



SADEL CS di Salvatore Baffa s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

San Raffaele RSA

Servizi offerti:

- RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)
- RSA Medicalizzata

UBICAZIONE

La San Raffaele RSA centro di cura ad indirizzo riabilitativo sorge a Castiglione Cosentino, Via Surani 18 località a pochi chilometri da Cosenza.

Raggiungibile percorrendo l'autostrada A3 svincolo Cosenza Nord oppure la S.S. 107 Crotona Paola uscita Castiglione Cosentino.

Certificato n 19658/09/S Settore EA: 38A rilasciato dal RINA

Certificato n OHS-3131 rilasciato dal RINA

Recapito telefonico: 0984 441808

E mail: info@sadelcs.it

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarLe la “Carta dei servizi” della *SADEL CS di Salvatore Baffa s.r.l.*, un importante strumento a tutela del diritto alla salute che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura sanitaria, i servizi disponibili, gli obiettivi prefissati e le procedure di verifica adottate per garantire la migliore qualità assistenziale.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di un mezzo volto all'avvio di un dialogo assiduo e di una conoscenza reciproca, requisiti indispensabili per poterLe offrire un servizio in continua evoluzione ed un soggiorno/permanenza il più confortevole possibile.

Realizzata grazie alla piena collaborazione e al coinvolgimento di tutti i suoi protagonisti (Direzione Amministrativa, Direzione Sanitaria, Responsabile Gestione Qualità, Personale Medico, Paramedico e utilizzatori dei servizi), la “Carta dei Servizi” esprime l'attenzione e la cura che la “San Raffaele” riserva alla qualità e sicurezza delle prestazioni erogate ed all'efficienza della struttura sanitaria nel suo complesso.

L'esperienza acquisita, la professionalità, il costante interesse all'aggiornamento e soprattutto, la spiccata sensibilità e la premura verso i nostri ospiti/utenti ed i loro cari, ci permettono di continuare a offrire a chi si rivolge alla “San Raffaele” un'assistenza completa, tecnicamente all'avanguardia e attenta ai bisogni di chi si avvale dei servizi della struttura.

E' nostro desiderio che la “Carta dei Servizi” che si appresta a leggere possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà della “San Raffaele”. Con questo auspicio la invitiamo sin d'ora ad avvalersi del modulo che Le verrà consegnato al momento del ricovero per esprimere Le sue opinioni e i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio nonché a compilare annualmente il questionario soddisfazione.

I nostri migliori saluti

Presentazione e storia della società

La società Sadel di Salvatore Baffa S.p.A, opera nel settore dal 1992, anno di realizzazione del primo centro “Villa San Giuseppe”.

Negli ultimi dieci anni il successo dell'attività, determinato dalla qualità dei servizi e dell'elevatissimo grado di soddisfazione di tutti gli ospiti ha permesso di espandere nel tempo le strutture, di implementare le tecnologie e di incrementare il personale, destinato ad aumentare in breve tempo.

Sadel creata dall'imprenditore Salvatore Baffa è il frutto di una attività imprenditoriale di successo che impegna la famiglia Baffa sin dal 1950.

Oggi Sadel è interamente gestita da un Consiglio di Amministrazione il cui socio fondatore fu Salvatore Baffa, oggi composto dalla moglie Adele e dai suoi figli; una gestione familiare arricchita dall'aiuto di tanti altri collaboratori professionisti che conferisce alle strutture sanitarie della Sadel un'organizzazione unica basata sul valore dei rapporti umani, sulla cordialità, sul rispetto e sulla soddisfazione delle esigenze degli ospiti e dei loro cari.

La Sadel ha realizzato un ulteriore centro di riabilitazione in Castiglione Cosentino denominato “San Raffaele” RSA.

Dal 1 gennaio 2009, la Sadel di Salvatore Baffa S.p.A. ha conferito il ramo d'azienda della San Raffaele alla Società Sadel San Raffaele s.r.l. , dal 20 febbraio 2013 denominata SADEL CS di Salvatore Baffa s.r.l.

La struttura “San Raffaele” RSA Cento di Cura ad indirizzo riabilitativo, sorge a Castiglione Cosentino, località a pochi km da Cosenza, posta in una zona particolarmente salubre, che consente un soggiorno idoneo agli ospiti che hanno necessità di recupero sia dal punto di vista clinico che generale.

Detta struttura ha come obiettivo la tutela a lungo e medio termine di pazienti non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza, garantendo elevata assistenza infermieristica ed adeguata integrazione sanitaria. Accanto a tale tipologia di assistenza si offre anche un qualificato servizio di riabilitazione di mantenimento.

