

CARTA DEI SERVIZI

SAN GIUSEPPE LAVORATORE SOCIETA'
COOP. SOCIALE ONLUS
di Casale Monferrato

Servizi socio-sanitari per anziani auto e non autosufficienti

Via F.lli Sosso, 11
CASALE MONFERRATO (AL)
Telefono: 0142.420099 sglcoop@sglcoop.it

INDICE

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
PRESENTAZIONE DELLA CASA ALBERGO.....	5
FINALITÀ DEL SERVIZIO (<i>LA MISSION</i>).....	7
I SERVIZI OFFERTI.....	9
Assistenza Sanitaria.....	9
Assistenza infermieristica.....	9
Assistenza tutelare.....	10
Interventi rivolti all'assistenza diretta.....	10
Interventi rivolti all'assistenza indiretta.....	10
Attività di riabilitazione.....	10
Attività occupazionale e di animazione.....	10
Servizio di ristorazione.....	11
Servizio di pulizia e sanificazione ambientale.....	11
Servizi di lavanderia, stireria e guardaroba.....	11
Servizio religioso.....	12
Direzione del Presidio.....	12
Orario visite agli ospiti.....	12
IL PERSONALE.....	13
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.....	13
MODALITÀ DI AMMISSIONE (<i>IN STRUTTURA</i>).....	14
MODALITÀ DI DIMISSIONE.....	15
IL PAI.....	15
LE RETTE.....	15
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY (Artt. 13 e 79 – D.Lgs. 196 del 30/06/2003).....	16
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ.....	17
LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	18
COME RAGGIUNGERCI:.....	19

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene redatta con l'intento non solo di fornire una corretta informazione riguardo ai servizi offerti ed alle modalità di accesso agli stessi, ma anche in quanto individua i principi fondamentali (*eguaglianza ed imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia ecc...*) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissa gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli ospiti.

Attraverso questo documento intendiamo fornire informazioni generali e specifiche sulle modalità operative e organizzative dei servizi erogati.

Non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli ospiti ed i loro familiari, ma essa può essere considerata di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione del servizio, per le Istituzioni del territorio, nonché per tutti coloro che per necessità familiari abbiano l'esigenza di informarsi sui servizi socio sanitari presenti sul territorio.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, ma costituisce un elemento suscettibile a periodiche integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità di gestione concreta del servizio, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

In sintesi, questa Carta ha l'obiettivo di fornire in modo semplice, ma nel contempo accurato e completo, tutte le informazioni utili ad una corretta conoscenza e valutazione delle caratteristiche del servizio e del personale, nonché di illustrare le modalità e le regole attraverso le quali gli ospiti ed i loro familiari possono usufruire del servizio offerto.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

