corretto svolgimento nell'elaborazione del pasto. È responsabile dell'HACCP. ▪ Le addette alla cucina si occupano della preparazione dei pasti e della gestione delle sale da pranzo. 	
<p align="center">RESPONSABILE SERVIZI ALBERGHIERI Sig.ra Sabrina Montali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questa figura svolge le sue funzioni nell'ambito dei servizi alberghieri (pulizia e sanificazione, lavanderia e guardaroba), coordinando spazi e tempi di lavoro dei diversi operatori che vi fanno capo, in modo da fornire prestazioni altamente integrate coi servizi di matrice sanitaria ed assistenziale. 	<p>E' presente dal lunedì al sabato per un totale di 40 ore settimanali</p>
<p align="center">ADDETTE AL SERVIZIO SANIFICAZIONE E DI LAVANDERIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Svolgono attività di pulizia, disinfestazione e sanificazione dei locali della residenza ▪ Sono responsabili della gestione e della cura della biancheria piana e personale dell'ospite. 	
<p align="center">ADDETTI AL TRASPORTO Sig. Enrico Sisco Sig. Andrea Bonanni</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono responsabili del trasporto di persone, mezzi e cose necessarie al buon funzionamento del servizio 	<p>E' presente dal lunedì al venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13.</p>
<p align="center">ADDETTO ALLA MANUTENZIONE Sig. Cristiano Capacci</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ È responsabile della manutenzione ordinaria della RP, vigila e coordina anche le ditte esterne addette alla manutenzione degli impianti. 	<p>E' presente dal lunedì al sabato per un totale di 38 ore settimanali.</p>
<p align="center">DIETISTA Dott.ssa Sandra Catarsi</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ È responsabile della predisposizione delle diete personalizzate degli ospiti; inoltre controlla l'idoneità dell'alimentazione sotto il profilo igienico nutrizionale. 	<p>E' presente 2 volte la settimana per un totale di 12 ore il martedì e il venerdì. Riceve il venerdì dalle ore 10 alle ore 11 Per comunicazioni o appuntamenti rivolgersi al centralino (n. telefonico 0187/711191/711360).</p>

2.6 ORGANIGRAMMA SERVIZI SOCIOSANITARI DEL COMUNE DELLA SPEZIA

FIGURA PROFESSIONALE	RESPONSABILITA' PRINCIPALI	PRESENZA IN SERVIZIO
DIRIGENTE SERVIZIO Dott.ssa Stefania Branchini	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantire la mission che l'amministrazione comunale si è prefissata in merito alla residenza Mazzini. Le funzioni per garantire la mission si esplicano attraverso documenti programmatori che vengono costantemente monitorati. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve su appuntamento: tel. 0187.745609 e-mail: stefania.branchini@comune.sp.it
RESPONSABILE U.O. ANZIANI E NON AUTOSUFFICIENZA Assistente sociale Elisabetta Soprano	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantire la messa in atto delle azioni utili al perseguimento della mission; ▪ Garantire le attività inerenti la residenza e l'appalto; ▪ Supervisione, coordinamento e gestione dell'Unità Organizzativa alla quale afferiscono le Assistenti Sociali. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve su appuntamento: tel. 0187.745686 e-mail: elisabetta.soprano@comune.sp.it
ASSISTENTI SOCIALI <ul style="list-style-type: none"> - Barsotti Cinzia - De Pasquale Dissia - Figoli Maria Grazia - Mori Roberta - Pezzoni Federica - Santoro Giuseppina 	Provvedono a: <ul style="list-style-type: none"> - effettuare la valutazione socio sanitaria integrata; - definire il piano di assistenza individualizzato; - attivare il percorso amministrativo in caso di richiesta di quota sociale; - monitorare il piano di assistenza individualizzato. 	Le assistenti sociali sono reperibili telefonicamente nei seguenti orari e giorni: <ul style="list-style-type: none"> - Barsotti tel.0187/745 il lun-merc-ven dalle ore 9 alle ore 10 e-mail cinzia.barsotti@comune.sp.it - De Pasquale tef.0187/745658 il merc. dalle ore 8.30 alle ore 9.30 e-mail depasquale@comune.sp.it - Figoli tel. .0187/745602 il lun e merc dalle ore 12 alle ore 13 e-mail mariagrazia.figoli@comune.sp.it - Mori tel.0187/745608 il mart e ven dalle ore 8.30 alle ore 9.30 e-mail roberta.mori@comune.sp.it - Pezzoni tel.0187/745615 il lun-merc-ven. dalle ore 8.45 alle ore 9.45 e-mail federica.pezzoni@comune.sp.it - Santoro tel. 0187/745693 il lun-merc-ven-dalle ore 12 alle ore 13 e-mail giuseppina.santoro@comune.sp.it
ISTRUTTORE TECNICO Floriana Vettori	Provvede a: <ul style="list-style-type: none"> - facilitare il percorso di inserimento dell'ospite dando informazioni sulle regole di convivenza e indicazione delle figure professionali di riferimento; - acquisisce informazioni giornaliere in merito all'inserimento degli ospiti e all'insorgenza di eventuali problematiche. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve su appuntamento Tel. 0187/745695 Email: Floriana.vettori@comune.sp.it