La struttura di nuova costruzione, offre anche un alto livello di tutela alberghiera, considerando che garantisce il rispetto delle norme ma anche l'accesso e la fruibilità degli spazi e dei servizi.

Gli ospiti avranno ambienti spaziosi, luminosi, arredati con gusto ed eleganza, soggiorni attrezzati, spazi all'aperto, bar, parrucchiere. E' inoltre dotata di ampia palestra e spazi dedicati ad attività espressive e occupazionali. La struttura è dotata di 60 posti letto di cui 40 per Residenza Sanitaria Assistenziale, 20 per Residenza Sanitaria Assistenziale Medicalizzata.

POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA

La Struttura socio sanitaria Sadel CS per meglio soddisfare le nuove richieste ed esigenze dell'utenza e per rispondere con prontezza all'evoluzione degli aspetti del settore socio-sanitario ha deciso di perseguire, nell'evoluzione dei servizi offerti, l'obiettivo strategico di soddisfazione dei propri clienti/utenti, attraverso lo sviluppo di un sistema di gestione integrato qualità e sicurezza nel rispetto dei requisiti delle normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001, mediante un percorso finalizzato a :

- implementazione dell'analisi dei rischi
- migliorare l'organizzazione interna e le metodiche adottate per lo sviluppo di tutti i processi;
- implementazione comitato salute e sicurezza
- formare ed addestrare il personale interno sulle tematiche di competenza e sui concetti della qualità e sicurezza al fine di aumentarne il coinvolgimento e la competenza professionale.
- pianificare strategie che tendano al miglioramento continuo, sulla base dei dati generali del sistema integrato
- aggiornare leggi e regolamenti
- migliorare l'ambiente di lavoro per garantire spazi idonei e confortevoli a tutti i lavoratori
- programmare e mettere in atto tutte le azioni necessarie per la prevenzione e la minimizzazione dei rischi per i lavoratori
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro, promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale
- offrire prestazioni personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e unici degli ospiti degenti perfezionando piani individualizzati sempre più perfezionati.
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy, in ottemperanza alle statuizioni della Legge (196/03; del GDPR 2016/679 e del D.Lgs 101/2018)
- garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale
- semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile

-fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte sul personale addetto e sugli standard di prestazioni

-impegno alla riduzione degli infortuni tramite il monitoraggio continuo degli aspetti relativi alla sicurezza e salute dei lavoratori

-rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro verificando la corretta applicazione mediante audit periodici

-operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale promuovendo la partecipazione e la consultazione delle parti interessate.

E' ancora in essere una procedura ad hoc per l'ingresso controllato dei visitatori che prevede la prenotazione per effettuare la visita e l'uso della mascherina

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinate. Si riconosce che un continuo processo di miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi offerti si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello sia esso dipendete, volontario e/o collaboratore al fine di dare un maggior benessere all'anziano ed una crescita d'immagine , di comfort e di professionalità aziendale e dei singoli operatori.

Di conseguenza è necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto trasparente e di piena condivisione delle problematiche sul lavoro.

Per fare ciò la Sadel CS intende responsabilizzare tutti i livelli della propria organizzazione incrementando le motivazioni e la partecipazione di tutto il personale nello svolgimento delle proprie mansioni e creare quindi un ambiente idoneo per fiducia, impegno, sicurezza, trasparenza , crescita e affidabilità.

La missione.

E' quella di mettere l'anziano al centro di un agire organizzato .

Oggi molti anziani tendono a vedere la strutture residenziale come una possibile soluzione di fronte alla difficoltà dello stare da soli a casa propria.

La RSAA e RSAM Sadel CS è una struttura assistenziale che eroga attività socio sanitarie e riabilitative per persone non assistibili a domicilio e a rischio di non autosufficienza.

La RSAA e RSAM Sadel Cs risponde alle esigenze di anziani della terza e quarta età che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati, progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative.

La missione generale della RSAA e RSAM Sadel Cs consiste nel:

- prestare accoglienza sia sociale che sia sanitaria agli ospiti
- accogliere persone che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa
- migliorare le condizioni di vita degli ospiti promuovendo il benessere psico fisico
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante
- favorire il mantenimento dei rapporti familiari , il contatto con amici e conoscenti anche nella prospettiva di un possibile reinserimento in familiari o riconquistata autonomia
- assicurare agli ospiti e al personale operante le migliori condizioni possibili di sicurezza sia nell'attività quotidiana che in eventuali situazioni emergenziali.

La vision

I valori fondamentali su cui la RSAA e RSAM Sadel CS costruirà il futuro sono:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni e nel pieno rispetto dei dettami della sicurezza
- la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita nella propria residenza
- la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del servizio.
- L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.
- la ricerca del miglioramento continuo sia per gli aspetti procedurali di qualità che di sicurezza.

