



Via Galata, 40, 16121 – Genova
Tel. 010/590605
Indirizzo e-mail: tide@redancia.net

Indice generale

1Scopo del Documento	3
2Presentazione e Mission della Comunità	3
3I Diritti riconosciuti agli Utenti	5
4La domanda di accesso e le relative procedure	7
5Il trattamento dei pazienti	9
6Dimissioni	10
7La gestione dei dati e la tutela della privacy	10
8Collocazione geografico-sociale della struttura	11
9Caratteristiche architettoniche e abitative	12
10Lo staff Dirigenziale ed Operativo.....	15
11Politica di gestione delle risorse umane ed economiche	16
12Servizi erogati dalla comunità.....	16
13Progetti di controllo della qualità.....	19
14Gestione dei reclami	20
15Coinvolgimento dei volontari	27
16Dati Struttura.....	28
17Dati Ente gestore della Comunità'.....	29

1 Scopo del Documento

Questa Carta dei Servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara ed esaustiva dei servizi che la Residenza Sanitaria Assistenziale a favore di pazienti anziani non autosufficienti offre ai propri ospiti e le relative modalità di erogazione.

2 Presentazione e Mission della Residenza Tide

La Rsa Tide, Struttura residenziale per pazienti anziani over 65 parzialmente autosufficienti e non autosufficienti è una struttura di assistenza sociosanitaria che intende proporsi come modello di cura residenziale per il trattamento di persone anziane. La presa in carico è finalizzata alla cura, all'assistenza nonché al mantenimento delle autonomie che sono ancora presenti nei singoli ospiti.

Il centro Sanitario Residenziale Tide offre servizi qualificati di cura e assistenza specialistica ai propri ospiti, attraverso l'assistenza medica, l'assistenza infermieristica e assistenziale nonché riabilitativa, in un ambiente accogliente, curato e personalizzato. Autorizzato e accreditato con il sistema Sanitario Nazionale può accogliere un massimo di 50 persone in tipologia RSA Anziani con diversi gradi di autonomia.

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della Residenza con il Direttore e/o il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili al ricovero: servizi offerti, costi e documentazione da produrre, tempi di attesa.

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione e l'operatività del presidio. Valori rappresentati da:

- tutela e promozione della dignità umana;
- orientamento costante al benessere ed alla qualità di vita dei pazienti, dei loro parenti e del personale;
- rispetto e coinvolgimento di utenti e famigliari;
- responsabilizzazione e crescita del personale;
- valutazione della qualità e miglioramento continuo.

La nostra missione consiste nel fornire prestazioni residenziali socio-sanitarie assistenziali anche a carattere riabilitativo a persone anziane.

La Direzione ritiene per questo qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

Politica di gestione delle risorse umane ed economiche

La Direzione si pone come obiettivo la soddisfazione degli utenti e degli operatori affinché la qualità del servizio possa beneficiare di un clima aziendale sereno e non conflittuale. La scelta del personale impiegato è improntata a criteri di professionalità ed empatia e condivisione della mission aziendale e della struttura organizzativa adottata.

Impegno delle Direzione è destinare risorse umane ed economiche che soddisfino i bisogni operativi ed assistenziali della comunità garantendo nel tempo la continuità dell'esercizio. Tale intendimento trova inoltre applicazione nei dati economico finanziari della società ispirati al principio della continuità aziendale.

3 I Diritti riconosciuti agli Utenti

Nell'erogazione del servizio la Comunità si è impegnata a rispettare i seguenti diritti, definiti

dalla Carta Europea dei diritti del Malato, presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002, che nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l’alta qualità dei servizi erogati.

▪ **Diritto a misure preventive**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

▪ **Diritto all’accesso**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi socio-sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia di accesso al servizio.

▪ **Diritto alla informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazioni che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

▪ **Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

▪ **Diritto alla libertà scelta**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

▪ **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

▪ **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari di alta qualità sulla base della

definizione e del rispetto dei precisi standard.