FIGURA PROFESSIONALE	RESPONSABILITA' PRINCIPALI	PRESENZA IN SERVIZIO
RESPONSABILE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE Filomena D'ISANTO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantire le attività amministrative inerenti la residenza, l'appalto e/o altro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve su appuntamento Tel. 0187/745653 Email: filomena.disanto@comune.sp.it
COORDINATRICE SERVIZI RESIDENZIALI MIRIANA Castrignanò	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantire la gestione amministrativa del servizio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riceve su appuntamento Tel. 0187/745636 Email: miriana.castrignanò@comune.sp.it
ISTRUTTORI AMMINISTRATIVO GIANNA MUSSO/ANDREA TRONCONI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Predisposizione atti amministrativi inerenti: inserimento ospiti, gestione rette, tenuta contabilità dell'appalto e relativi controlli. 	<p>Sono presenti dal lunedì al venerdì negli orari di apertura al pubblico del servizio.</p> <p>Riferimenti telefonici:</p> <p>-Gianna Musso 0187/745637 giovanna.musso@comune.sp.it</p> <p>-Andrea Tronconi 0187/745657 andrea.tronconi@comune.sp.it</p>

3 PROCEDURA DI ACCESSO

La domanda di accesso alla residenza può essere ritirata presso il Punto Unico di Accesso sito al piano terra in Via 24 Maggio 141 aperto al pubblico nei giorni di:

- _ lunedì dalle ore 10 alle ore 12
- _ giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

oppure presso lo Sportello di Cittadinanza di Via Fiume 207 aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13 (dal 1 luglio al 31 agosto sabato chiuso).

oppure è scaricabile anche dal sito www.asl5.liguria.it nonché dal sito www.comune.sp.it

La domanda debitamente compilata va consegnata al Punto Unico di Accesso in via 24 Maggio n. 141 negli orari e nei giorni sopra indicati. Il personale del Punto Unico di Accesso attiva il medico per la valutazione sanitaria. L'amministrativo dell'ASL inserisce la valutazione nel sistema informatico (Sportello Polifunzionale Integrato) e gestisce la graduatoria unica sociosanitaria per l'accesso alla residenza. Provvede inoltre ad avvisare l'utente, la sua famiglia/rappresentante legale dell'avvenuta possibilità di inserimento in residenza nonché il Centro di Responsabilità dei Servizi Socio Sanitari che ha sede in Via Fiume 207, presso il quale il familiare dovrà rivolgersi per firmare l'impegnativa di pagamento della retta. A seguito della sottoscrizione di suddetta impegnativa, viene formalizzato l'inserimento dell'ospite con determinazione dirigenziale dei Servizi Socio Sanitari.

Nel caso che la persona richieda l'integrazione della quota sociale, il personale del PUA attiva il medico per l'effettuazione della valutazione sanitaria e l'assistente sociale per l'effettuazione della valutazione sociale.

Entrambe le figure valutano, se possibile insieme, la situazione entro un mese dalla richiesta e l'amministrativo del Comune valuta la situazione economica ai sensi del Regolamento del proprio Ente di appartenenza.

Nel caso di richiesta di inserimento in residenza in regime di residenzialità a termine, finalizzato ad aiutare e supportare i familiari nel lavoro di cura, la durata del ricovero non potrà superare i trenta giorni. Eventuali deroghe dovranno essere autorizzate da parte di ASL.

4 MODALITA' DI INGRESSO

4.1 LA PRESENTAZIONE

La fase di presentazione prende avvio dalla comunicazione da parte di un operatore del Comune alla residenza dell'inserimento di un nuovo ospite. La presentazione di soggetti in carico ai servizi socio sanitari avviene a cura dell'assistente sociale case manager, e alla presenza dell'equipe multi-professionale della residenza allo scopo di fornire tutte le informazioni utili al miglior inserimento. L'equipe provvede a raccogliere gli elementi utili alla predisposizione del PIA.

4.2 PRE -INGRESSO

Gli uffici amministrativi del Comune formalizzano l'iter di ingresso con determina dirigenziale.

4.3 L'ACCOGLIENZA

Il giorno prima dell'entrata effettiva dell'ospite, i coordinatori dei servizi assistenziali della residenza comunicano agli addetti ai servizi alberghieri l'ingresso del nuovo ospite e organizzano il benvenuto a lui e alla sua famiglia.

4.4 LA PRESA IN CARICO DA PARTE DELLA RESIDENZA

Il giorno dell'ingresso, l'ospite e/o il familiare di riferimento viene accolto da:

- Il Coordinatore servizi assistenziali, il Coordinatore infermieristico e il Medico di Struttura, i quali provvedono ad effettuare la visita di ingresso con relativa raccolta di dati anamnestici e analisi della documentazione prodotta dall'Ospite stesso o da persone di riferimento;
- Il Coordinatore dei servizi assistenziali e l'animatore provvedono all'opportuna presentazione del nuovo inserito agli ospiti già presenti e ai vari operatori in servizio: nella stessa giornata, il nuovo ospite viene accompagnato a visitare tutte le zone comuni e gli viene illustrato lo svolgimento della vita all'interno della residenza;
- Il Direttore della residenza protetta provvede ad ottemperare agli obblighi di legge comunicando l'avvenuto ingresso agli Uffici amministrativi del Comune, alla Medicina di base per gli ingressi permanenti, all'Ufficio Residenza AS5.

4.5 OSSERVAZIONE

L'equipe multidisciplinare definisce una prima progettualità e raccoglie gli elementi utili per la predisposizione del piano individualizzato di assistenza (PIA).

4.6 MONITORAGGIO

L'equipe multidisciplinare verifica gli obiettivi contenuti nel PIA e l'Assistente sociale case manager ne monitora il raggiungimento.

4.7 LE DIMISSIONI

Qualora l'Ospite stesso o il familiare di riferimento decidessero di interrompere la permanenza presso la residenza in via definitiva, devono darne comunicazione all'assistente sociale case manager, agli Uffici Amministrativi del Comune e agli uffici amministrativi dell'ASL.