Tutela Del Paziente

La San Raffaele si ispira per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94, relativi a :

-eguaglianza

deve essere rispettata in tutti i momenti del vivere quotidiano la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

-imparzialità

devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

-continuità

il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

-diritto di scelta

l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

-partecipazione

viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico

-tutela dei dati personali secondo quanto prescritto dalla normativa vigente (D.Lgs. 196/2003 Codice della tutela della Privacy; G.D.P.R. 679/2016 Regolamento Europeo Privacy; D.Lgs. 101/2018 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679).

Servizi Generali

La struttura ha come obiettivo la tutela a lungo e medio termine di pazienti non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza, garantendo elevata assistenza infermieristica e adeguata integrazione sanitaria. Oltre a tale tipologia di assistenza si offre anche un qualificato servizio di riabilitazione di mantenimento.

La struttura, di nuova costruzione, offre anche un alto livello di tutela alberghiera che garantisce il rispetto delle norme ma anche l'accesso e la fruibilità degli spazi e dei servizi.

Gli ospiti avranno ambienti spaziosi, luminosi, arredati con gusto e eleganza, soggiorni attrezzati, spazi all'aperto, bar, parrucchiere. E' inoltre dotata di sessanta posti letto, di cui quaranta per Residenza Sanitaria Assistenziale, venti per Residenza Sanitaria Assistenziale Medicalizzata dedicati al recupero di soggetti affetti da patologie a carattere degenerativo del sistema nervoso, ischemia cerebrale ed altre patologie arrecanti danni invalidanti ed irreversibili.

La San Raffaele RSA, nasce per offrire agli ospiti un ambiente protetto dove è possibile ottenere l'eccellenza nell'assistenza geriatrica e riabilitativa.

Finalità

- riabilitazione neuromotoria
- riabilitazione psicosociale

Servizi erogati

- assistenza medica generica e specialistica
- assistenza infermieristica
- assistenza sociale e segretariato sociale
- terapia occupazionale
- assistenza religiosa

Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione degli ospiti, con competenza e riservatezza, per informazioni ed assistenza per ogni questione di ordine burocratico amministrativo.

Informazioni

E' possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi della clinica presso il centralino o l'Ufficio Qualità.

Reclami

Per accogliere segnalazioni di eventuali disservizi registrati dall'ospite o dai familiari, per procedere ad un'immediata verifica ci si può rivolgere all'Ufficio Qualità.

Qualora non sia possibile una risposta immediata il tempo di risposta sarà entro 5 giorni.

L'ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità: compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto presso il centralino, lettera in carta semplice inviata alla struttura o consegnata a brevi mani, presentandosi in accettazione e fornendo verbalmente la propria segnalazione, segnalazione telefonica o via e mail all'indirizzo della struttura.

Segnaletica

Per favorire l'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura, sono state predisposte indicazioni ben visibili all'interno della struttura.

Telefono

In ogni stanza di degenza esiste un apparecchio telefonico che consente, attraverso il centralino, di ricevere chiamate sia dall'interno sia dall'esterno della clinica.

A seguito dell'emergenza coronavirus è messo a disposizione dei pazienti un tablet per poter effettuare videochiamate con il supporto dei nostri operatori.

Corrispondenza e fax

Si può ricevere corrispondenza presso la clinica. E' inoltre possibile inviare la corrispondenza consegnando la stessa presso l'Ufficio Amministrazione. E' anche possibile inviare o ricevere documentazione urgente tramite fax al numero 0984/441735.

Punti di ristoro

Nella hall è a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori uno spaccio aziendale aperto tutti i giorni.

Sono inoltre presenti macchinette che distribuiscono cibi e bevande

Salottini per la conversazione

Sono disponibili salottini per le conversazioni, dove i pazienti possono intrattenersi con i loro visitatori.(N.B. Disposizione ad oggi sospesa fino al termine dell'emergenza sanitaria).

A seguito dell'emergenza coronavirus è stata allestita un area dove i pazienti potranno incontrare i loro familiari secondo modalità di accesso protette

Assistenza religiosa

I pazienti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote di fede cattolica.

Nella clinica vi è una Cappella nella quale viene celebrata la Santa Messa una volta a settimana.

Servizio guardaroba e lavanderia

Gli indumenti degli ospiti vengono gestiti dal servizio interno guardaroba e inviati presso una lavanderia esterna qualificata.

Servizio smaltimento rifiuti speciali

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

Taxi

Per le richieste di taxi ci si può rivolgere al centralino che è a disposizione per facilitare il reperimento di tali mezzi.