▪ **Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

▪ **Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso alle procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

▪ **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

▪ **Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

▪ **Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

▪ **Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

4 La domanda di accesso e le relative procedure

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita della Residenza con il Direttore e/o il personale preposto che provvede a fornire tutte le informazioni utili

al ricovero: servizi offerti, costi e documentazione da produrre, tempi di attesa. Tutto questo in forma privata senza l'inserimento da parte di nessun servizio pubblico.

L'inserimento in struttura avviene previa valutazione della Direzione sanitaria, dove verranno richiesti copia attuale della terapia assunta dal paziente, breve relazione del medico curante circa lo stato di salute del paziente, i documenti personali (carta identità, codice fiscale) e la documentazione sanitaria (libretto sanitario, attestato di esenzione ticket, calendario vaccinazioni praticate, esami del sangue eseguiti negli ultimi 3 mesi, prenotazioni per controlli da eseguirsi nel tempo, terapia farmacologica in atto). Verrà inoltre richiesto recapito telefonico di parenti o persone di fiducia reperibili con la massima facilità in caso di bisogno e un elenco di indumenti che verranno contrassegnati con apposito numero di riconoscimento assegnato dalla Direzione con l'impegno di sostituirli o integrarli in caso di usura ogni tre mesi. Viene poi comunicato dal direttore di struttura la data prevista per l'ingresso del paziente in struttura.

Verrà inoltre stabilita una retta giornaliera per il servizio offerto stabilita in base alla valutazione del grado di autosufficienza secondo la scheda Aged redatta dal Direttore sanitario della struttura. Nella retta sono compresi tutti i servizi resi alla persona sia di tipo assistenziale, sanitario ed alberghiero ad esclusione delle visite specialistiche, degli eventuali esami specialistici richiesti dal medico (esami sangue, radiografie, ecc.) dei farmaci e dei servizi di parrucchiera/podologo/estetista.

Per ogni ospite viene redatta apposita cartella clinica a cura degli operatori e dei curanti della struttura. Per ogni paziente inserito è cura della mini-equipe di riferimento redigere un progetto assistenziale specifico.

5 Il trattamento dei pazienti

I trattamenti in base all'intensità socio-assistenziale si possono distinguere in:

- a) Trattamenti specialistici: sono destinati a utenti complessi che per la concomitante presenza di patologie complesse e deterioramento psico-fisico necessitano di trattamenti assistenziali-sanitari specifici anche di tipo riabilitativo, con ricorso a terapia farmacologica e relativo monitoraggio.

- b) Trattamenti di mantenimento: sono destinati a persone che hanno perso la propria autosufficienza nelle azioni primarie della propria vita quotidiana e necessitano di assistenza alla persona per igiene, vestizione, ecc.. Sono inseriti in uno specifico programma per la riabilitazione fisioterapica e assistiti per le problematiche sanitarie da personale medico specialistico e infermieristico, ivi compresa la gestione farmacologica.

6 Dimissioni

Qualora esistano i presupposti per una dimissione, quest'ultima viene concordata con tutte le parti che si occupano dell'ospite, esattamente come avviene per l'ingresso. La dimissione dell'ospite si effettua per volontà dei familiari o per la necessità di un trasferimento in altra struttura per esigenze cliniche. La cartella clinica sarà chiusa ed archiviata il giorno della dimissione.

7 La gestione dei dati e la tutela della privacy

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione delle relative attività. Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute dell'ospite, nonché ai trattamenti ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti, i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

All'interno della Comunità sia il trattamento dei dati che l'effettuazione delle attività sono impostati conformemente a quanto stabilito dal D.lgs 196/03 - testo unico sulla privacy.

Ad ogni nuovo ospite, all'ingresso in struttura, oltre alla firma dell'allegato regolamento di struttura, viene richiesto il rilascio del consenso al trattamento dei suoi dati dopo averlo informato sulle modalità di gestione, trattamento e conservazione contenute anche nel Documento programmatico sulla sicurezza dei dati al quale si rimanda per una più approfondita disamina della materia.

