



RP e RSA VALVERDE CASA SCAPOLI

1

Via IV Novembre 5
18016 San Bartolomeo a Mare (IM)

rpsanbartolomeo@casascapoli.it
info@casascapoli.it

www.casascapoli.it

CHI GESTISCE LA STRUTTURA

La struttura è gestita da Consorzio Casa Scapoli s.c. a r.l onlus con sede in Via Piani 6 a Cengio, il personale proviene dalle cooperative del C.Re.S.S. Consorzio Regionale Servizi Sociali che è socio della società.

INTRODUZIONE

Casa Scapoli si trova a Cengio in Via Piani, 6, il suo nome è legato alla storia di Cengio, in fatti si tratta di una struttura dell'ACNA dedicata a quei lavoratori che non risiedevano con le famiglie. Si colloca fra le strutture presenti sul territorio della Provincia di Savona come Residenza Protetta. La struttura, di proprietà del Comune di Cengio, è gestita dal Consorzio Casa Scapoli s.c.a r.l. onlus.

La Residenza Protetta Casa Scapoli si propone l'obiettivo di fornire agli anziani e alle loro famiglie, spesso provate da situazioni molto difficili, la migliore assistenza ed il massimo supporto, garantendo alti standard qualitativi secondo le linee di indirizzo dettate dalla normativa vigente, nella più ampia ottica del costante impegno teso al miglioramento della qualità di vita e attraverso l'erogazione di servizi sempre più adeguati alle necessità.

In tale contesto, la struttura organizzativo-gestionale di Casa Scapoli è articolata in modo da offrire, oltre alle normali prestazioni sanitarie ed assistenziali, un concreto e sensibile supporto alla famiglia dedicando agli ospiti costante attenzione nel soddisfacimento dei loro bisogni personali al fine di concorrere al miglioramento della qualità di vita, nel pieno rispetto della dignità della persona.

Tutto ciò in piena e continua collaborazione con la Asl 2 del Savonese ed eventualmente con i Comuni di provenienza, collaborazione che consente di poter accogliere senza alcun problema anche coloro che hanno situazioni sanitarie ed economiche di particolare difficoltà.

LA MISSION DEL CONSORZIO

Il Consorzio Casa Scapoli scarl nasce come Cooperativa il 28/02/2013 i soci sono cooperative Sociali: il C.Re.S.S. Consorzio Regionale Servizi Sociali, Cooperarci scarl onlus, cooperativa Villa Perla Services scarl e la cooperativa CoopQuadro scarl.

La cooperativa ha per oggetto le seguenti attività:

1. Gestione di residenze per anziani e strutture socio-assistenziali.
2. Gestione di poliambulatori con servizi e proposte di cura alla portata di tutti i cittadini, a prezzi accessibili.
3. Fornire ai soci delle Cooperative ed ai loro familiari servizi di cura a prezzi accessibili.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "CARTA DEI SERVIZI" è uno strumento rivolto al cittadino-utente quale guida all'accesso e alla fruizione dei servizi e nello stesso tempo vuole essere garanzia di qualità dei servizi erogati, di controllo degli stessi e della loro validità, nel pieno esercizio dei diritti degli ospiti e dei loro familiari.

Casa Scapoli col presente documento intende inoltre fornire all'utenza uno strumento di facile orientamento sia all'interno della Rete dei Servizi sia all'interno della struttura stessa.

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:la presentazione della Residenza Protetta Casa Scapoli e la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali l'Ente

intende uniformare l'erogazione dei servizi; le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi della Residenza; le modalità con le quali il cittadino utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati; le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia all'Ente erogatore, sia agli utenti di intervenire in itinere per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

La presente carta dei servizi è stata revisionata in data 31/01/2018 ha validità biennale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Per il raggiungimento degli obiettivi di assistenza prefissati, e in sintonia con quanto enunciato dalla Legge 328 dell'8 novembre 2000, la Residenza Protetta Casa Scapoli garantisce ai propri ospiti l'erogazione di prestazioni sanitarie nel rispetto dei seguenti principi fondamentali¹:

- Eguaglianza: l'erogazione e l'accesso ai servizi della struttura devono essere uguali per tutti gli ospiti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- Imparzialità: la struttura ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- Continuità: l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzione;
- Diritto di scelta: l'ospite ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- Partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso alla struttura, che lo riguardano²; può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'ospite circa le segnalazioni e le proposte da lui formulate. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite circa la qualità del servizio reso;
- Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
- Dialogo con il territorio: la nostra struttura è aperta, e considera fondamentale per la qualità della vita dei propri pazienti l'apporto delle associazioni del volontariato. In particolare potranno essere presenti volontari delle varie associazioni presenti sul territorio.