Uso di tv e radio

In ogni soggiorno di ciascuna divisione e in tutte le camere è ubicato un apparecchio televisivo; i pazienti possono utilizzare gli apparecchi radiofonici nella camera di degenza, previa autorizzazione dell'infermiere. Tali apparecchi, devono rispettare le certificazioni di sicurezza previste dalla legge e non devono costituire intralcio all'attività assistenziale o recare fastidio agli altri pazienti.

Antinfortunistica

Ai sensi del D. Lgs 81/2008, il personale della clinica è addestrato a intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti. All'interno di ogni stanza di degenza sono presenti le norme antinfortunistiche e antincendio da osservare in caso di necessità. E' importante prenderne visione.

Mance e regali

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difforni dovranno essere segnalati alla direzione per i provvedimenti del caso.

Servizio depositi

All'interno della clinica circolano giornalmente molte persone pertanto, nonostante la sorveglianza non si può escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente. Si raccomanda quindi di trattenere in camera soltanto piccole somme e/o oggetti di scarso valore, come già segnalato nel regolamento.

Denaro e preziosi possono essere depositati presso l'ufficio amministrativo che ne rilascerà ricevuta. La struttura non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti non depositati.

Videosorveglianza

La struttura è dotata di un servizio di videosorveglianza esterno e interno e di personale addetto alla sorveglianza

Orario visite

L'orario di ricevimento è così articolato: dalle ore 10:30 alle ore 11:30 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30 dal lunedì al sabato mattina previo appuntamento telefonico. In prossimità della fine dell'orario di visita si verrà avvisati di uscire.

Fatte salve situazioni eccezionali che verranno valutate caso per caso.

L'accesso avverrà previo appuntamento telefonico ai numeri 0984/441808 -0984/441899.

I familiari possono ricevere via e mail o consegnata a mano la procedura che regola l'accesso in struttura alla quale bisognerà rigorosamente attenersi.

Sarà necessario indossare sempre i dispositivi di protezione ivi indicati.

RSA E RSA/M

Accettazione

La clinica ha una convenzione con il Servizio Sanitario Regionale come struttura RSA, per ospitare pazienti che hanno patologie di non autosufficienza e non curabili a domicilio.

La struttura è dotata per tale servizio di 40 posti letti in RSA e 20 posti letti in RSA Medicalizzata.

La Direzione riceve le richieste di ricovero da parte di parenti di persone bisognose di ricovero in strutture RSA.

Per il ricovero è necessaria l'autorizzazione sanitaria dell'ASP di appartenenza della struttura n. 4 di Cosenza, Dipartimento servizi sociali.

Per ottenere l'autorizzazione è necessaria la richiesta del medico curante di ricovero in RSA con la diagnosi, nonché un certificato sempre a cura del medico curante attestante la non autosufficienza e non curabilità a domicilio.

La richiesta di ricovero dovrà essere autorizzata con timbro presso l'ASP di appartenenza dell'utente.

L' autorizzazione è subordinata alla valutazione da parte dell'UVM di competenza, formata da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale. La valutazione da parte dell'Unità Geriatrica indica anche i giorni di ricovero. Nei casi in cui è necessario prolungare la degenza dovrà essere richiesta da parte della struttura RSA una proroga almeno 20 giorni prima della scadenza.

Dopo avere ottenuto la valutazione favorevole per il ricovero è inoltre necessario produrre presso l'ASP di appartenenza della struttura una fotocopia del cedolino pensione (MOD 201) o documento attestante altro reddito e una autocertificazione dichiarativa di non percepire indennità di accompagnamento e nessun altro reddito.

Concessa l'autorizzazione l'ASP la comunica ai richiedenti e alla struttura.

All'arrivo nella struttura si procede alla formalizzazione dell'accettazione da parte della Direzione e alla visita medica di accettazione effettuata dal medico di turno.

A seguito dell'emergenza sanitaria coronavirus è anche necessario ottenere prima dell'accesso in struttura esito negativo di tampone molecolare effettuato presso l'ospedale per i pazienti provenienti dall'ospedale o laboratorio privato per i pazienti provenienti dal territorio.

Per i pazienti provenienti dal territorio anche scheda anamnestica del medico di MMG attestante che il pazienti nei 14 giorni antecedenti al ricovero non ha manifestato sintomi riconducibili all'infezione Sars Cov 2 .

Arrivati in struttura i pazienti e i loro accompagnatori prima di accedere saranno sottoposti a

tampone rapido antigenico.