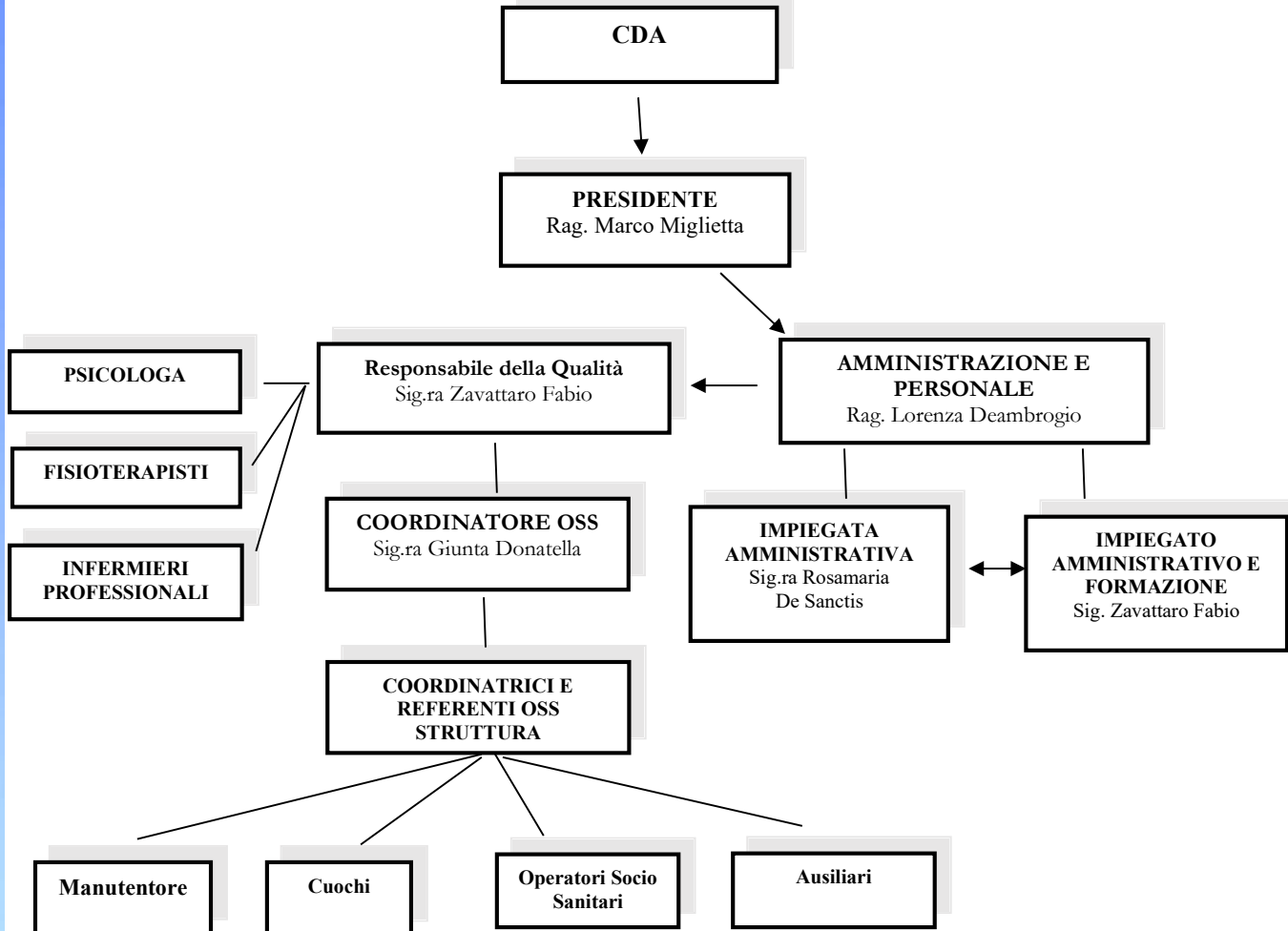
Il lavoro di tutti gli operatori è improntato al rispetto delle direttive nazionali e regionali in materia, e si basa sui principi di:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** sono assicurate dalla formazione del personale preposto ai rapporti con gli ospiti.
- **CONTINUITÀ:** la continuità delle prestazioni è assicurata mediante la predisposizione di turni di servizio che garantiscono adeguati livelli assistenziali nelle 24 ore.
- **PARTECIPAZIONE:** ogni proposta o osservazione degli Ospiti viene valutata come contributo al miglioramento del servizio. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali criticità o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** ogni ricerca per migliorare l'efficienza e cioè per erogare le prestazioni in modo razionale e senza inutili perdite di tempo, viene effettuata senza che sia compromessa l'efficacia del servizio reso, cioè l'ottenimento del risultato stesso.
- **DIRITTO ALLA VITA:** ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
- **DIRITTO DI SCELTA:** Si garantisce, nel rispetto della legislazione vigente, il diritto di scegliere tra le strutture comunali secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente alla disponibilità dei posti.
- **DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **DIRITTO DI PREVENZIONE:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
- **DIRITTO DI PROTEZIONE:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
- **DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere soddisfatte nel limite del possibile.
- **DIRITTO DI INFORMAZIONE:** ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi cui viene sottoposta.
- **DIRITTO DI PARTECIPAZIONE:** ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
- **DIRITTO DI ESPRESSIONE:** ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
- **DIRITTO DI CRITICA:** ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
- **DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo senso del pudore.
- **DIRITTO DI RISERVATEZZA:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti non divulgando informazioni che li riguardino.
- **DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE:** ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

INOLTRE LA COMUNITÀ ASSICURA:

- La garanzia di un'elevata qualità assistenziale a livello infermieristico, tutelare, educativo ed animazione;
- La personalizzazione dei programmi assistenziali rivolti ai singoli ospiti;
- La valorizzazione dei livelli di autonomia degli ospiti, attraverso interventi tesi a stimolare e/o mantenere le singole abilità residue;
- La flessibilità operativa ed alto livello di integrazione dell'équipe, allo scopo di soddisfare i bisogni primari degli ospiti, sia per quanto concerne la loro componente sanitaria, sia per quanto concerne quella assistenziale;
- La ricerca di ottimizzazione dei livelli di qualità di vita;
- L'offerta di occasioni di incontro e socializzazione, volti a contrastare l'emarginazione e l'isolamento;
- La formazione continua del personale, finalizzata a sostenerne la motivazione ed a consentire l'offerta di un'assistenza qualificata;
- La promozione di una effettiva integrazione con i servizi del territorio, in un'ottica tesa al mantenimento della continuità assistenziale;
- Il mantenimento dei contatti con la realtà esterna.

ORGANIGRAMMA



PRESENTAZIONE SAN GIUSEPPE LAVORATORE SOC. COOP. SOCIALE ONLUS

La San Giuseppe Lavoratore Cooperativa Sociale Onlus inizia ad operare nella Diocesi di Casale Monferrato il primo gennaio 1999.

Nata da una decisione presa all'interno di Confsolidarietà Diocesana per dare un punto di riferimento alle Case di Riposo Parrocchiali fino ad allora gestite in proprio o attraverso cooperative presenti sul territorio, individuate in una semplice logica di mercato.

Con la costituzione della San Giuseppe Lavoratore (indicata sinteticamente come S.G.L.) Confsolidarietà, in accordo col Vescovo e con i Parroci interessati, ha voluto creare una Cooperativa che operasse con lo spirito della solidarietà e del servizio tipico di un'istituzione religiosa, che mettesse cioè in primo piano l'attenzione agli ospiti ed al personale che opera in essa nel rispetto delle leggi e dei contratti di lavoro, dei valori cristiani e delle regole del vivere civile, promuovendo anche la crescita professionale, umana e sociale dei soci lavoratori.

Il primo Presidente della San Giuseppe è stato il Sig. Carlo Aldo Giorcelli. Dal 2001 Presidente della Cooperativa è stato il Dott. Francesco Scandiuzzi. Dal 2016 Presidente della Coop. S.G.L. è il Rag. Francesco Martinotti. Dal mese di maggio 2019 il Presidente della Cooperativa S.G.L. è il Rag. Marco Miglietta.

FINALITÀ DEL SERVIZIO (*LA MISSION*)

La “Mission” nasce e si fonda sull’esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in un’ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l’esperienza di tutti gli operatori.

L’obiettivo primario del servizio consiste nel garantire all’utente un elevato livello di qualità della vita, inteso come raggiungimento della massima autonomia personale ed integrazione sociale possibile.

Tale servizio si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento ed al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia, prestando particolare attenzione alla rete dei rapporti già esistenti ed alla strutturazione di reti di sostegno al singolo e al gruppo.

L’équipe assistenziale, opera per offrire una risposta orientata alla gestione quotidiana che implica un’azione di contenimento e l’attivazione di laboratori per offrire un’integrazione agli ospiti delle loro “parti mancanti” o “carenti”, con l’obiettivo di massima di migliorare o mantenere i massimi livelli di qualità della vita nel suo complesso.

Tutti i bisogni concernenti gli ospiti sono riconducibili a delle aree d’intervento pedagogico, classificabili secondo parametri e criteri di priorità e di criticità.

Il soddisfacimento dei bisogni di ogni singolo ospite, implica delle azioni socio-assistenziali personalizzate e la formulazione di obiettivi specifici in funzione del grado psico-fisico individuale.

LE STRUTTURE

La San Giuseppe Lavoratore Cooperativa Sociale Onlus ha in gestione diverse strutture situate nella Diocesi di Casale Monferrato, con diverse tipologie di servizi per ognuna di esse.

