

CARTA DEI SERVIZI

Informazioni generali

Strutture site in Genova (zona collinare) inserite in contesto ambientale caratterizzato da vasto parco in parte a disposizione dell'utenza, vista mare e città

Accessibilità

Collegamento con zona centrale urbana, tramite servizi pubblici (AMT). Ingresso collocato nei pressi della fermata dell'autobus (67). Cancellone elettronico di apertura. Parcheggio interno privato

Caratteristiche ambientali

Istituti ubicati in due strutture anni sessanta, totalmente ristrutturate e rese conformi a funzione di RSA di mantenimento (San Francesco) e Residenza Protetta (S. Chiara) per ricovero di utenza rispettivamente totalmente e parzialmente non autosufficiente, disabili fisici, psichici e mentali. Presente collegamento video sorvegliato e climatizzato

Entrambe le strutture sono disposte su tre piani (ascensori utilizzabili da portatore di handicap). Camere, ad uno o più posti letto, provviste di televisione e servizio allarme acustico, come da normativa vigente.

Servizi igienici conformi ad autorizzazione

Cappella consacrata (servizio religioso attivo), presso l'istituto S. Francesco

Cucina interna.

Locali soggiorno; ampia veranda climatizzata (Istituto San Francesco), strutturalmente idonea ad eventuali situazioni richiedenti privacy.

Spazi comuni climatizzati ; spazi comuni interni ed esterni attrezzati per portatore di handicap (abbattimento barriere architettoniche ; ampio giardino)

Istituto San Francesco : n° 55 posti letto in regime di Accredimento Regione Liguria in qualità di funzione RSA di mantenimento (Convenzione ASL 003 Genovese) ; n° 8 posti letto autorizzati in termini Rsa man, in regime di trattativa privata

Istituto Santa Chiara : n° 17 posti letto in regime di Accredimento Regione Liguria in qualità di funzione Residenza Protetta (n° 11 posti letto in Convenzione ASL 003 Genovese)

Modalità di Ricovero

Ricovero in termini di regime privato : ingresso conseguente a trattativa diretta con l'amministrazione.

Ricovero in termini di regime di convenzione : ingresso subordinato a lista di attesa informatizzata (decentralizzazione), regolamentato dall' Ufficio Competente ASL 003 (Nucleo Operativo Anziani)

Bacino di utenza :

Anziano totalmente non autosufficiente (RSA man), o parzialmente non autosufficiente (RP) affetto da :

- Esiti stabilizzati di patologia neurologica, internistica, osteoarticolare
- Co-morbilità psicorganica grave di particolare impegno sanitario assistenziale necessitante trattamento sanitario / riabilitativo a ciclo continuativo non erogabile a domicilio
- Patologie cronico invalidanti, soggette a riacutizzazione, richiedenti trattamento protratto non erogabile a domicilio.
- Patologie in fase terminale necessitanti assistenza medica, infermieristica, professionale non ospedaliera, non erogabile a domicilio

Possibile accesso inoltre di :

Anziano non autosufficiente domiciliato, che a seguito di particolare, temporanea, situazione contingente, non possa essere correttamente assistito in tale ambito (ricovero di sollievo)

Indicatori di out come

Garanzie di eticità dell'assistenza

L'accesso alla struttura non è in nessun modo funzione di appartenenza religiose, etnia, stato economico e sociale. Le modalità di accesso sono regolamentate dalle istruzioni operative aziendali

Joy S.r.l., conforme alla gestione qualità, opera al fine di soddisfazione e miglioramento di prestazione relativo ai requisiti (domanda esplicita / implicita di offerta) dei seguenti soggetti:

- Utenti finali del servizio
- Personale interno all'organizzazione
- Fornitori e partners

Joy S.r.l. si impegna a garantire nei confronti di utenza ed Enti Competenti, i seguenti requisiti:

- Conformità dell'esecuzione rispetto a quanto atteso.
- Affidabilità
- Disponibilità
- Rispetto dei risultati attesi

Il personale risponde ai seguenti requisiti:

- Riconoscimenti personali e professionali
- Soddisfazione nel lavoro
- Acquisizione di competenza
- Sicurezza sul luogo di lavoro come da D.Lgs 81/2008 aggiornamento D.Lgs 106/2009 s.m.i.