Se invece il trasporto presso la struttura avviene tramite il servizio ambulanza il tampone sarà eseguito solo al paziente

I familiari saranno ricevuti in un area dedicata schermata da pannelli in plexiglass, per gli adempimenti burocratici relativi al ricovero, per la consegna della documentazione e degli effetti personali del paziente nonché per il colloquio con il medico e assistente sociale.

Per i pazienti invece è stata predisposta un area dedicata dove soggiornano i pazienti per 7 giorni in osservazione.

Al termine dei 7 giorni i pazienti in osservazione vengono sottoposti nuovamente a tampone molecolare e solo dopo l'esito negativo di quest'ultimo potranno avere accesso al reparto di degenza

Le autorizzazioni possono pervenire anche dall'ASP direttamente per pazienti ricoverati in ospedali o in case di cura non riabilitative che hanno la necessità di essere trasferiti in strutture RSA.

La eventuale quota da versare per i pazienti autorizzati per il modulo di RSA A sarà stabilita in base ai redditi che si percepiscono ed è stabilita dall'ASP.

Le liste d'attesa sono gestite dall'ASP territorialmente competente.

Durante il periodo di ricovero con il benestare del medico di turno, possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dalla clinica.

Il permesso dovrà essere richiesto verbalmente o per iscritto da un parente che firmerà la cartella clinica.

Il permesso viene concesso per effettuare visite mediche o esami strumentali

Inoltre per quanto concerne le dimissioni, dal momento in cui viene stabilita la data, vengono avvisati tempestivamente i familiari del paziente e nel momento di lasciare la struttura viene consegnata loro una lettera di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa.

Nell'ipotesi in cui il paziente chieda di essere dimesso nonostante il parere negativo dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare la cartella clinica che solleva i medici della struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Le avvenute dimissioni vengono poi comunicate al Dipartimento Servizi Sociali presso l'ASP.

Dopo le dimissioni si può richiedere all'Ufficio Amministrativo la fotocopia della cartella clinica. Entro quindici giorni dalla richiesta e previa autorizzazione del Direttore Sanitario, la cartella clinica può essere ritirata personalmente dal paziente o da persona delegata per iscritto (esibendo documento di riconoscimento del paziente).

Il nostro metodo di lavoro

Per quanto riguarda la metodologia seguita dalla San Raffaele, il nostro interesse primario nell'assistenza è rivolto all'ospite e al suo benessere e sicurezza all'interno della clinica.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione e interdipendenza al fine di assicurare il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie.

Per raggiungere tale obiettivo, la struttura si avvale di personale altamente specializzato. Medici, infermieri e operatori costituiscono uno staff di spiccata professionalità e di provata esperienza, oltre all'attenzione dedicata alla comprensione degli aspetti emotivi legati alla percezione del rapporto salute/malattia.

Va sottolineata la focalizzazione dell'attenzione sull'ospite grazie ad un'organizzazione di lavoro per obiettivi.

A tal fine, vengono predisposti dei Piani di Assistenza Individuali che consentono di personalizzare gli interventi sull'ospite.

Entro un mese dall'ingresso dell'ospite in struttura si elabora una visione multidimensionale e si decidono interventi mirati al mantenimento o recupero delle potenzialità residue.

L'ospite viene posto all'attenzione di un'equipe che lavora per conoscere i suoi bisogni, la sua storia, le sue potenzialità e le sue aspettative ed in base a queste analisi predispone interventi affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità residue rafforzate.

Successivamente a scadenze stabilite, si valuta, tramite scale di valutazione, l'efficacia degli interventi pianificati ed attuati e si decide se confermarli o modificarli.

Consulenze specialistiche

Per malattie che necessitano di diagnosi e cure specialistiche, la San Raffaele RSA si avvale della consulenza di medici specialisti di: geriatria, cardiologia, pneumologia, neurologia, fisiatria e ortopedia.

Prestazioni riabilitative

I pazienti ricoverati in RSA e RSA/M vengono sottoposti a prestazioni di medicina riabilitativa secondo piani di trattamento specifici per la loro patologia. Tali trattamenti vengono eseguiti da personale specializzato (terapisti della riabilitazione, terapeuti occupazionali), coordinati dal medico fisiatra. A tale scopo sono disponibili palestre dotate di apparecchi per la terapia fisica e occupazionale.-

Terapie occupazionali

Tutti i pazienti vengono coinvolti in attività occupazionali dagli educatori.

La scelta delle attività per ogni paziente viene esaminata dallo psicologo che conosce le attitudini residue dei pazienti.

Le principali attività sono:

-Bricolage

-Pittura

-Giochi

-Messa e Rosario

Operatori

Il personale della clinica è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Compiti del personale di reparto

Direttore Sanitario

Sovrintende all'organizzazione delle attività cliniche ed agli aspetti igienico sanitari della struttura.