Nel caso in cui la causa delle dimissioni fosse il decesso dell'Ospite, l'organizzazione delle esequie è affidata ai familiari (se esistenti) o al Comune, nei casi in cui ne sussistano le condizioni (mancanza di parenti obbligati o tutori).

Il Direttore, nel caso di dimissione o di decesso di un ospite, provvede a darne comunicazione al Comune e all'ASL.

5 LA RETTA

5.1 IMPORTO

Gli ospiti devono provvedere al pagamento mensile della retta tramite accredito sul conto corrente postale intestato al Comune Della Spezia o tramite bonifico bancario sul conto corrente della Tesoreria comunale .

L'ammontare della retta è definita annualmente con Determinazione dirigenziale, su indicazione della Regione Liguria.

Nell'anno 2013 la retta per la residenzialità ammonta ad euro 57,20 e quella della residenzialità temporanea ad euro 50,30.

In caso di dimissioni volontarie l'ospite o i suoi familiari sono tenuti a dare un preavviso di 15 giorni ; senza tale preavviso sono comunque tenuti al pagamento di una quota pari a 15 giorni di retta.

La quota di retta pagata e non fruita per dimissioni volontarie e/o a causa del decesso dell'ospite, può essere restituita su istanza presentata presso gli Uffici Amministrativi dei Servizi Socio Sanitari.

5.2 SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

I servizi descritti di seguito in dettaglio inclusi nella retta:

- cure socio sanitarie;
- cure mediche;
- interventi fisioterapici di mantenimento
- animazione;
- centralino;
- custodia valori;
- servizio religioso;
- servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena);
- portierato;
- lavanderia;
- trasporto e accompagnamento.

5.3 SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Sono esclusi dalla retta di ricovero:

- prestazioni parrucchiere;
- prestazioni pedicure;
- presidi per l'incontinenza (per coloro che non hanno l'esenzione prevista dal SSN)
- ausili per la deambulazione
- farmaci non a carico del SSN;
- prodotti e bevande dei distributori automatici.

I prezzi relativi alle suddette prestazioni sono esposti nei locali adibiti a tali attività.

6 RAPPORTI CON GLI OSPITI E LORO FAMILIARI

La residenza considera fondamentali i rapporti con gli Ospiti ed i loro familiari.

Il Direttore di Residenza ha funzioni di informazione e sostegno all'Ospite e ai suoi familiari per contribuire alla soluzione di problemi e difficoltà preesistenti al ricovero o insorti durante la permanenza presso la Residenza. Il Direttore si avvale di altre figure presenti nella residenza, quali l'assistente sociale e i coordinatori delle attività assistenziali.

6.1 PRIVACY

Il rispetto del Decreto Legislativo 196/2003 sulla Privacy e quindi il trattamento e la comunicazione dei dati personali e dei dati sensibili sono garantiti da appositi accordi e il modulo, allegato alla presente, di *“autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili”* viene sottoscritto dall'Ospite e/o dal familiare all'atto di ricovero presso la Residenza.

6.2 CONSENSO INFORMATO ALLA CURA

La comunicazione dell'iter terapeutico / assistenziale e l'informazione sulle cure fornite all'Ospite sono espletati all'atto del ricovero e sottoscritti dall'Ospite e/o familiare avente diritto su apposito modulo, allegato alla presente, di *“consenso informato alla cura”*

Per pratiche estemporanee, come vaccinazioni antinfluenzali, vengono predisposte specifiche informative attraverso una comunicazione scritta esposta all'ingresso della residenza e conseguenti moduli di consenso informato, allegati alla presente, che vengono sottoscritti da ospiti e/o familiari.

6.3 RECLAMI

La residenza esercita la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite, il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto alla Direzione, tramite apposito modulo disponibile presso la Portineria della residenza, che potrà essere compilato e consegnato mediante immissione in apposita cassetta posta presso la portineria, o segnalando direttamente il reclamo alla Direzione che provvede a registrarlo sul *“Libro generale dei reclami”*.

La segnalazione potrà essere espressa anche in forma anonima.

Per segnalazioni operative o richieste di chiarimenti il Direttore è disponibile per colloqui dedicati nei giorni e orari indicati nell'organigramma.

L'ospite o un suo familiare può presentare reclami e segnalazioni anche presso i Servizi Socio Sanitari del Comune, che hanno sede in via Fiume 207, all'attenzione della Responsabile dell'Unità Organizzativa Anziani e Non Autosufficienza Elisabetta Soprano, tel. 0187.745686 e-mail elisabetta.soprano@comune.sp.it.

Inoltre, è possibile presentare segnalazioni, proposte e reclami o inviare suggerimenti e consigli sul sito web del Comune, all'indirizzo di posta elettronica: www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami/

Per le segnalazioni e i reclami presentati i tempi di risposta saranno:

- 30 gg per i reclami
- 30 gg per le segnalazioni
- per le segnalazioni on line la risposta è via mail

7 ORGANIZZAZIONE INTERNA

7.1 ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA

KCS Caregiver assicura la supervisione della residenza tramite un componente della Direzione Aziendale.

Tutte le attività della Residenza sono coordinate dal Direttore della Residenza Protetta che è il responsabile della gestione e dal Responsabile Sanitario che, con il Medico di Struttura, rispondono degli aspetti sanitari.

I nominativi di riferimento da un punto di vista organizzativo sono indicati nell'organigramma esposto all'ingresso della residenza e indicato nella presente Carta dei Servizi.

7.2 L'EQUIPE MULTI PROFESSIONALE

La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Residenza Mazzini.