8 Collocazione geografico-sociale della struttura



La Struttura sanitaria Centro Sanitario Residenziale TIDE è collocata in contesto residenziale urbano del centro della città di Genova in Via Galata n.40, in zona di vita urbana, fruibile da portatori

di disabilità motoria, facilmente raggiungibile con tutti i mezzi pubblici siano questi treno, metropolitana, bus. (dista 300 metri dalla stazione Ferroviaria principale di Brignole).Confina con l'ampio parcheggio denominato Serra e grazie a questo anche l'accesso con i propri mezzi risulta comodo e facilitato.

La collocazione della Residenza favorisce la fruibilità del ricco centro pedonale di Genova con le sue attività commerciali, negozi, servizi diversificati, ilk tutto a pochi metri dal suo ingresso.

9 Caratteristiche architettoniche e abitative



La struttura collocata nel pieno centro della città di Genova, si sviluppa su 5 piani con diversi spazi comuni su tutti i livelli e due ampie zone esterne attrezzate rispettivamente all' ingresso con un giardino e al secondo piano con un ampio e soleggiato terrazzo.

Al piano terra si accede attraverso un cancello passando per il giardino; qui troviamo la reception, un angolo soggiorno un'area bar e un salotto per le visite agli ospiti di amici e parenti.

Salendo al primo piano, usufruendo delle scale per chi lo gradisce ed è nella possibilità di deambulare autonomamente o dei 2 ascensori montalettighe, troviamo la sala medica e l'infermeria, camere da

letto singole e doppie con bagno, una grande sala soggiorno con spazio dedicato alla visione della tv e una parte dedicata alle attività di gruppo condotte dagli animatori della struttura. Sul piano è inoltre presente sia un bagno assistito dotato di vasca attrezzata, sia un bagno attrezzato per disabili.

Al terzo piano vi sono sia camere da letto singole e doppie tutte dotate di servizi igienici tv, telefono; è presente un soggiorno di piano, finemente arredato e un secondo bagno assistito completamente attrezzato.

In tutte le stanze, nei bagni (sia esclusivi delle camere, sia quelli comuni sia quelli assistiti), nei soggiorni e spazi comuni è presente un sistema di chiamata per emergenze o necessità collegato con l'infermeria e con un allarme sonoro su tutti i piani. E' presente inoltre negli spazi comuni sia interni che esterni un sistema di videosorveglianza.

Al quarto piano troviamo camere da letto singole e doppie dotate di servizi igienici, una palestra attrezzata condotta dai fisioterapisti per la riabilitazione e/o movimentazione dei pazienti, un bagno assistito attrezzato, un soggiorno di piano. Vi è inoltre allo stesso piano nell'ala adiacente alla zona destinata alle camere una sala mensa, due salette utilizzate sia come refettorio sia come soggiorni per il riposo e attività di lettura e una cucina con annessi locali ad uso esclusivo del personale di cucina destinati a spogliatoio e servizio igienico completo; è presente sul piano un servizio igienico attrezzato per disabili.

All'ultimo piano, il quinto, troviamo una zona destinata ai servizi, in particolare spogliatoi per il personale sia per uomini sia per le donne entrambi dotati di servizi igienici esclusivi, locali per il servizio lavanderia dotati di attrezzature industriali idonee, locali guardaroba e stireria, locali deposito per materiale di pulizia, per le derrate alimentari, per i presidi sanitari, servizi igienici, due locali uso ufficio utilizzati dalla Direzione della struttura, 2 servizi igienici e un locale attrezzato per legge come camera ardente.

In tutti i piani ad esclusione del primo sono presenti sia un locale deposito pulito, sia un locale sporco.

10 Lo staff Dirigenziale ed Operativo

La dotazione di personale in riferimento al numero ed alle diverse professionalità impiegate è rispondente alle vigenti normative di settore. Al riguardo si rimanda all'organigramma inserito alla

fine del presente documento che riporta il personale presente in struttura. (vedi allegato A1). Il personale è fornito dall'Cooperativa La Redancia che detiene un contratto in global service di gestione con la Società titolare della struttura CSS srl.