VALUTAZIONE MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Il Consorzio Casa Scapoli scarl onlus ai fini della valutazione e miglioramento della qualità del servizio erogato, basato sui principi esposti nella parte precedente:

- ✓ eguaglianza
- ✓ imparzialità

¹ I principi di cui sopra sono enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e nella Carta dei Diritti e dei Doveri dell'Utente Malato (G.U. 31/05/95).

² Secondo le modalità disciplinate dalla Legge 07/08/1990 n. 241.

- ✓ continuità
- ✓ diritto di scelta
- ✓ partecipazione
- ✓ efficienza ed efficacia

ha predisposto i seguenti strumenti:

1. ha adottato quali standard generali e specifici i requisiti espressi dal, sulla base del DPR dell 14/01/1997 e dalla Legge Regionale n° 20 del 30/07/1999 Requisiti ed indicatori per l'accreditamento delle strutture delle attività sanitarie pubbliche e private della Regione Liguria"
2. si avvale della valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche;
3. partecipazione e tutela l'utente: attraverso procedure di reclamo, adozione periodica di strumenti di valutazione della qualità percepita e del comitato dei familiari e utenti.

LA STRUTTURA

Possono accedere alla struttura: persone autosufficienti e non, malati psichici in fase stabilizzata. La capacità ricettiva della è di 49 posti, di cui 35 posti convenzionati con la ASL1 che gestisce la lista di attesa per questi posti, che sono riservati ai pazienti psichiatrici. Precisamente 35 posti sono per la i ricoveri di Residenza Protetta e 14 per la RSA di mantenimento.

Per i posti letto non convenzionati la lista di attesa viene gestita direttamente dalla Direzione della Struttura, pertanto le modalità di ammissioni sono regolate come segue: l'utente o un familiare fa richiesta di ammissione in Struttura, rilasciando tutti i dati identificativi dell'Utente.

La richiesta viene inserita nella lista di attesa.

Non appena si libera un posto il Coordinatore che gestisce la lista contatta l'interessato/a o i suoi familiari.

L'organizzazione della Residenza si uniforma secondo i seguenti criteri:

- **Continuità dei rapporti con i familiari/amici conoscenti, salvaguardia dei legami affettivi:** con possibilità di rientri anche temporanei in famiglia, salvo obiettive condizioni di impossibilità valutate dal medico ed eventuali altri interlocutori, es. Servizi Sociali.
- **Apertura all'ambiente esterno,** in modo da favorire la socializzazione ed una normale vita di relazione;
- **Collaborazione con i Servizi Sociali della zona e dei servizi ASL per le ammissioni, dimissioni visite.**

LA RESIDENZA PROTETTA

Possiamo citare testualmente la D.C.R. (Deliberazione del Consiglio Regionale della Liguria) 6 LUGLIO 1999 N. 44 la quale recita:

<residenza protetta ospita soggetti autosufficienti e non, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, supportandoli nelle difficoltà personali, di autonomia e nelle disabilità.

In particolare la residenza protetta garantisce all'ospite i seguenti interventi>:

- assistenza diretta alla persona (aiuto per l'igiene personale, per i pasti e per le funzioni della vita quotidiana), comprensiva delle funzioni di assistenza tutelare;
- attività di animazione, per favorire le capacità di rapporto e di socializzazione e per

sollecitare le potenzialità individuali e creative, per offrire occasioni di ricreazione, svago, incontro;

- prestazioni di medicina generale e assistenza infermieristico-riabilitativa (controlli medici, cura delle malattie, qualora non richiedenti ricovero ospedaliero, medicazioni e terapie, prestazioni riabilitative non complesse);

La residenza protetta offre inoltre i normali servizi di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizia degli ambienti di vita).