I fornitori di **Joy S.r.l.** sottendono ai seguenti requisiti:

- Competenza professionale, compatibile con quanto commissionato
- Rispetto delle modalità operative interne durante l'erogazione del servizio

La comunità in contatto con **Joy S.r.l.** ha i seguenti requisiti:

- Rispetto leggi italiane e normative vigenti
- Rispetto ambientale
- Rispetto e sicurezza per la salute pubblica

Joy S.r.l. si impegna al rispetto di ogni requisito previsto dalla legge italiana e comunitaria, comprese le principali basi di evidenza scientifica professionale (EBM-EBN) in relazione alla tipologia ed alle esigenze clinico assistenziali dell'utenza. Tale attività viene promossa attraverso un costante piano di formazione interna, particolarmente attento all'aggiornamento professionale degli operatori sanitari.

Joy Srl mantiene rapporti di collaborazione continuativa con:

- Regione Liguria : progetti riguardanti programmazione e valutazione dei servizi residenziali per la popolazione in oggetto
- ASL 3 Genovese : valutazione continua stato di conformità requisiti richiesti
- Comune di Genova : valutazione continua stato di conformità requisiti richiesti

Servizi

Gli Istituti esplicano funzione di assistenza ad elevata integrazione socio – sanitaria, come da Accreditamento Regione Liguria e Convenzionamento ASL 3 Genovese, con fornitura di prestazioni terapeutiche / riabilitative non erogabili a domicilio.

La struttura eroga i seguenti servizi (livelli assistenziali) come da Contratto per la fornitura di prestazione tra Azienda Sanitaria Locale n° 3 Genovese e Società JOY S.r.l. (Delibera Regionale n. 862 del 15/07/2011) :

- Assistenza Medica.
- Assistenza Infermieristica
- Coordinatore Sanitario
- Prestazione riabilitativa motoria (FKT)
- Alimentazione parenterale ed enterale (PEG)
- Trasfusione di emoderivati
- Esami di laboratorio (ematochimici – culturali)
- Farmaci di fascia A compresi nel Prontuario Farmaceutico elaborato dall' Azienda Sanitaria (ASL)
- Trasporto ambulanza secondo normativa vigente
- Materiale da medicazione avanzata in caso di utente ricoverato in termini di convenzione con la ASL 3 Genovese (a carico dell' utenza, in caso di ricovero in trattativa privata)
- Forniture protesiche secondo normativa vigente (nomenclatore)
- Fornitura, lavaggio e cambio biancheria letto ed asciugamani
- Attività di socializzazione / animazione (personale qualificato)

- Case Manager
- Menù a variazione giornaliera e settimanale, a disposizione per consultazione. (n° 4 menù estivi ed invernali ; presenza costante di II° scelta)
- Diete personalizzate secondo patologia in atto
- Consegna riviste e quotidiani.
- Segreteria generale.

Servizi aggiuntivi a quanto previsto da contratto con la Azienda Sanitaria Locale

- Assistenza medica suppletiva a quanto previsto dai parametri normativi vigenti.
- Assistenza infermieristica suppletiva a quanto previsto dai parametri normativi vigenti.
- Assistenza assistenziale (OSS) suppletiva a quanto previsto dai parametri normativi vigenti.
- Psicologa (consulenza neuro / psicologica ; attività di valutazione e stimolazione cognitiva)
- Logopedista
- Coordinamento di volontariato eventualmente presente in struttura
- Lavanderia e stireria abiti
- Prodotti relativi a nursering
- Climatizzazione spazi comuni ; alcune camere necessitanti per particolare esposizione ambientale

Il servizio è inoltre integrato dalle seguenti prestazioni su richiesta (a carico dell'utente) in termini di rapporto diretto utente / professionista