La professionalità degli operatori viene garantita dai percorsi formativi di supervisione e aggiornamento (erogato da CSS, Centro Scientifico Sanitario), che forniscono ai partecipanti conoscenze teoriche e tecniche utili sia per comprendere la globalità del servizio in relazione alla tipologia dei soggetti assistiti, sia per organizzare i vari percorsi in funzione dei bisogni specifici.

Strumento privilegiato del lavoro dell'equipe è la riunione settimanale in cui vengono discussi i casi, formulati i progetti e le ipotesi di intervento, organizzate e impostate le attività di gruppo e individuali. Sono previste inoltre riunioni di mini equipe con cadenza mensile durante le quali si ritrovano i riferimenti di un singolo paziente per impostare, verificare o riformulare il progetto terapeutico.

11 Politica di gestione delle risorse umane ed economiche

La Direzione si pone come obiettivo la soddisfazione degli utenti e degli operatori affinché la qualità del servizio possa beneficiare di un clima aziendale sereno e non conflittuale. La scelta del personale impiegato è improntata a criteri di professionalità ed empatia e condivisione della mission aziendale e della struttura organizzativa adottata.

Impegno della Direzione è destinare risorse umane ed economiche che soddisfino i bisogni operativi ed assistenziali della comunità garantendo nel tempo la continuità dell'esercizio. Tale intendimento trova inoltre applicazione nei dati economico finanziari della società ispirati al principio della continuità aziendale.

In ottemperanza a quanto disposto la Direzione garantisce il rispetto delle dotazioni minime dell'organizzazione professionale presente in struttura così come definito dai vigenti provvedimenti regionali e di seguito esplicitato.

12 Servizi erogati dalla comunità

La turnazione/copertura del personale per garantire la continuità assistenziale agli utenti è quella prevista dalla normativa regionale in corso di validità DGR 844/2018 e successive.

Servizio sanitario

La struttura garantisce la presenza medica giornaliera con l'utilizzo di tre medici di cui uno con funzioni di direzione sanitaria dal lunedì al sabato in presenza e una copertura di reperibilità nelle restanti ore della giornata e nei festivi; una presenza infermieristica nell'arco delle 24 ore. In caso di necessità verrà richiesto, dal medico stesso, l'intervento, previa comunicazione al parente, quali: medico curante, neurologo, ortopedico, endocrinologo, ecc. e qualsiasi figura sanitaria specialistica si valuti opportuna a discrezione della direzione sanitaria.

Oltre alle riunioni settimanali di routine e a quelle per aggiornamenti e revisione del PAI (progetto assistenziale, individuale) l'equipe medica rimane a completa disposizione dei famigliari e dei parenti per colloqui telefonici o in presenza.

Servizio di Riabilitazione e Animazione

Si tratta di attività che, in relazione alle necessità cliniche è necessario assicurare al fine di mantenere le proprie abilità e competenze oltre a un buon grado di socializzazione. La struttura fornisce un servizio fisioterapico e di animazione dal lunedì al sabato. Il servizio fisioterapico è attrezzato per la riabilitazione neurologica ed ortopedica post ricovero ospedaliero:

- Benessere corporeo – risveglio muscolare, ginnastica dolce
- Ginnastica cognitiva – giochi da tavolo
- Gruppo lettura, video, teatro
- Festeggiamenti onomastici, compleanni e ricorrenze
- Laboratorio occupazionale
-

Servizio di assistenza alla persona

La cura e il benessere di ciascun ospite è principalmente garantito dal servizio di operatori socio sanitari presenti nella struttura durante le 24 ore con un organico di n. 16 OSS che si alternano garantendo una copresenza minima di 2 persone nell'orario notturno e 4/5 persone nell'orario diurno.