L'equipe multi professionale è un gruppo di lavoro che opera in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite.

Elabora progetti e programmi generali per il buon funzionamento della residenza e predispone il PIA dell'ospite.

Per la pianificazione del programma individualizzato per l'ospite, l'equipe utilizza scale validate e test geriatrici con valenza funzionale e cognitiva.

Ogni sei mesi sono programmati incontri per la verifica del PIA, favorendo il coinvolgimento della rete familiare nella sua stesura e nel monitoraggio da parte dell'assistente sociale della residenza.

Si interfaccia con l'assistente sociale case manager per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi contenuti nel PIA.

7.3 I COMPONENTI L'EQUIPE MULTI PROFESSIONALE

L'equipe multi professionale è composta principalmente dalle seguenti figure professionali:

- ◆ Figure sanitarie e assistenziali
 - **Medico**
 - **Dietista**
 - **Coordinatore Attività Infermieristiche**
 - **Infermieri**

- **Terapisti della Riabilitazione.**
- **Coordinatori Attività Assistenziali**
- **Addetti all'Assistenza** in possesso di attestato di qualificazione regionale
- **Assistente Sociale**
- **Psicologo**
- **Animatori / Educatori**

Tutti i collaboratori sono riconoscibili attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate per mansione.

8 LA GIORNATA “TIPO” DELL’OSPITE

La vita nella residenza è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano precise necessità organizzative; il personale si impegna, comunque, a mettere in atto opportune iniziative per salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando le esigenze organizzative assistenziali con i tempi del riposo, delle visite e dei pasti, bilanciando le attività in modo che l’ospite non sia continuamente esposto a pressioni di tipo sanitario e assistenziale, ma creando il clima e le condizioni adeguate a favorire la partecipazione dei familiari alla cura del proprio caro. Il contesto ambientale della Residenza è quello dell’abitare e non dell’essere ricoverato, è quello della casa e non dell’ospedale.

	Orari	Attività quotidiane
Mattino	06.30-08.30	Alzata, igiene personale, vestizione
	08,30-09.30	Colazione, somministrazione terapia
	09.30-12.00	Riabilitazione, terapia occupazionale, animazione, idratazione alle ore 10.30 circa
	12.00/14.00	Pranzo (1° turno dalle 12 alle 13- 2° turno dalle 13 alle 14) Somministrazione terapia
Pomeriggio	13.30-15,30	Riposo
	14.30-16.00	Animazione, socializzazione
	16.00-16.30	Merenda
	16,30-18.00	Animazione, socializzazione, idratazione
	18.00-19.30	Cena (1° turno dalle 18 alle 18.45- 2° turno dalle 18.45 alle 19.30) Somministrazione terapia
	19.30-21.00	Distribuzione camomilla e messa a letto

I bagni assistiti vengono programmati, assicurando ad ogni ospite una frequenza settimanale.

L’attività di animazione si integra con le attività sociali e assistenziali per:

- riattivare e mantenere vivi nell’anziano interessi personali;
- valorizzare l’Ospite nella sua globalità;

L’animatore con la collaborazione del personale OSS e la partecipazione del personale volontario organizza a favore degli Ospiti numerose attività tra cui:

attività di stimolazione cognitivo mnemonica, orientamento alla realtà, stimolazione sensoriale (visiva, tattile, uditiva), attività creativa espressiva, cura di hobby, canto e ascolto di musica, attività fisio-attivanti in forma ludica (ballo), stimolazione psicomotoria, visione video, attività all’aperto, uscite sul territorio, manifestazioni sociali o culturali svolte presso la residenza.

Il progetto educativo, in cui sono elencate tutte le iniziative e le attività svolte a favore degli ospiti, viene aggiornato a cadenza semestrale ed il programma settimanale di animazione è esposto nel salone della residenza.

8.1 ORARI DI VISITA

L'accesso alla residenza non presenta limiti di orario, ma si suggerisce ai familiari ed amici di accedere alla Residenza Protetta dalle ore 8.30 alle ore 21,30 al fine di agevolare l'attività di cura.

Durante l'orario di visita, parenti e amici sono invitati a sostare presso le aree comuni della residenza e all'interno delle stanze, solo se non occupate da altri ospiti, in modo da assicurare il rispetto di tutti.

È possibile pranzare con l'Ospite previa prenotazione presso la Direzione della Residenza.

Non è consentita la presenza di persone esterne durante le visite mediche e gli interventi assistenziali, al fine di assicurare il rispetto alla privacy e alla dignità di ognuno.

Solo in casi particolari è possibile concordare con il Medico la permanenza di un familiare anche al di fuori di tali orari.

La presenza durante il pranzo e la cena è consentita ai visitatori presso le sale pranzo, ma è vietato sostare nelle vicinanze dei carrelli delle vivande, per questioni igieniche.

Al piano terra, sono disponibili distributori automatici di bevande fredde / calde e snack.

9 IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito da KCS Caregiver.

9.1 COMPOSIZIONE DEL PASTO

◆ Pranzo o cena:

Primo piatto a scelta tra: <ul style="list-style-type: none">▪ piatto del giorno▪ pasta/riso in bianco▪ pastina in brodo▪ bevande: ½ l. di acqua e ¼ di vino	Contorno <ul style="list-style-type: none">▪ secondo il menù del giorno▪ verdura cotta
Secondo piatto a scelta fra: <ul style="list-style-type: none">▪ piatto del giorno▪ derrate presenti quel giorno in cucina (formaggi, salumi, tonno, uova, ecc)	Frutta a scelta tra: <ul style="list-style-type: none">▪ frutta fresca di stagione▪ frutta cotta▪ yogurt▪ frutta frullata

Colazione a scelta tra:

latte, caffè, caffelatte, tè, fette biscottate, biscotti, biscotti dietetici, marmellata miele.