Come informazione generale, possiamo ancora precisare che la Residenza Protetta rappresenta uno degli elementi che concorrono alla realizzazione della Rete dei Servizi per gli anziani, in affiancamento alle R.S.A., alle strutture di assistenza sociale e ai servizi di assistenza infermieristica e riabilitativa domiciliare.

Le strutture RSA sono rivolte ad anziani non autosufficienti e ad altri soggetti non autosufficienti (disabili e malati psichici) non assistibili a domicilio, che per il loro stato psicofisico necessitano di assistenza sanitaria e sociale per tempi prolungati, in alcuni casi anche in maniera permanente.

La RSA offre diversi gradi di assistenza sanitaria nelle sue componenti mediche, infermieristiche e riabilitative, accompagnata da un alto livello di assistenza tutelare, sociale ed alberghiera atta a facilitare anche il rientro nell'ambiente di provenienza o nelle RP.

DOVE SI TROVA LA RP/RSA VALVERDE S BARTOLOMEO

La RP RSA Valverde San Bartolomeo al Mare è situata in Via IV Novembre 5 – 18016 San Bartolomeo al Mare (IM) – telefono e fax 0183/40.44.02 - mail: rpsanbartolomeo@casascapoli.it.

La struttura è situata a pochi metri dal mare nel centro di San Bartolomeo al Mare lungo la via centrale.

La residenza si articola su 4 piani con camere ampie e luminose, con bagno in camera, i servizi sono adeguati anche alle persone disabili. La struttura dispone di un salone in cui si svolge l'attività di animazione, lo studio medico, l'infermeria, i bagni assistiti ai piani, una sala da pranzo, il giardino adeguatamente protetto, cucina dispensa e spogliatoi dedicati, spogliatoi del personale, ufficio del coordinatore amministrativo, palestra. Direzione e segreteria sono ubicate al piano terra accanto all'ingresso.

LA MAPPA DEI SERVIZI

Organigramma:

Direzione Amministrativa: **Cristina Badano**.

Medico Responsabile dell'Assistenza Sanitaria e Medico Generico: **dott. Luigi Belliardi**.

Coordinatore Infermieristico: **Vasile Nedelcu**.

Personale infermieristico, riabilitativo, assistenziale e di animazione qualificato.

Personale addetto alla cucina, ai servizi ausiliari e generali.

L'impiegata Amministrativa Sig.ra **Maria Vittoria Fabbretto** è presente dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Assistenza medica: l'assistenza medico-generica è fornita, secondo le indicazioni normative vigenti, dal medico di medicina generale.

L'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del SSN.

Presso la Residenza svolge la propria attività il Responsabile Sanitario, cui compete l'organizzazione della vita comunitaria, l'applicazione delle norme igienico-sanitarie e la vigilanza sulle stesse; ed un medico di medicina generale. I pazienti che usufruiscono della convenzione ASL 1 sono curati dal Responsabile Sanitario della struttura dott. Luigi Belliardi.

Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella clinica personale.

La presenza dei medici in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.

La reperibilità medica è assicurata secondo le norme che vigono per la medicina generale (in orario diurno dal medico di medicina generale, notturni e festivi dal normale servizio di guardia medica).

Il Responsabile Sanitario autorizza l'accesso dei parenti fuori dall'orario di visita.

Coordinatore infermieristico: supporta il Responsabile Sanitario nella pianificazione, programmazione, verifica dell'attività degli infermieri e degli OSS. Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute ed il benessere dei pazienti.

Controlla le camere ed i vari reparti per verificare la qualità del servizio, dei pasti il comfort alberghiero e la pulizia degli ambienti.

Il coordinatore infermieristico si occupa delle pratiche degli ospiti presso gli uffici ASL 2 quali: cambio medico, registrazione invalidità o esenzioni, prenotazione visite specialistiche, prenotazione ambulanze, consegna campioni ematici e ritiro dei referti. Pratiche per gli ausili e i pannoloni. Contatti con i medici curanti degli ospiti privati, ritiro delle ricette e farmaci. Per queste pratiche occorre una delega. In caso di ricovero accompagna i pazienti non affiancati dai familiari in pronto soccorso, in caso di ricovero mantiene i rapporti con il reparto.