- Casa di Riposo "Casa Di Ricovero - Muzio Cortese" di Bassignana con gestione dei servizi;
- Comunità alloggio per anziani di Mirabello Monferrato con gestione dei servizi;
- Casa di Riposo Comunale "Residenza Ricci Enrichetta, Rossi Alessandro e Figli" con gestione totale;
- Casa degli anziani "Terra di Canaan" di Verrua Savoia con gestione dei servizi;
- Casa di Riposo Comunale "Alzona" di Mirabello Monferrato con gestione totale.

I SERVIZI OFFERTI

Sono garantite le seguenti tipologie di servizio:

- Assistenza Medica tramite medico di base
- Assistenza infermieristica
- Assistenza tutelare di base sulle 24 ore al giorno
- Supporto psicologico
- Attività di Riabilitazione
- Attività occupazionale e di animazione, con il supporto di volontari
- Servizio di ristorazione con cucina interna
- Servizio di pulizia e sanificazione
- Servizio di lavanderia piana (*affidato a ditta specializzata nel settore*)
- Servizio lavanderia interna
- Servizio religioso.

Assistenza Sanitaria

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale che svolge le seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

Le visite specialistiche vengono effettuate presso gli ambulatori pubblici o privati, in base alla preferenza degli Ospiti. Le Strutture organizzano i trasporti nel rispetto della Convenzione con l'ASL e la Croce Rossa.

I prelievi per gli esami ematici vengono effettuati presso Le Strutture e il materiale biologico prelevato viene trasportato presso i laboratori dell'ASL AL (tale servizio è a carico delle Strutture e compreso nella quota sanitaria in capo all'ASL AL).

L'approvvigionamento dei farmaci di "Fascia A" viene effettuato dalle Strutture attraverso la fornitura dell'ASL AL, dopo avere ricevuto le prescrizioni dal medico di base. I farmaci non presenti in "Fascia A" sono a carico dell'ospite. Le Strutture provvedono al loro esclusivo approvvigionamento.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene erogata nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente. Gli infermieri professionali si occupano di:

- preparare e somministrare le terapie prescritte dal medico di base o da altri specialisti;
- effettuare i prelievi ematici e le medicazioni;
- effettuare un monitoraggio quotidiano dei parametri vitali degli ospiti; mantenendo uno stretto controllo sullo stato di salute degli stessi;
- trasmettere costantemente ogni informazione utile al medico di base;
- supervisionare il personale di assistenza.

Assistenza tutelare

Le Strutture garantisce un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore. Il numero degli addetti all'assistenza di base è disciplinato dalle normative regionali. Gli Operatori Socio Sanitari, nell'ottica di favorire la massima autonomia dell'anziano, forniscono:

Interventi rivolti all'assistenza diretta

- aiuto nell'espletamento delle attività quotidiane (*igiene della persona, vestizione, assunzione dei pasti, preparazione ed aiuto per il riposo*);
- mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzina. Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- controllo e sorveglianza dell'ospite;
- interventi volti a favorire le relazioni e la socializzazione degli ospiti (*stimolazione al mantenimento dei rapporti con gli altri ospiti, collaborazione funzionale allo svolgimento di attività ricreative, coinvolgimento dei familiari*).

Interventi rivolti all'assistenza indiretta

- Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

Supporto psicologico

Presenza di una Psicologa al fine di supportare ospiti e personale e anche parenti qualora la situazione lo richieda

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza del fisioterapista, che svolge le seguenti prestazioni:

- mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- massoterapia di tipo circolatorio per limitare i disturbi legati a problemi circolatori;
- ginnastica attiva (*quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore*) e passiva (*quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore*).

Gli interventi riabilitativi vengono svolti sia in palestra, sia nelle camere di degenza.

Attività occupazionale e di animazione

Sono finalizzate a coinvolgere l'ospite in prima persona come soggetto attivo e non come semplice "spettatore".

Il programma delle varie attività è settimanale e tiene conto delle caratteristiche e delle aspettative di ognuno, in modo da adattare e diversificare i vari momenti.