Merenda a scelta tra:

proposta del giorno
tè, yogurt.

9.2 DIETE SPECIALI

Secondo indicazioni definite nel Progetto Assistenziale Individuale (PAI) ovvero all'occorrenza, vengono predisposte diete speciali personalizzate, secondo indicazioni mediche e con la collaborazione della Dietista.

9.3 MENÙ

Il menù viene esposto in apposita bacheca e consente la scelta giornaliera fra le diverse possibilità.

Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione.

Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

9.4 I PRANZI PER I PARENTI

E' prevista la possibilità per i parenti di consumare il pranzo con i propri cari.

La richiesta e l'organizzazione dei singoli eventi è gestita dal Direttore della Residenza che attraverso i Coordinatori delle Attività Assistenziali comunicherà al Responsabile della Cucina il numero dei pasti aggiuntivi ed il giorno dell'evento.

E' richiesto un preavviso di almeno 48 ore al Direttore della Residenza o al coordinatore OSS.

Il costo del pasto sarà direttamente comunicato all'interessato.

10 SERVIZIO DI LAVANDERIA

È disponibile un servizio di lavanderia per la biancheria personale degli Ospiti e per la biancheria piana, il cui costo è incluso nella retta.

Poiché tale modalità di lavaggio potrebbe risultare non adatta a capi di particolare valore o pregio, si consiglia di provvedere in proprio al lavaggio di tali capi.

I capi in dotazione all'Ospite verranno muniti di numero identificativo al momento dell'ammissione.

Il Coordinatore delle attività assistenziali fornirà all'Ospite e/o ai familiari di riferimento, al momento dell'ingresso in residenza, informazioni sulla dotazione minima di base consigliata, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità di indumenti e biancheria personale.

11 SERVIZIO DI PEDICURE

Gli Ospiti possono usufruire del servizio di pedicure. Tale servizio è previsto con cadenza settimanale ed il costo della prestazione, non incluso nella retta, è di € 10 ed è esposto nel locale adibito a tale attività.

12 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

La parrucchiera garantisce la presenza per due giorni la settimana ed esegue le seguenti prestazioni: piega, taglio, colore, permanente. Il costo delle suddette prestazioni, non incluso nella retta, è il seguente:

- Piega € 10,00;
- Piega e taglio € 13,00;
- Colore o permanente € 25,00.

I costi sono esposti nel locale adibito a tale attività.

13 I TRASPORTI

Il trasporto dell'ospite dalla residenza è a carico di KCS caregiver ad esclusione dei trasporti sanitari e per le visite, degli spostamenti decisi dal paziente o dai parenti in totale autonomia e in maniera indipendente dalla gestione stessa.

14 OGGETTI PERSONALI E CUSTODIA VALORI

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro.

Presso la Residenza è attivo un servizio di custodia valori; è quindi possibile conservare in apposita cassaforte piccoli oggetti di valore o piccole somme di denaro.

Gli oggetti depositati saranno inventariati su apposito modulo di cui verrà rilasciata copia, e controfirmato dal depositante. Per il denaro sarà rilasciata ricevuta attestante l'avvenuto deposito. La Direzione non risponde di eventuali furti o smarrimenti di oggetti o somme di denaro che non siano stati presi in custodia.

15 I GIORNALI

La residenza provvede all'acquisto di quotidiani per uso della comunità.

16 L'ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata tramite accordi con la parrocchia locale.

Settimanalmente, il sabato o la domenica (come da calendario esposto presso la portineria della residenza) alle ore 17,00 viene celebrata la Santa Messa e, agli Ospiti che lo desiderano, viene assicurata l'assistenza spirituale.

Ogni funzione proposta può essere liberamente seguita dagli Ospiti.

Gli Ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede. La Direzione della residenza, su indicazione dell'ospite o del suo familiare, provvederà ad accogliere l'operatore di culto richiesto.

17 INFORMAZIONI UTILI

17.1 NORME ANTINCENDIO

La residenza è dotata di un piano di emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ◆ ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.)
- ◆ portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- ◆ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi

Il personale della residenza è stato addestrato ad intervenire in caso d'incendio e per tutelare la sicurezza degli ospiti.

Periodicamente verranno effettuate prove simulate di evacuazione al fine di assicurare la costante formazione al personale presente.

17.2 MANUTENZIONE

La manutenzione programmata e quella ordinaria degli impianti tecnologici e della residenza sono garantite da un manutentore interno alla residenza nonché da Aziende specializzate con le quali KCS stipula regolari contratti di gestione impianti.

Le procedure e le verifiche per assicurare la sicurezza dei luoghi di lavoro e dei lavoratori è affidata al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione di KCS caregiver, appositamente nominato ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

La manutenzione straordinaria della residenza è garantita dal competente servizio tecnico dell'Amministrazione Comunale.

17.3 FORMAZIONE

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- ◆ Migliorare la comunicazione;
- ◆ Favorire lo sviluppo del lavoro di equipe;
- ◆ Garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il percorso formativo prevede:

- 1) formazione obbligatoria : sicurezza sui luoghi di lavoro D. Lgs 81/08; normativa sulla privacy D.Lgs 196/2003; normativa HACCP (come previsto dalla normativa vigente)
- 2) corsi di formazione esterna per l'acquisizione di crediti ECM per le figure professionali sanitarie (medici, infermieri, fisioterapisti, ecc) , come previsto dalla normativa vigente;
- 3) formazione annuale rivolta a tutte le figure professionali da definirsi in considerazione della specificità del contesto ed in base a ciò che emerge da un'attenta rilevazione dei bisogni per ogni singolo professionista e per gruppi di lavoro: su temi organizzativi o centrati sul lavoro di gruppo (modulistica, lavoro di equipe, dinamiche relazionali,....)