Il Coordinatore Infermieristico è presente dal lunedì al venerdì fino alle 16.00.

Coordinatore amministrativo: questa figura ha il compito di supervisionare e coordinare tutte le attività interne alla struttura derivanti dall'operato di tutte le figure professionali impegnate.

In relazione al personale impiegato presso la struttura ha la responsabilità di garantirne la professionalità, il rispetto dei protocolli e dell'etica mettendo in pratica tutte le necessarie soluzioni operative. In accordo con il Responsabile Sanitario ed il Coordinatore Infermieristico verifica costantemente il loro benessere garantendo la corretta gestione delle attività previste, riceve i parenti negli orari indicati in direzione, riscuote il pagamento delle rette, si occupa della attività amministrative legate alla utenza, risolve eventuali problematiche segnalate, promuove le azioni necessarie al miglioramento delle procedure che tesse all'inclusione degli ospiti nel territorio circostante ed alla loro socializzazione.

Segretariato sociale: presso la direzione.

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00

Collegamento con le prestazioni dei servizi sociali: il coordinatore amministrativo della struttura può supportare i familiari, previo colloquio per guidarli nella presentazione di domande di ricovero presso strutture socio sanitarie o attivazione di servizi di assistenza

domiciliare (assistenza infermieristica e fisioterapica a domicilio).

Eventuali variazioni temporanee verranno comunicate in sede.

La direzione è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti. E' previsto il pagamento delle rette presso la struttura, tramite assegno bancario ma preferibilmente tramite bonifico bancario come previsto nell'impegnativa di pagamento, negli orari riportati sopra.

La Coordinatrice Amministrativa è presente in struttura per un orario di 38 ore alla settimana.

Assistenza infermieristica: è garantita nelle ore diurne e notturne 24 ore su 24, mediante personale infermieristico professionale appositamente formato.

Gli infermieri garantiscono la somministrazione corretta della terapia, come previsto nel prospetto terapeutico individuale agli orari previsti: di norma al mattino, dalle 8, dalle 12, dalle 15, dalle 18 e dalle 20 più la terapia "all'occorrenza" ed eventuali altri orari individualizzati.

Gli infermieri effettuano il controllo dei parametri vitali come da prescrizione medica (pressione arteriosa, saturazione, glicemia ove previsto, diuresi, frequenza cardiaca).

Gli infermieri oltre a controllare la terapia effettuano le medicazioni come previsto da prescrizione medica, gestiscono e controllano i cateteri, PEG, sondini, stomie. L'attività infermieristica garantisce inoltre la corretta conservazione dei farmaci ed il relativo approvvigionamento (scorta personale).

Verificano l'assunzione della dieta.

Intervengono in caso di emergenza e allertano il medico.

Gli Infermieri controllano il peso dei pazienti una volta al mese, con maggiore frequenza sulla base della segnalazione del medico ove vi siano segnali di problematiche.

Il numero e gli orari degli Infermieri in struttura è superiore a quanto previsto dalla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.

Assistenza tutelare e socio-assistenziale - OSS: è garantita nelle 24 ore mediante personale OSS qualificato appositamente formato.

La struttura garantisce di norma i seguenti interventi per ciascun ospite:

4 bagni assistiti al mese più eventuali interventi al bisogno e spugnature.

Agli uomini viene effettuata la barba a giorni alterni.

Pulizia del cavo orale almeno due volte al giorno.

Pulizia della dentiera igienizzata quotidianamente.

Taglio delle unghie dei piedi e delle mani in occasione del bagno settimanale.

Controllo della cute e del corpo quotidiano.

Applicazione e controllo delle contenzioni se prescritte dal medico.

Controllo delle uscite e degli ingressi degli ospiti.

Supporto negli spostamenti per la persona in difficoltà.

Lavaggio ed igienizzazione degli indumenti personali.

In particolare per i pazienti non autosufficienti:

4 bagni al mese e interventi straordinari, igiene intima al mattino e ad ogni cambio.

Cambio pannolone almeno tre al giorno ed all'occorrenza.