Si occupano dell'igiene e cura dell'ospite ivi compresa l'assistenza all'equipe sanitaria durante le

visite specifiche ,la cura del posto letto, dell 'organizzazione del proprio armadio , dell'assistenza durante i momenti di somministrazione pasti e merende durante il giorno, la messa a letto la sera e l'alzata al mattino . Rappresentano per l'ospite la figura di riferimento piu presente e acontatto co esso stesso durante la giornata.

Servizi Alberghieri

La struttura offre ai propri ospiti un srervizio di ristorazione.

L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici anche personalizzati in accordo con il nutrizionista che collabora con la struttura e il responsabile sanitario di struttura. Il menù si attiene alle indicazioni della dieta mediterranea variando quotidianamente e ruotando sulle 4 settimane .E' previsto un Menù per ogni stagione. La prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena vengono serviti indicativamente alle 8;30 12;00 16;00 e 18;30-19.

Il menu puo essere consultato da ospiti e parenti nelle apposite bacheche affisse in struttura nella reception e nelle sale soggiorno. Le diete specifiche saranno gestite e prescritte dalla direzione sanitaria della struttura.

E' presente il servizio di pulizie con 5 addetti che ruotano nelle ore diurna per il mantenimento della pulizia della stessa struttura e della sua igienizzazione e sanificazione. Si occupano anche della sostituzione dei prodotti in uso comune nei servizi igienici e della pulizia e manutenzione dei presidi sanitari .

Il servizio lavanderia è affidato a una ditta esterna per quanto concerne la piana (Lenzuola, asciugamani, ecc.); il servizio interno della biancheria personale degli ospiti è gestito direttamente dal personale della struttura

Assistenza religiosa

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la direzione assicura la libertà di culto. Nel caso di religione diversa della cattolica, si garantisce la disponibilità ad accogliere un Ministro del culto dell'ospite. Presso la struttura viene settimanalmente celebrata la S. Messa.

Organizzazione della giornata tipo:

Orario	Fasi giornata	Attività	Personale coinvolto
7.00-8.30	Avvio attività	Igiene personale; Cambio biancheria; Mobilizzazione; Somministrazione terapie; Eventuali prelievi ematici; Medicazioni; Controllo dello stato di salute generale; Inizio pulizia locali.	Operatori socio-sanitari; Infermieri; Ausiliari; Medici
8.30-9.30	Colazione	Servizio colazione in camera per Ospiti allettati; Colazione sala refettorio. Servizio di assistenza al pasto; Rotazione delle posture.	Operatori socio-sanitari; Infermieri.
9.30-12.00	Attività mattutine	Bagni programmati; Igiene personale; Rifacimento letti; Prestazioni infermieristiche; Giro idratazione.	Operatori socio-sanitari; Infermieri; Ausiliari.
11.45-12.00	Pranzo (1° turno)	Servizio pranzo in camera per Ospiti allettate	Operatori socio-sanitari; Infermieri
12.00-13.00	Pranzo (2° turno)	Pranzo nella sala refettorio. Servizio assistenza al pasto.	Operatori socio-sanitari; Infermieri.
13.00-14.30	Riposo	Riposo	Operatori socio-sanitari

14.00-17.30	Attività pomeridiane	Attività di animazione; Attività fisioterapiche	Operatori sanitari; Fisioterapista.	socio-
15.45-16.15	Merenda	Servizio merenda in camera per Ospiti allettati.	Operatori sanitari	socio-
16.00-16.30	Merenda	Servizio di merenda nella sala refettorio. Assistenza al pasto.	Operatori sanitari.	socio-
17.00-17.30	Attività pomeridiane	Attività libere, relax, visione film/programmi TV, animazione, lettura giornale.	Operatori sanitari.	socio-
17.45-18.30	Cena (1°turno)	Servizio in camera per Ospiti allettati.	Operatori sanitari; Infermieri.	socio-
18.00-19.00	Cena (2°turno)	Cena nel refettorio. Servizio di assistenza al pasto.	Operatori sanitari; Infermieri	socio-
19.00-20.30	Attività serali/notte	Attività libere, relax, visione film/programmi TV, lettura giornale.	Operatori sanitari	socio-
21.00-7.00	Attività serali/notte	Servizio di assistenza notturna, Riordino e pulizia ausili; Servizio di ritiro biancheria sporca per la lavanderia.	Operatori sanitari.	socio-

13

Le procedure predisposte per soddisfare i requisiti per la qualità costituiscono un costante riferimento per lo sviluppo, la programmazione e la gestione dei servizi rivolti agli utenti.