Coordina l'attività dei medici di reparto programmando giornalmente le visite dei pazienti e dando le direttive del caso.

Gestisce gli eventuali problemi di ordine sanitario compresi quelli infermieristici e degli ausiliari.

Verifica lo svolgimento delle attività di reparto programmate.

E' a disposizione dei familiari degli ospiti per qualsiasi chiarimento inerente il loro stato di salute.

Medici

A loro è affidata ogni decisione diagnostica e curativa dei pazienti. Con i medici di reparto può essere affrontato e discusso qualunque problema inerente lo stato di salute, chiedendo inoltre spiegazioni circa gli esami e le terapie praticate.

In caso di particolare complessità, i medici oltre ad informare con chiarezza il paziente sul tipo di esame ed eventuali rischi, fanno firmare il modulo di consenso informato al trattamento.

Terapisti della riabilitazione

Assicurano l'assistenza riabilitativa. La loro azione professionale è strettamente legata a quella dei medici, in particolar modo sono parte attiva nello svolgimento dei piani di trattamento definiti dal fisiatra.

Infermieri

Rilevano i disagi degli ospiti della struttura segnalandoli alle figure di competenza.

Coadiuvano l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche e si occupano del monitoraggio clinico del paziente.

Ausiliari

Assistono gli ospiti durante il periodo di degenza sia per quel che riguarda la cura della persona sia la cura e la pulizia degli ambienti.

Attività Psico Socio Educativa

L'equipe psico socio educativa è formata dalle seguenti figure professionali: psicologo, sociologo, assistente sociale, educatori professionali.

Al momento dell'ingresso del paziente in RSA, l'assistente sociale compila insieme ai familiari la "scheda d'ingresso" con i dati anamnestici e elabora una relazione inerente la situazione personale e familiare del paziente.

E' inoltre a cura dell'assistente sociale effettuare la prima accoglienza dei pazienti, individuare i loro bisogni, coordinargli gli aiuti necessari garantendo il rispetto dei loro diritti, quali ausili e pratiche di vario genere. Svolge infatti attività di segretariato sociale, mantiene il collegamento con la rete sociale, familiare e delle risorse esterne.

Dopo avere effettuato le visite mediche il paziente viene affidato allo psicologo il quale provvede alla valutazione psico-diagnostica (test di livello, test clinici) e successivamente agli operatori socio assistenziali per l'inserimento nella struttura. In particolar modo l'educatore prende visione della valutazione generale (medica e sociale) e dopo un periodo di osservazione, svolto unitamente con il sociologo e lo psicologo, provvede ad inserire il paziente nelle varie attività socio-educative.

Un ruolo importante lo rivestono anche i terapeuti della riabilitazione, infatti seguendo le loro indicazioni vengono effettuati lavori educativi di riabilitazione con piani d'intervento mirati verso quei soggetti che hanno determinate patologie quali emiplegici, paraplegici e soggetti con esiti di fratture.

L'intero lavoro viene monitorato e coordinato dal sociologo.

Inoltre mensilmente viene elaborata una relazione dall'assistente sociale, dal sociologo e dagli stessi

educatori.

La Qualita': Riferimenti ed impegni attuali e futuri

La Direzione Amministrativa e Sanitaria e l'Ufficio Qualità, garantiscono, per le parti di rispettiva competenza, l'impegno della clinica per il rispetto dei seguenti standard di qualità e sicurezza per la loro verifica periodica attraverso il "Questionario di soddisfazione" e la "Scheda suggerimenti e reclami".

Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Standard

Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnata la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione al ricovero, viene consegnata la "Carta dei Servizi" e la scheda della documentazione necessaria al ricovero
Informazioni ai pazienti e consenso alle cure mediche	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato all'espletamento di cure mediche (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte), eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali), attività ricreative e di animazione sia singole che di gruppo.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, affinché la struttura San Raffaele proceda al trattamento dei dati personali, in base al DPGR 2016/679
Identificazione del personale	Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni viene rilasciata al paziente una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici terapia consigliata a domicilio.
Informazioni ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere	E' consegnata una scheda di dimissioni riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni

Personalizzazione/umanizzazione

Standard

Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della struttura	L'accesso di persone anziane o disabili è favorito dall'impiego di personale addestrato per accompagnamenti I principali accessi esterni alla clinica sono adeguati alle necessità delle persone disabili E' garantita la disponibilità di sedie a rotelle nei punti di accesso alla clinica Sono disponibili nella struttura due ascensori per l'accesso ai piani superiori
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e di quanti accedono alla struttura è favorito da indicazioni ben visibili dei locali e dei servizi