17.4 VOLONTARIATO

La direzione della residenza in accordo con i Servizi Socio Sanitari si rapporta con i Servizi Territoriali (scuole) attraverso incontri con corpo docente e le Associazioni di Volontariato (AUSER, AVO, ecc.) stipulando convenzioni atte a favorire la loro partecipazione alla vita della residenza con lo scopo di incrementare le attività ludiche e di socializzazione a favore degli ospiti.

L'attività dei volontari è supervisionata dalla Direzione della Residenza che si fa garante che l'apporto dei volontari sia adeguato, organizzato e mai sostitutivo a quello dei professionisti; l'attività è coordinata dall'animatore e dall'educatore. I volontari durante il loro servizio sono identificabili dal cartellino di riconoscimento e/o divisa.

La collaborazione con i volontari è attiva dall'avvio della residenza e con il tempo si è consolidata permettendo al servizio di volontariato una integrazione positiva con gli operatori, a totale vantaggio degli Ospiti.

I volontari, sia associati AVO che AUSER, sono presenti tutti i giorni e collaborano con l'animatore per il buon esito delle attività ludiche e socializzanti svolte all'interno della residenza.

17.5 ASSICURAZIONE

La residenza e l'attività nel suo complesso ivi svolta sono garantite da copertura assicurativa.

18 PARTECIPAZIONE ALLA VITA DELLA RESIDENZA

La residenza considera fondamentali i rapporti con gli Ospiti ed i loro familiari.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- ◆ Assicurare una comunicazione costante con gli Ospiti e i familiari, attraverso un dialogo diretto, comunicazione postale, comunicazione telefonica (num. Tel. 0187711360) o per fax (0187707182) o e-mail (mazzini-rp@libero.it).
- ◆ Estendere la personalizzazione degli interventi attraverso l'individuazione, per ogni ospite, di una figura assistenziale di riferimento (tutor) in grado di supportare individualmente l'ospite per quel che riguarda gli aspetti organizzativi, assistenziali e relazionali associati alla sua permanenza in residenza ed essere per l'ospite e la sua famiglia un riferimento positivo e una fonte di informazioni.
- ◆ Favorire la partecipazione di utenti e loro familiari al miglioramento del servizio coinvolgendoli nella stesura e monitoraggio del PAI e promuovendo incontri di gruppo su temi che interessano la qualità e l'erogazione del servizio, valorizzando il ruolo attivo di ospiti e/o familiari nella formulazione di proposte
- ◆ Coinvolgere gli organismi presenti sul territorio nella vita quotidiana della Residenza (associazioni culturali, di volontariato, scuole, ecc.) attraverso incontri e convenzioni;
- ◆ Consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione monitorando costantemente, attraverso l'osservazione quotidiana, le capacità, le potenzialità, i bisogni, i cambiamenti degli ospiti per poter pianificare e programmare gli interventi.

19 STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

Il Comune, al fine di verificare la qualità del servizio erogato, procede con cadenza biennale ad effettuare indagine di qualità del servizio erogato. Vengono pertanto somministrati

- ◆ agli Ospiti, ove possibile;
- ◆ ai loro Familiari / rappresentanti legali;
- ◆ agli Operatori.

questionari il cui contenuto è stato condiviso con la ditta.

Tutti i questionari sono anonimi.

I questionari distribuiti agli Ospiti vengono compilati dagli stessi, per quanto possibile, o con la collaborazione dei loro familiari o di un operatore (animatore).

Una volta compilati, dovranno essere inseriti in apposita urna predisposta presso la portineria della residenza.

La diffusione dei dati raccolti avviene attraverso riunioni con i familiari a cui segue la pubblicazione di un report sul sito web del Comune (www.comune.sp.it) nell'area apposita dei servizi socio sanitari.

Il Comune, al fine di monitorare il buon andamento del servizio e recepire eventuali proposte che possano apportare un miglioramento all'organizzazione, incontra ogni 6 mesi gli anziani e/o i loro familiari suddivisi in gruppi, possibilmente omogenei rispetto agli ospiti

Il Comune effettua, attraverso personale comunale incaricato, senza preavviso e con le modalità ritenute più opportune, controlli presso la residenza al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito da KCS Caregiver alle prescrizioni di legge e contrattuali.

20 DIRITTI DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI

La Residenza garantisce all'Ospite:

- un'ammissione ed una permanenza su base volontaria e non costrittiva, pertanto, l'ospite gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla residenza, compatibilmente con le condizioni cliniche e conseguente autorizzazione del Medico della residenza;
- un'assistenza rispettosa della dignità, intimità e delle esigenze relazionali dell'Ospite. Egli può ricevere visite ogni giorno, nel rispetto delle attività di cura e di assistenza che il personale deve assicurare, nonché delle esigenze di tranquillità degli altri ospiti. Le eccezioni sono autorizzate dalla Direzione della residenza su parere medico;
- il diritto di esprimere pensiero politico e più in generale le proprie opinioni e i propri convincimenti personali;
- il diritto alla tutela della privacy;
- il diritto all'informazione;
- l'assistenza religiosa ed il rispetto del proprio credo religioso;
- tutte le prestazioni previste dalla carta dei servizi e quelle previste dal piano assistenziale individualizzato;
- informazione sulle modalità di funzionamento e del regolamento della residenza anche tramite consegna di copia della Carta dei Servizi;
- stesura del PIA che lo riguarda e degli eventuali cambiamenti in itinere coinvolgendo i familiari;
- informazione sui costi relativi ad eventuali "extra" rispetto a quanto garantito nella retta;
- insieme ai suoi familiari, a partecipare e contribuire personalmente alle diverse iniziative predisposte dalla residenza;
- di avvalersi del sostegno di parenti o conoscenti per le proprie esigenze (escluse le attività di tipo sanitario e assistenziale, il cui espletamento è riservato al personale preposto), compatibilmente con le necessità del servizio e secondo le indicazioni fornite dal personale sanitario;
- ad esprimere, e per lui i suoi familiari, eventuali considerazioni rispetto alla gestione della residenza.