- Servizio odontoiatrico – odontotecnico
- Visite specialistiche (da concordarsi con il Resp. Sanitario della struttura)
- Pedicure professionale
- Manicure professionale
- Parucchiere
- ECG con consulenza cardiologia (trasmissione tracciato e refertazione in tempo reale ; valenza legale). Tale servizio è da considerarsi sia come controllo programmabile, che come prestazione di emergenza ; in tale evenienza non essendo possibile richiederne consenso, è il medico ad agire in procedura di urgenza, con successiva comunicazione.
- Apparecchi elettro medicali. Si specifica che l'istituto San Francesco è dotato di palestra attrezzata con macchinari per terapia fisica quali Elettroterapia analgesica (Ionoforesi , Tens), Elettroterapia stimolante (esponenziale o faradica), Termoterapia (ultravioletti, infrarossi), Meccanoterapia, Ultrasuonoterapia, Magnetoterapia.
L'Istituto si avvale del tariffario nazionale di minima dei fisioterapisti, consigliato per gli onorari delle prestazioni di riabilitazione e terapia fisica.
Il medico e/o il terapeuta della riabilitazione si riservano, qualora necessario, di fornirne le indicazioni, nonché di chiederne autorizzazione a parente o tutore legale.

Accoglienza e percorso assistenziale

All'atto dell' ingresso accompagnamento in stanza (parente / utente) da parte di personale OSS od infermieristico..

Immediata valutazione personale qualificato (Infermiere, FKT) per quanto di competenza.

Collocazione utente inizialmente subordinata a posto letto resosi disponibile. Successive eventuali modifiche, sono da ritenersi conseguenza di specifiche esigenze dello stesso,

evidenziatesi in sede di valutazione multidisciplinare (personale medico, infermiere, fisioterapista, psicologa, logopedista, case manager).

Colloquio medico / parente (valutazione documentazione sanitaria esibita ; compilazione cartella assistenziale e modulistica di riferimento)

Visita medica utente e relative altre valutazioni da parte di personale professionale prima segnalato

Direttore Sanitario presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 19. Sabato dalle ore 9 alle ore 14 indicativamente. Reperibilità continuativa, ore notturne e festivi

Disponibilità costante per colloquio con i parenti, sia personalmente che telefonicamente, compatibilmente con pratiche assistenziali in atto

Assistente medico presente n. 3 mattine / settimana dalle ore 8,30 alle ore 14.00 indicativamente

Assistenza infermieristica 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana (n. 2 infermieri ore diurne ; n. 1 infermiere ore notturne)

Coordinatore Sanitario presente in struttura da lun. a ven. dalle ore 8,30 alle ore 16.00 indicativamente n. 2 sabati / sett. ore della mattina

Per ogni comunicazione di carattere infermieristico / assistenziale, disponibile a colloquio il Coordinatore ; personale infermieristico in caso di sua assenza, compatibilmente con pratiche assistenziali in atto

Servizio di fisioterapia con palestra attrezzata mattino e pomeriggio, escluso festivi (orario continuativo dalle ore 8 alle ore 17)

Psicologa presente tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13

Logopedista presente ogni giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.30

Animazione geriatrica, tutti i giorni tranne festivi.

Servizio di assistenza tutelare compreso case manager, continuativo 24 ore / die.

Presente un piano di copertura turni, a cadenza mensile, comprese le modalità di sostituzione funzioni aziendali in caso di necessità

Comunicazioni di carattere sanitario e amministrativo

- **Ricovero in trattativa privata** : retta completa (cumulativa sanitaria + compartecipazione utente). Da considerarsi soggetta ad aumento ISTAT annuale

- **Ricovero in trattativa convenzionamento ASL** : retta 58,33 €/ die (compartecipazione utente). Da considerarsi soggetta ad aumento ISTAT annuale. Nessuna retta a carico, in caso di ricovero in termini di trattativa comunale.