I pannoloni vengono forniti dalla ASL per i pazienti convenzionati e dai familiari per i pazienti privati.

Il controllo delle evacuazioni ed eventuali clisteri, cambio degli indumenti viene effettuato e registrato con cadenza quotidiana, il controllo dell'alimentazione e idratazione avviene più volte al giorno ai pasti ed alla merenda.

Mobilizzazione del paziente allettato sulla base della prescrizione medica a cadenza regolare. La struttura è attrezzata di materassi antidecubito, carrozzine e comode.

Aiuto per l'alimentazione per tutti i pasti.

In particolare per gli ospiti autosufficienti:

Il personale OSS controlla con cadenza quotidiana che i pazienti si alimentino, si idratino le evacuazioni, il cambio degli indumenti.

Anche se il paziente è autosufficiente il bagno e l'igiene intima quotidiana viene effettuato alla presenza del personale.

Gli OSS assicurano il confort ambientale e la pulizia degli ambienti, la frequenza delle pulizie è la seguente: mattutina per le camere, i bagni e i locali comuni, ripassi pomeridiani, pulizie periodiche programmate, bisettimanali, mensili e semestrali.

Il cambio della biancheria dei letti viene controllato ed è regolato dalla cadenza settimanale, oppure al bisogno.

Il numero degli OSS in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni.

Assistenza riabilitativa: è garantita attraverso terapisti della riabilitazione qualificati. Le attività di fisioterapia vengono eseguite come da indicazione del Direttore Sanitario si dividono in fisioterapia di gruppo 3 volte alla settimana ed esercizi individuali sulla base di un piano di lavoro personalizzato.

Attività di animazione, ricreazione, socializzazione: sono garantite attraverso la presenza dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio sabato e domenica al mattino ed in occasione degli eventi da due animatori qualificati e una psicologa. Le attività di animazione sono rivolte alla socializzazione, al mantenimento delle funzioni residue nell'anziano. Viene proposto un programma annuale che prevede:

Laboratori di memoria. Musicoterapia, canto, ascolto attivo della musica. Tombola, bricolage, disegno e pittura, pasta di sale, laboratorio di cucina, uscite.

Cucina: i pasti vengono preparati nella cucina interna. Particolare attenzione viene prestata alla preparazione di diete bilanciate secondo le indicazioni mediche. Sono in vigore i protocolli operativi di cui alla normativa vigente sull'igiene dei prodotti alimentari (Sistema HACCP).

La colazione prevede una scelta fra tè, caffè, latte, caffelatte, cui aggiungere biscotti o fette biscottate.

E' previsto un menù invernale da ottobre ad aprile ed uno estivo dal maggio a settembre. Il menù giornaliero gira su 4 settimane prevede: un primo, un secondo due contorni e la frutta. Il sabato e la domenica è previsto il dessert.

L'accurata scelta dei fornitori ha privilegiato fornitori di carne, formaggi, pasta ripiena con particolari garanzie di qualità.

La cucina assicura la preparazione dei menù differenziati sulla base di prescrizioni mediche relative a specifiche patologie. La cucina si impegna alla distribuzione dei pasti caldi ad una temperatura superiore ai 65°, costantemente monitorata.

Servizi generali e di pulizia: viene garantito il servizio di lavanderia e stireria, con identificazione degli indumenti dell'ospite.

Camere di degenza: da uno e da due o tre letti, sono arredate con materiale conforme alle normative di legge; sono tutte dotate di servizi igienici per disabili con doccia; ogni letto è dotato di impianto di chiamata .

Gli ospiti che lo gradiscono possono mettere nella propria camera oggetti cari e piccoli arredi personali, concordando con il Coordinatore Amministrativo o Coordinatore Infermieristico. In struttura vi sono spazi per trascorrere momenti di relax con i propri familiari.

Orario visite parenti: tutti i giorni, preferibilmente in orario pomeridiano al fine di agevolare le attività di assistenza e cura. Si richiede comunque, in generale, il rispetto delle attività sanitarie e igienico-assistenziali al fine di tutelare la tranquillità e la privacy degli ospiti.