Nello specifico, la Direzione si impegna a garantire:

- **La soddisfazione** dei bisogni di chi usufruisce del servizio
- **La professionalità** degli operatori
- **La qualità** della documentazione sanitaria e della relazione con l'utente
- **La continuità** del servizio
- **La presenza** sul territorio
- **La relazione** con l'utente.

Nello specifico, per la soddisfazione dei bisogni dell'utente, sono previsti i seguenti interventi:

- **Medico-farmacologico** di pertinenza dello specialista, con l'individuazione della terapia più adatta.

- **Educativo-comportamentale**, attraverso la partecipazione alle mansioni di animazione, delle principali regole di vita comunitaria e il rispetto delle regole.
- **Riabilitativo-sociale**, attraverso la partecipazione ai laboratori, alle attività di gruppo, alle attività ricreative esterne.
- **Servizio di reperibilità** diurna e notturna.
- **Servizio di mantenimento** del posto letto del paziente momentaneamente assente dalla struttura (in caso di ricovero ospedaliero o di permesso temporaneo per rientro a domicilio).

Inoltre vengono garantiti quotidianamente i seguenti servizi compresi nella retta:

a) **Servizio cucina**: si occupa della preparazione quotidiana dei pasti consumati in Struttura. L'appalto del servizio cucina è stato affidato alla ditta Sidera srl.

b) **Servizio pulizie**: il personale si occupa della pulizia delle stanze e in generale di tutti i locali della struttura, ivi compreso il servizio di sanificazione e igienizzazione.

c) **Servizio lavanderia**: si occupa del lavaggio sia della biancheria della struttura, che di quella personale dei pazienti. L'appalto del servizio lavanderia è stato affidato alla "ValdiVara Srl" per la biancheria piana (lenzuola- asciugamani)

d) **Servizio di assistenza** per pratiche amministrative.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi

riabilitativi e sanitari e gli aspetti “alberghieri”. Non rientrano nella retta le seguenti spese che rimangono a carico dei pazienti:

- Spese per abbigliamento,
- Spese personali (es. acquisto prodotti di ogni genere, servizio parrucchiere, podologo, ecc.),
- Spese per visite specialistiche o esami sanitari;
- Eventuali ticket per visite sanitarie specialistiche,
- Spese per ripristino e/o riparazione di eventuali danni causati volontariamente dai pazienti.

14 Progetti di controllo della qualità

La Direzione aziendale ha sviluppato un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei servizi per consentire, nel quadro legislativo, normativo ed ambientale e nel rispetto dell’etica professionale, di identificare e raggiungere una serie di obiettivi specifici, quali:

1. La soddisfazione delle esigenze degli utenti e dei famigliari;
2. Il miglioramento dell’efficienza strutturale ed organizzativa della struttura;
3. La qualità della documentazione sanitaria;
4. La valorizzazione delle risorse e la motivazione del proprio personale attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento.
5. Il miglioramento dell’assistenza terapeutico/riabilitativa ai pazienti tesa al massimo raggiungimento degli obiettivi riabilitativi stabiliti.
6. L’aggiornamento continuo degli operatori per l’applicazione di linee guida ed indirizzi più idonei alle situazioni dei singoli pazienti.
7. La tutela e la verifica dei diritti degli ospiti.