- Acquisto per conto utenza, farmaci di fascia C eventualmente presenti in piano terapeutico, con relativa anticipazione di spesa. Rimborso mensile, sulla base di scontrino fiscale e fattura emessa da farmacia di riferimento

Procedura analoga, relativamente ad esami di laboratorio non erogati in termine di convenzione ASL / laboratorio analisi e non compresi nella quota sanitaria ASL

- Deposito cauzionale all' atto dell' ingresso di € 500,00. Rimborso a fine rapporto, salvo conguaglio per eventuali addebiti.
- Personale medico e professionale a disposizione per colloquio ed informazioni per quanto di competenza, tutti i giorni durante l' orario lavorativo, compatibilmente con eventuali situazioni critiche
- Consegna periodica a parente (o figura legale di riferimento), di copia di multidisciplinare, direttamente da parte del Direttore Sanitario
- Orario segreteria, dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì ; sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00
- Ingresso in istituto consentito dalle ore 9,30.
Non ammessa la presenza in salone ristoro durante l'erogazione del pasto, come da normativa sulla privacy
- Orario di visita da ritenersi concluso alle ore 19 pm,.
- Ogni restrizione di orario decade in situazione di severa criticità, previo avallo del Direttore Sanitario

Joy S.r.l. si impegna a :

- **Applicare la Normativa vigente**, nonché i criteri sopra enunciati, al fine di garantire elevato standard qualitativo dei servizi erogati
- Redigere all'ingresso, mensilmente, ed a variazione significativa delle condizioni cliniche del paziente, un **Piano di Assistenza Individualizzato**, relativamente al personale professionale di presa in carico (Medico – Infermiere Professionale – Fisioterapista – Terapista occupazionale – Psicologa)
- Redigere mensilmente un **Piano di Valutazione Multidisciplinare** (Medico – Coordinatore sanitario - Infermiere – Fisioterapista – Psicologa – Logopedista – Case manager), consegnato a parente (o persona legalmente preposta) per conoscenza e presa visione.
- Redigere e conservare nel rispetto della normativa sulla privacy **fascicolo socio sanitario (cartella assistenziale)**, atto a documentare l'evoluzione dello stato clinico dell'utente.

Standard ed indicatori di prodotto

Il sistema di gestione Joy S.r.l. è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che "cartaceo" e realtà operativa siano tra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento (UNI EN ISO 9001 : 2008).

Joy S.r.l. ha recepito il contenuto del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Standard generali di cui assicura il rispetto.

- Utilizzo di Procedure operative ed Istruzioni di lavoro revisionate ed aggiornate che consentano al personale di attendere a regole operative standardizzate
- Progettualità lavorativa, dalla singola prestazione all'ottica multidisciplinare

- Informazione / formazione costante del personale;
- Definizione e rispetto del sistema HACCP per un autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare,
- Attuazione del D.Lgs 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura,
- Attuazione del D.Lgs 196/2003 in materia di protezione dei dati personali.

Indicatori di processo ed out come attività clinica (aggiornamento / revisione annuale)

Indicatori Sistema Gestione Qualità	Risultati anno 2012/13	Standard di riferimento
% cadute	9.38 %	< 10 %
% cadute che hanno generato fratture	1.45 %	< 5%
% reclami	0,95 %	< 10 %
N° Non conformità	8	
% Recupero livello di autosufficienza	14.34 %	
Indicatori di out come	Risultati anno 2012/13	Standard di riferimento
% LDD trattate	21 %	
% di utenti che hanno sviluppato LDD durante il ricovero	8.4 %	< 10 %
% LDD presenti all'ingresso, contratte in altra sede	12.6 %	
Risoluzione complessiva LDD trattate	83 %	> 70 %
% LDD in corso di trattamento	6 %	
% LDD obiettivo non valutabile	20 %	
Risposta ad FKT (utenti trattati 77.0 %)	90.7 %	> 75 %
% Miglioramento apporto nutrizionale	82.38 %	
% Miglioramento apporto nutrizionale non ottenuto	8.09 %	
% Miglioramento apporto nutrizionale non valutabile	9.5 %	
Risposta a riabilitazione neuro / psicologica (utenti trattati 77.14 %)	89.0 %	> 70 %

Partecipazione dell'utenza (D.Lgs 206/2005 Art. 101 Codice del Consumo)

Joy Srl riconosce all'utenza diritto di formulare richieste, reclami, segnalazioni od osservazioni (indipendentemente da periodica compilazione Customer Satisfaction), al fine di valutazione della conformità dei servizi erogati agli standard di qualità previsti dalle leggi vigenti e dalla Carta dei servizi.