21 DOVERI DEGLI OSPITI E DEI PARENTI

- La stanza da letto della Residenza Protetta va considerata come spazio “personale” dell’Ospite, pertanto dovranno essere osservati tutti gli accorgimenti che ne tutelino l’ordine, la cura, ma anche la riservatezza. A tale comportamento è tenuto il personale, ma anche i familiari e tutti i visitatori. Analogo atteggiamento sarà richiesto agli Ospiti, anche in considerazione del reciproco rispetto indispensabile per una serena coabitazione in camere a due o tre letti.
- Nelle camere è consentito l’uso di apparecchi televisivi, radiofonici e riproduttivi video-musicali, solo se autorizzati dalla Direzione della Residenza, considerata l’opportunità e gli eventuali problemi collegati alla convivenza con gli altri Ospiti.
- Durante gli orari destinati al riposo l’uso degli apparecchi audiovisivi dovrà essere effettuato con un volume tale da non recare disturbo agli altri Ospiti.
- Gli Ospiti, i loro familiari, amici e congiunti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle suppellettili e delle attrezzature di proprietà della residenza.
- Nel rispetto delle normative vigenti nonché della propria e dell’altrui salute, oltre che per ragioni di sicurezza, all’interno della residenza è vietato fumare. In autonomia, oppure ogni qualvolta richiesto, gli ospiti che desiderano fumare vengono accompagnati presso le aree esterne (atri, verande, giardino, ecc.).
- Divieto di introdurre in residenza cibi e bevande se non preventivamente concordate con la direzione sanitaria.
- Coloro che volontariamente e responsabilmente provochino danni saranno tenuti al risarcimento, secondo modalità da concordare con la residenza medesima.

22 ALLEGATI

- 22.1 Modulo elenco beni ospiti
- 22.2 Modulo consenso al trattamento dei dati
- 22.3 Modulo dichiarazione di consenso e di cura
- 22.4 Modulo consenso vaccinazioni
- 22.5 Modulo consenso trasfusioni
- 22.6 Indicatori di qualità

RSA MAZZINI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.L. 196 30.06.2003.

Ai sensi per gli effetti di cui all'art. 13 del Decreto Legislativo 196 del 30.06.2003, recante le disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e dei dati sensibili e, specialmente, allo scopo di consentire agli interessati di esprimere il consenso,

SI INFORMA

- a) Che il Legale Rappresentante per KCS è il Sig. Aldo Frecchiami, che risponde legalmente per ogni pratica riguardante il trattamento dei dati personali e dei dati sensibili; il responsabile per il trattamento e la custodia dei dati personali e dei dati sensibili è il Sig. Carlo Ferri;
- b) Che i dati raccolti verranno trattati ai fini della gestione dei rapporti con gli Enti e competenze pubbliche, nonché per la conoscenza degli elementi necessari ai fini dei trattamenti sociali, sanitari, riabilitativi e per documentare l'esito dei trattamenti stessi;
- c) Che il conferimento dei dati personali ha natura obbligatoria;
- d) Che, in casi di rifiuto, non potrà essere attivata la prestazione assistenziale dell'ospite;
- e) Che i dati personali raccolti oltre che per usi amministrativi e tecnico-assistenziali propri ed interni, potranno essere comunicati a soggetti esterni per gli adempimenti costituiti dalle pubbliche competenze con cui intercorrono rapporti o convenzioni;
- f) Che la struttura assicura agli interessati i diritti attribuiti dagli art. 13 del D.L. 196 del 30.06.2003, ed in particolare l'accesso e le informazioni previste da detta norma.
- g)

Consenso al trattamento dei dati personali

Il/la sottoscritto/a, dopo aver preso visione delle informazioni di cui sopra, dichiara di esprimere, per il

Sig. il consenso al trattamento di dati personali, nei modi e per le finalità sopra indicate.

Data

Firma

Consenso al trattamento dei dati sensibili

Il/la sottoscritto/a, dopo aver preso visione delle informazioni di cui sopra, dichiara di esprimere, per il

Sig. il consenso al trattamento di dati sensibili, nei modi e per le finalità sopra indicate.

Data

Firma

	RESIDENZA G. MAZZINI La Spezia DICHIARAZIONE DI CONSENSO E CURA	All. Cartella Sanitaria
--	---	-------------------------

La/il sottoscritta/onata/o a prov.
il stato civile residente
a via n. domiciliata/
o avia n.....
telefono, conferma di essere a conoscenza di accettare le norme che
regolano il funzionamento della Residenza, i servizi erogati e le condizioni economiche,

DICHIARA

di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le
procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza, sulla loro sostituibilità e non
sostituibilità e sulle pratiche terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti
contenitivi) che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la
permanenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della
dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.