Spazi collettivi: la struttura è dotata di idonei ambienti comuni al fine di favorire la socializzazione tra gli ospiti e per le attività di animazione. Inoltre, le dimensioni "raccolte" della struttura ed il numero massimo di 49 ospiti, concorrono a creare un ambiente di vita familiare entro il quale gli ospiti non fanno fatica a sentirsi a proprio agio.

La struttura dispone di un piccolo giardino attrezzato con panchine sedie, tavolo e gazebo.

Assistenza religiosa: la presenza del cappellano è assicurata su richiesta.

Servizi di parrucchiere e/o podologo: servizio su richiesta presso la direzione.

Personale. Formazione e aggiornamento: è prevista ed attuata una costante attività di formazione e aggiornamento secondo le indicazioni normative vigenti.

Divieto di fumo: ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 14.12.1995, è fatto divieto di fumare all'interno della struttura, nel rispetto della salute propria e degli altri.

Valutazione dei servizi: Per rilevare il grado di soddisfazione degli ospiti ogni anno viene distribuito a cura degli animatori il questionario di gradimento, che viene elaborato ed i risultati condivisi con i familiari e ospiti.

La direzione è a disposizione per accogliere i reclami, le osservazioni ed i suggerimenti rispetto al servizio.

Gli addetti e i responsabili della RESIDENZA controlleranno che gli impegni espressi con la

CARTA siano rispettati.

Telefono: a disposizione degli utenti il telefono della direzione e dell'ufficio Coordinatore Infermieristico, oppure il cellulare di servizio.

MODALITA' D'ACCESSO ALLA STRUTTURA:

La struttura dispone di 35 posti per il ricovero di Residenza Protetta, accreditati dalla Regione Liguria. Per l'inserimento in struttura per questa tipologia di ricovero è necessario rivolgersi alla ASL1 Nucleo Operativo Anziani.

Per i restanti 14 posti letto di RSA, la retta viene interamente sostenuta dagli interessati, per l'accettazione occorre rivolgersi alla segreteria che gestisce la lista di attesa. Per qualsiasi informazione la direzione della struttura è a disposizione del pubblico con gli orari specificati. La struttura fornisce tutto il materiale per l'igiene personale, biancheria personale e abbigliamento.

SICUREZZA

La struttura è dotata di un piano di emergenza ed evacuazione affisso nei locali comuni e corridoi. Vi preghiamo di prenderne visione. In caso di emergenza gli addetti, specificamente formati, si attiveranno per condurre le operazioni di sicurezza ed evacuazione. In tal caso vi preghiamo di attenervi alle loro istruzioni.

DIMISSIONI

In caso di dimissioni per rientro a casa o passaggio ad altra struttura il paziente viene dimesso con una relazione a cura del medico, degli infermieri e del fisioterapista al fine di assicurare la continuità di cura ed assistenza. In caso di rientro a casa il Coordinatore Infermieristico cura il passaggio delle informazioni per agevolare i care giver.

E' possibile richiedere copia della cartella clinica formulando la richiesta alla segreteria, assicuriamo che la copia verrà prodotta entro 15 giorni.

Nel caso di pazienti terminali il Medico ed il Personale della Struttura garantiscono la tutela dei diritti del Paziente, agendo nel rispetto della privacy e della dignità della persona. Il personale si impegna nella cura della morte agevolando la presenza dei familiari se presenti e l'intervento di un Ministro del Culto o Referente Spirituale se la persona lo desidera o aveva espresso il desiderio. Il Personale garantisce il dovuto supporto all'ospite senza reti familiari, nel rispetto delle sue volontà. Il personale non può contattare direttamente le pompe funebri.

INFORMAZIONI E RECLAMI

La Direzione amministrativa è sempre a disposizione per informazioni sui servizi della struttura, sulle tariffe e pagamenti. L'ufficio è inoltre a disposizione per eventuali reclami, disservizi o per mancato rispetto dei principi enunciati nella CARTA DEI SERVIZI.

Le famiglie, i tutori, le Assistenti Sociali possono porre reclami inviando una lettera alla Direzione. La Direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni.

All'interno della struttura è collocata una cassetta per la raccolta delle segnalazioni e/o dei reclami, presi però in considerazione solo se firmati, è possibile anche inviare una mail a presidente@casascapoli.it.