La Direzione intende applicare un sistema di qualità “dinamico” in tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio, in modo da assicurarne costantemente il rispetto degli standard qualitativi. In tale ottica ha pertanto assunto una serie di impegni concreti che riguardano principalmente:

- L'implementazione della professionalità del personale riabilitativo anche tramite specifici corsi di formazione e aggiornamento del personale;
- Il controllo e la condivisione delle attività riabilitative con tutti gli attori interessati al processo;
- Il controllo dello stato di funzionamento e manutenzione degli aspetti strutturali e tecnologici della struttura in ossequio alle vigenti normative;
- L'identificazione e rintracciabilità del paziente e del relativo iter terapeutico;
- Il monitoraggio costante dell'avanzamento e dell'efficacia del progetto riabilitativo;
- L'elaborazione e l'analisi dei documenti di registrazione delle attività effettuate;
- Il trattamento dei reclami segnalati.

15 Gestione dei reclami

La Direzione intende garantire la tutela dei pazienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Inoltre la comunità si pone come obiettivo quello della risoluzione dei problemi al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio. Pertanto, in un rapporto di scambio con il paziente e i suoi familiari, con i servizi invianti, risultano importanti i consigli, i dubbi, le osservazioni, le esigenze che loro stessi sono invitati ad esprimere.

La Direzione è incaricata a ricevere e a valutare le segnalazioni presentate, fornendo inoltre tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla Carta dei Servizi. La Direzione, dopo aver acquisito e valutato il reclamo pervenuto, provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che si presentino di facile risoluzione. Nei casi più complessi provvede a predisporre l'attività istruttoria, avviando un'indagine presso i Responsabili dei settori interessati, e fornisce conseguentemente al Cliente una risposta, in forma scritta se il reclamo è stato presentato per scritto, entro 30 giorni dal ricevimento. La Direzione, provvede a correggere, oltre all'errore segnalato, l'eventuale variazione della procedura organizzativa adottata al fine di non ripetere più il disservizio.

Il paziente o un suo delegato può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della Struttura, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Struttura);

I **familiari** possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della Struttura, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Effettuando una segnalazione telefonica o inviando un fax, firmato, alla Direzione;
- Per lettera o per e-mail;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Struttura);

I **Servizi invianti** possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- Colloquio con il Responsabile della Struttura, presentandosi direttamente presso la Direzione e fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- Effettuando una segnalazione telefonica o inviando un fax, firmato, alla Direzione;
- Per lettera o per e-mail;
- Lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione (consegnata presso gli uffici della Struttura);

16 Coinvolgimento dei volontari

Il coinvolgimento dei volontari avviene attraverso l'Associazione "Il Barattolo Onlus" con cui la Comunità è convenzionata e con altre associazioni di riferimento locali

L'associazione è costituita con sede in Varazze in Via Montegrappa 43 e favorisce lo sviluppo di iniziative ed attività di sostegno agli operatori ed ai pazienti che sono ospitati nelle struttura non ha fini di lucro e si prefigge di perseguire esclusivamente finalità di solidarietà sociale.

Possono fare parte dell'Associazione, parenti di pazienti, operatori, ex pazienti e quant'altri.

Per fare parte dell'Associazione, bisogna farne richiesta scritta al Consiglio direttivo, specificando di aderire a quelli che sono gli scopi della stessa.

Alle attività dell'Associazione possono contribuire, senza vincolo associativo, anche Enti ed associazioni pubbliche e private.

17 Dati Struttura

RSA TIDE

Via Galata 40 16100 Genova

Direttore Sanitario: Prof. De Pascale Angelo

Direttore di Comunità: Dott.ssa Rebecca Stradella

Coordinatore Sanitario: Dr. Karkut Barbara

18 Dati Ente gestore della Comunità'

CSS SRL Unipersonale

Sede Legale e Amministrativa:

Via Montegrappa 43

17019, Varazze (SV)