Quanto segnalato deve essere formulato per iscritto mediante lettera raccomandata a/r, ovvero consegnato alla segreteria che ne rilascia relativa ricevuta di deposito, indirizzate a D.ssa E. Bolli (Direttore Sanitario) e/o Sig. E. Temporini (Amministratore Unico), con obbligo di risposta entro giorni 15

Procedura conciliativa. Legge 69/2000 (art. 30 Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici)

L'utenza, in caso di violazione degli standard esplicitati nella Carta dei Servizi, o di violazione di suoi principi fondamentali, ha diritto di inviare reclami in via conciliativa, secondo le seguenti procedure, pena l' irricevibilità degli stessi :

- Reclamo da formularsi per iscritto mediante lettera raccomandata a/r, ovvero consegnato alla segreteria che ne rilascia relativa ricevuta di deposito, indirizzato a D.ssa E. Bolli (Direttore Sanitario), o Sig. E. Temporini (Amministratore Unico).
- Reclamo da presentarsi entro giorni 7 dalla verifica di evento e/o comportamento lesivo dei diritti dell'utente
- Reclamo segnalante i diritti violati, descrizione dell'evento per cui si ritiene sussistano canoni di violazione, danno economico eventualmente conseguente.
- Nel termine di giorni 30 dalla ricezione di reclamo, il responsabile dovrà comunicare per iscritto l'avvenuta accettazione o meno dello stesso, con evidenzia delle motivazioni di eventuale rigetto.
- In caso di accoglimento del reclamo, il responsabile ne indicherà i provvedimenti per risarcimento in forma specifica, o per equivalente di cui al punto III
- L' utente è libero di rifiuto della proposta di definizione conciliativa della vertenza formulata dal responsabile, con possibilità di utilizzo dei mezzi di tutela meglio ritenuti, anche per via giudiziale, previo esperimento della procedura di mediazione di cui al punto IV
- Non sono contemplati risarcimenti danno per fatti legati a terzi, forza maggiore, evenienza fortuita, evento conseguente a comportamento dell'utente, secondo i principi di legge in merito alla responsabilità civile

Clausole penali, indennizzi, rimborsi, od altre forme di ristoro

In ottemperanza a quanto previsto **dall' art. 8 D.L. n. 1/2012** nel caso in cui, a seguito di reclamo, venga riconosciuta violazione dello standard qualitativo e/o quantitativo previsto dalla Carta dei

Servizi, verrà riconosciuto un ristoro conseguente al disservizio, secondo le seguenti modalità, ritenendo preferibile un risarcimento in forma specifica, maggiormente conforme alla finalità di qualità del servizio, cui si ispira la presente carta :

- **Forma specifica** : impegno da parte del gestore, di corrispondenza della prestazione non erogata, o fornita in modalità non conforme a quanto previsto nella carta dei servizi, entro giorni 15 dalla ricevuta di reclamo

- **Per equivalente** : riconoscimento da parte del gestore, di rimborso / ristoro per :
 - 1) mancata erogazione del servizio : pari al costo del servizio stesso
 - 2) erogazione di servizio, ma sua non conformità relativa agli standard previsti dalla carta : ristoro equivalente al 50 % del costo del servizio stesso.

Si sottolinea che in ogni caso, il rimborso / ristoro non potrà essere superiore al costo dell'intera prestazione

Il risarcimento riconosciuto verrà stornato dalla retta del mese successivo alla definizione della procedura conciliativa

Fallimento della procedura conciliativa

In caso di mancato esito positivo di procedura conciliativa di cui al punto II, Joy Srl, utente e/o contraente, con esclusivo riferimento alle controversie di cui al punto II stesso, si impegnano a ricorrere alla procedura di mediazione, prima di intraprendere azione giudiziale.

Ad eventuale fallimento di mediazione, le parti saranno libere di adire ad autorità giudiziaria

a) Io sottoscritto **In qualità di**

- **Utente**
- **Parente**
- **Amministratore di sostegno / Tutore**

Firma per accettazione (pag da 1 a 9)

JOY S.r.l. Istituto S. Francesco – S. Chiara