Rispetto dei tempi

Standard

Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di 15 giorni dalla richiesta. La richiesta potrà essere effettuata dopo 15 giorni dalle dimissioni.
--	--

Prestazioni alberghiere

Standard

Preparazione dei pasti	I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura.
Personalizzazione dei menù	A richiesta dei medici, la cucina è in grado di fornire menù personalizzati per rispondere in modo ottimale ai vari regimi dietetici prescritti per le varie patologie di cui sono affetti i pazienti
Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera	In ogni stanza esiste un apparecchio telefonico che consente, attraverso il centralino, di ricevere chiamate sia dall'interno sia dall'esterno
Punti telefonici a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori	La struttura è anche dotata di un tablet per effettuare le videochiamate
Dotazione di stanze con servizi	Tutte le camere di degenza sono provviste di servizi igienici autonomi
Frequenza della pulizia nelle camere e nei servizi	La pulizia delle camere e dei servizi igienici viene eseguita una volta al giorno più volte se necessario
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere	Presenza programmata di barbiere/ parrucchiere a richiesta

La sicurezza come impegno costante

Standard

Rappresentante per la sicurezza (Dlgs 81/2008)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle 24 ore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono predisposti: Una centralina elettronica dei fumi La divisione dell'edificio in zone compartimentali, dotate di porte antincendio La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio In portineria è affissa la planimetria della clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio
Numeri utili in caso di emergenza	In portineria sono disponibili i numeri telefonici di pronto intervento Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti ad accurati controlli, manutenzione ed eventuale sostituzione o rimodernamento da parte di personale interno ed esterno altamente specializzato
Igiene e sicurezza alimentare	L'azienda si è adeguata alle vigenti norme di igiene e sicurezza alimentare HACCP, Regolamenti CE del 29/4/2004 e D.Lgs 193/07. La gestione della cucina è interna

Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Standard

Trasporto dei pazienti ricoverati	I pazienti ricoverati bisognosi di trasporto verso altre strutture per accertamenti diagnostico terapeutici saranno trasportati con mezzo proprio o con ambulanza, nel rispetto degli orari stabiliti, con oneri a loro carico
Confort ed assistenza ai pazienti	Il personale medico e paramedico è disponibile ventiquattro ore su ventiquattro per le necessità dei pazienti

La salvaguardia della privacy

Standard

Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 Codice della tutela della Privacy G.D.P.R 679/2016 Regolamento Europeo Privacy D.Lgs 101/2018 Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679) La Sadel, in accordo con le più recenti normative, opera nel loro pieno rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti
------------------------	--

Meccanismi di tutela e di verifica

Standard

Monitoraggio dei reclami	Presenza presso l'Ufficio Qualità o il centralino dei moduli "Suggerimenti e Reclami" Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità che provvederà a analizzare e rispondere al reclamo entro 6 giorni qualora non sia possibile nell'immediato.
Distribuzione questionari	A tutti i degenti e familiari viene consegnato il questionario di soddisfazione

Monitoraggio dei reclami	Presenza presso l'Ufficio Qualità o il centralino dei moduli “Suggerimenti e Reclami” Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità che provvederà a analizzare e rispondere al reclamo entro 6 giorni qualora non sia possibile nell'immediato.
Gestione reclami	Qualora sia possibile i reclami vengono presi in carico nell'immediato ed intraprese eventuali azioni. Il tempo di risposta ai reclami è al massimo entro 6 giorni
Elaborazione questionari	Annualmente i dati dei questionari raccolti vengono analizzati
Rispetto degli impegni	Impegno della Direzione Amministrativa, Sanitaria e dell'Ufficio Qualità a verificare periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati
Rispetto della normativa in materia di contenimento della diffusione del coronavirus	Impegno della Direzione Amministrativa, Sanitaria a garantire il rispetto della normativa nazionale e regionale.

Sistema Qualità

Standard

Certificazione di Qualità	La clinica ha implementato un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015
---------------------------	--

Sistema sicurezza

Standard

Certificazione di Sicurezza	La clinica ha implementato un Sistema Qualità conforme alle norme UNI ISO 45001
-----------------------------	---

Ulteriori impegni per il futuro

Impegno della Sadel CS è mantenere e sviluppare nel tempo la periodicità di corsi di formazione per il personale

La clinica conserva a disposizione del personale il materiale relativo ai corsi di formazione già effettuati

Continuare a monitorare il grado di soddisfazione degli ospiti

In seguito all'analisi del contesto e dei rischi effettuata annualmente, prendendo atto dei rischi e delle opportunità individuate, ci si pone l'obiettivo di agire per ridurre i rischi e sviluppare le opportunità.