Data Firma

Da compilarsi solo in caso di impossibilità a firmare da parte del Richiedente
Sezione a cura del familiare/amministratore di sostegno/curatore/tutore

La/il sottoscritta/o residente a prov. via n. telefono relazione di parentela
DICHIARA
di essere stato informato, in modo chiaro, esauriente e comprensibile, riguardo le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la Residenza, sulla loro sostituibilità e non sostituibilità e dei rischi potenziali comuni ed individuali legati anche ad alcune indagini diagnostiche (esami con mezzi di contrasto, endoscopici ed elettrofisiologici) e pratiche terapeutiche (con particolare riferimento ad eventuali trattamenti emotrasfusionali e contenitivi) che si dovessero rendere necessarie in senso diagnostico e terapeutico durante la permanenza presso la Residenza, compatibilmente con le condizioni generali e nel rispetto della dignità della persona, a salvaguardia dell'integrità individuale e di terzi.
Data Firma

DATA I EMISSIONE	15.09.2011	DATA REVISIONE	13.06.2013	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	--------

	Residenza G. Mazzini Modulo consenso vaccinazioni	All Cartella sanitaria
--	--	------------------------

VACCINAZIONE ANTI-INFLUENZALE/ANTI-PNEUMOCOCCICA ANNO

IL SOTTOSCRITTO.....

Informato/a delle possibili conseguenze che possono derivare dalla stessa, accetto di essere sottoposto a vaccinazione:

- ❖ Anti-influenzale
- ❖ Anti-pneumococcica

In fede

.....

II SOTTOSCRITTO..... **in qualità di**

.....

Informato/a delle possibili conseguenze che possono derivare dalla stessa, acconsente a sottoporre a vaccinazione:

- ❖ Anti-influenzale
- ❖ Anti-pneumococcica

Il sig./sig.ra.....

In fede

.....

Autorizzazione alla vaccinazione: Il Medico.....

Vaccinazione eseguita in data.....

Eventuali reazioni.....

.....

L'Infermiere

.....

DATA I EMISSIONE	06/06/2012	DATA REVISIONE	13/06/2013	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	--------

	RESIDENZA G. MAZZINI LA SPEZIA Consenso per informato alla trasfusione e/o trattamento con emoderivati	All. Cartella Sanitaria
--	--	-------------------------

**CONSENSO PER INFORMATO ALLA TRASFUSIONE E/O
AL TRATTAMENTO CON EMODERIVATI**

Io sottoscritto.....

Nato/a a..... il

sono stato/a informato/a dal Dott.....

che per le mie condizioni cliniche è necessario:

- ricevere trasfusioni di sangue omologo/emocomponenti*
- essere sottoposto ad un trattamento terapeutico con emoderivati

e che tale pratica terapeutica non è completamente esente da rischi (inclusa la trasmissione di virus dell'immunodeficienza, dell'epatite, ecc).

Ho ben compreso quanto mi è stato spiegato dal Dott.....

in ordine alle mie condizioni cliniche, ai rischi connessi alla trasfusione e/o trattamento terapeutico con emoderivati e a quelli che potrebbero derivarmi non sottoponendomi alla trasfusione o al trattamento.

Quindi acconsento non acconsento

ad essere sottoposto:

- alla trasfusione
 - e/o al trattamento terapeutico con emoderivati
- necessario per tutto il decorso della mia malattia.

Data.....

FIRMA

.....

DATA I EMISSIONE	15.09.2011	DATA REVISIONE	13.06.2013	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	--------

INDICATORI DI QUALITA'

INDICATORI DI ACCESSO

Attivita'	Indicatori/valori di riferimento
Valutazione della situazione sociale e sanitaria	Entro 30 giorni dalla data di protocollo della domanda (standard desiderabile 100% e accettabile 100%)
Elaborazione Piani Individualizzati di Assistenza (PIA)	n. PIA predisposti/ n. utenti in residenza (standard desiderabile 100% e accettabile 100%)
Tempistica utente per firmare impegnativa di pagamento al Comune	Prima dell'ingresso in residenza (standard desiderabile 100% e accettabile 90%)

INDICATORI DI CONTROLLO

Attivita'	Indicatori/valori di riferimento
Assistenza tutelare	Insorgenza di piaghe da decubito (avvento interno) <=1%
Assistenza medica	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI e Scheda Sanitaria >=60%
Assistenza infermieristica	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI >=60%

Assistenza fisioterapica di mantenimento	Percentuale di obiettivi raggiunti nel PAI >=60%
Animazione	Numero di ospiti partecipanti ad almeno una attività >= 75%
Servizio ristorazione	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza <=10%)
Servizio pulizia e sanificazione	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza <=10%)
Servizio lavanderia	Gradimento familiari e utenza (giudizi inferiori alla sufficienza <=10%)
Servizio parrucchiera	Percentuale di utenti che usufruisce del servizio >=60%
Servizio pedicure	Percentuale di utenti che usufruisce del servizio >=90%
Rilevazione qualità	Grado di soddisfazione rilevato "gruppo operatori": 60% (standard ottimale) – 60% (standard accettabile) Grado di soddisfazione rilevato "gruppo familiari": 76% (standard ottimale) –

	75% (standard accettabile) Grado di soddisfazione rilevato "gruppo ospiti": 68% (standard ottimale) – 65% (standard accettabile)
Lavoro in equipe	Presenza di incontri in equipe documentati con verbali Standard: almeno 6
Focus group	N. incontri: almeno 2 all'anno
Riunioni con la direzione della residenza	N. 3 all'anno
Reclami	N. reclami presentati (standard desiderabile 0 e accettabile 5)
Piano di Miglioramento Qualità	Predisposizione del Piano