P.IVA e CODICE FISCALE – 01514880093

Tel: 019/97441

Email: css@redancia.net

Amministratore Unico

Dr. Fabio Giusto

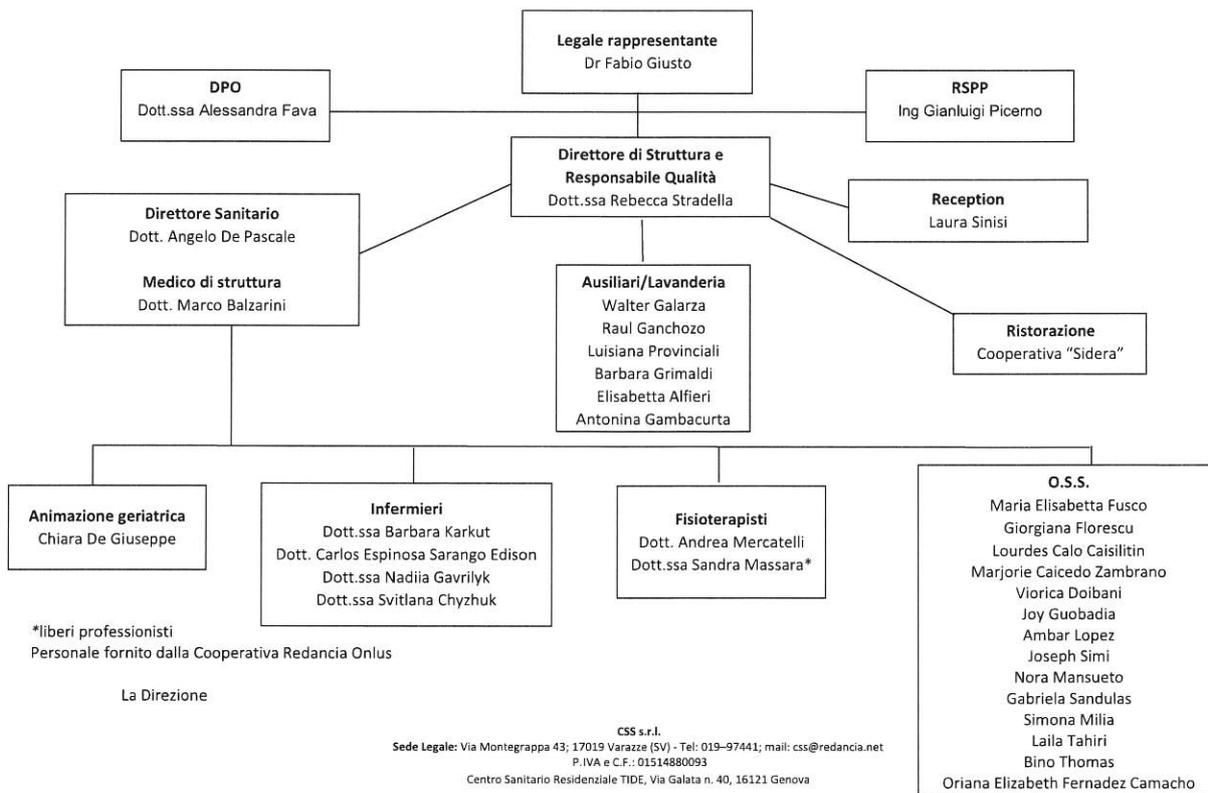
La presente Carta dei Servizi è stata elaborata dalla Direzione Aziendale e Sanitaria della struttura. La stessa è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta ed è comunque consegnata sistematicamente agli utenti, ai familiari e ai DSM inserenti.

ALLEGATO 1: ORGANIGRAMMA TIDE



ORGANIGRAMMA RSA DI MANTENIMENTO ANZIANI TIDE

Aggiornato al 30/11/2023



Genova 30/11/23

Prof. Angelo De Pascale
 Medico Chirurgo
 Spec. in Diabetologia e Malattie del Metabolismo
 Specialista in Geriatria e Gerontologia
 Direttore Sanitario Istituto Pietrine e Madri Pie
 Tel. 010 599692 (Pietrine) 010 590605 (Madri Pie)
 E-mail: angelo.depascale@fastwebnet.it

Centro Sanitario Residenziale - Tide
 RSA Anziani
 Via Galata 40 - 16121 Genova
 Tel. 010.590605
 Mail: tide@redancia.net