Attenersi alle disposizioni legislative per contenere l'emergenza coronavirus.

Indicatori della qualità

Sadel CS RSA ed RSA/Medicalizzata

Descrizione obiettivi:

Indicatori	Obiettivo
Miglioramento o in alternativa stazionarietà delle condizioni psico fisiche del paziente	Pazienti stabilizzati o migliorati minimo il 70%
Soddisfacimento utenti	Pazienti soddisfatti o molto soddisfatti minimo il 70%
Consegna copia cartella clinica	Entro 30 giorni dalla richiesta
Reclami fondati degli ospiti	Massimo 6

Monitoraggio obiettivi anno 2024

Nell'anno 2024, abbiamo cercato di continuare a garantire un'assistenza di buona qualità, cercando di fare le cose giuste, nel modo giusto, per dare alle persone quello di cui hanno bisogno e che si aspettano.

E' stato importante individuare i principali elementi che costituiscono la qualità di una prestazione e in seguito cimentarsi con la misurazione e il confronto degli stessi. Servizio desiderato e servizio effettivamente ricevuto.

In particolare abbiamo considerato: la capacità potenziale di una certa prestazione di modificare in modo favorevole le condizioni di vita delle persone cui è rivolta (essa dipende da un complesso di attività che accompagnano l'erogazione di una certa prestazione: elementi strutturali, rapporti interpersonali, modalità organizzative, caratteristiche dell'utenza); il miglioramento ottenuto con i servizi effettivamente erogati.

Per quanto concerne il trend dei ricoveri sia per la RSA che per la RSA/M, possiamo ritenerci soddisfatti dei risultati ottenuti e delle richieste pervenute.

PER LA RSA anziani IL TOTALE DELLE GIORNATE DI RICOVERO AVUTE DAL MESE DI GENNAIO 2024 AL 31 DICEMBRE 20234 AMMONTA A 14446 CON UN NUMERO DI POSTI OCCU-

PATI PARI A 39,678 E UNA MEDIA DI OCCUPAZIONE PARI AL 99,17% CON 72 GIORNI DI RICOVERO IN OSPEDALE

PER LA RSA medicalizzata IL TOTALE DELLE GIORNATE DI RICOVERO AVUTE DAL MESE DI GENNAIO AL MESE DI DICEMBRE 2023 AMMONTA A 6456 CON UN NUMERO DI POSTI OCCUPATI PARI A 18,53 E UNA MEDIA DI OCCUPAZIONE PARI A 92,67% E CON 328 GIORNI DI RICOVERO IN OSPEDALE.

Risultati dei test di valutazione:

RSA Valutazione grado di autonomia Pz attraverso ADL	Migliorati	36,40%
	Stazionari	44,80%
	Regressi	20,40%
RSA Valutazione grado di autonomia Pz attraverso IADL	Migliorati	36,40%
	Stazionari	44,80%
	Regressi	20,40%
RSA/M Valutazione grado di autonomia Pz attraverso ADL	Migliorati	22,50%
	Regressi	10,00%
	Stazionari	67,50%
RSA/M Valutazione grado di autonomia Pz attraverso IADL	Migliorati	22,50%
	Regressi	17,50%
	Stazionari	60,00%

I risultati ottenuti si riferiscono ai test di valutazione somministrati ai pazienti di RSA, per i quali considerati i lunghi tempi di degenza, è possibile rilevare un dato statistico annuale.

Per quanto concerne la RSA/M, considerata le particolari patologie di cui sono affetti i pazienti, non sempre è possibile rilevare un dato statistico dai test geriatrici utilizzati perchè la permanenza in struttura quasi sempre ci consente di effettuare una prima ed unica valutazione.

Obiettivi raggiunti grazie ad una equipe che ha espresso professionalità, competenza e qualità.

2) Analisi dei dati questionario soddisfazione ospiti

Anno 2024	Molto soddisfatto / Soddisfatto ospiti	83%

Dati elaborati considerando i questionati somministrabili, ossia 38 ai pazienti

- 3) Per quanto concerne i tempi di consegna delle cartelle cliniche richieste sono state preparate tutte entro due giorni dalla richiesta anche se gli utenti richiedenti non sempre le hanno ritirate in tempi brevi.
- 4) Non è stato necessario gestire alcun reclamo fondato

I dati dei monitoraggi che vengono effettuati nel corso dell'anno relativamente agli obiettivi suddetti nonché gli indicatori di prestazione dei processi ed i relativi risultati sono disponibili per essere visionati presso l'ufficio qualità inoltre, è disponibile per essere consultato il report annuale di riesame del sistema.

RGQ

Allegati:

Modulo suggerimenti e reclami

Documenti necessari per il ricovero