Il Servizio Animazione, Intervento Educativo Professionale prevede le seguenti attività, a loro volta descritte al massimo dettaglio nelle singole procedure:

Terapia occupazionale:

- attività della vita quotidiana

L'Animazione:

- attività creative e ricreative condotte da una Educatrice Professionale

Servizio di ristorazione

La ristorazione è gestita direttamente dalle Strutture nella cucina interna. Il consumo dei pasti avviene presso i refettori di nucleo; per gli ospiti allettati, è disponibile il servizio in camera.

Il menù, predisposto stagionalmente a scansione settimanale e suddiviso in “PRIMAVERA-ESTATE” ed “AUTUNNO-INVERNO”, tiene conto delle esigenze alimentari degli ospiti, delle norme dietetiche e delle eventuali abitudini acquisite, con specifica lavorazione per pazienti disfagici, celiaci e diabetici.

L'intero servizio è sottoposto alle norme previste dalla normativa vigente in materia di autorizzazioni sanitarie e mantiene attivo il sistema di autocontrollo (HACCP) stabilito dalla D.Lgs. 193/07.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio di pulizia e riordino delle Strutture e delle aree esterne, provvede ad assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali, degli arredi e delle attrezzature in uso.

I lavori quotidiani sono eseguiti in ore tali da non disturbare la quiete degli ospiti e da non interferire con le attività svolte dagli operatori addetti agli altri servizi connessi al funzionamento della Struttura.

I prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizi di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio relativo agli indumenti personali, è effettuato in un locale, sito all'interno della Struttura, dotato di macchine per il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura.

Il personale addetto al servizio di lavanderia provvede anche ad effettuare eventuali piccole rammentature dei capi di vestiario.

Il servizio è compreso nella retta giornaliera di degenza.

Il servizio relativo alla biancheria piana per la preparazione del letto è compreso nella retta giornaliera, ed è affidato ad una ditta esterna specializzata nel settore.

Servizio religioso

Il servizio religioso viene garantito a seconda della disponibilità del Parroco della Chiesa Parrocchiale. Gli ospiti autosufficienti possono, partecipare alla funzione religiosa domenicale, presso la Chiesa Parrocchiale, stante la vicinanza della stessa con la struttura.

Direzione del Presidio

I Referenti di struttura sono presenti in vari momenti della giornata e contattabili telefonicamente per eventuale appuntamento.

Le Coordinatrici delle Strutture sono presenti negli orari di servizio e, previo appuntamento, anche in orari da concordare, comunque sempre rintracciabili telefonicamente.

I parenti degli ospiti possono rivolgersi alle infermiere o alla direzione di struttura per qualsiasi informazione o richiesta che riguardi la degenza degli ospiti.

Orario visite agli ospiti

Per esigenze organizzative è preferibile rispettare i seguenti orari: dalle alle 09.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30.

L'accesso in struttura per esigenze particolari è comunque consentito tutti i giorni dalle 09.00 alle 20.00, sempre a fronte di accordo con le figure preposte.

Nel periodo di emergenza Covid-19 gli accessi sono soggetti alle restrizioni prescritte dalla legge.

IL PERSONALE

All'interno delle Strutture opera un team di lavoro formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli Ospiti con la massima professionalità.

Tutto il personale è identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Almeno mensilmente viene organizzata una riunione di equipe, che comprende tutte le figure professionali coinvolte nell'erogazione dei servizi socio-assistenziali, per discutere e valutare l'efficacia del servizio, ed evidenziare eventuali problemi che abbiano la necessità di essere risolti.

La Cooperativa organizza corsi di formazione per il personale operante presso la struttura, allo scopo di migliorarne costantemente le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, con l'obiettivo di garantire il massimo livello di qualità del servizio.

Inoltre, il personale operante viene informato su eventuali corsi esterni, al fine di agevolare anche la partecipazione alle principali occasioni formative organizzate a livello territoriale.

L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO

Le Strutture organizzano le attività in modo da rispettare il più possibile i ritmi e le abitudini degli ospiti. La giornata tipo è così organizzata:

Ore	06.00 – 08.30	igiene ed alzata ospiti
Ore	08.30 – 09.30	colazione
Ore	10.00	idratazione con bevande calde o fredde
Ore	12.00	pranzo
Ore	13.00	riposo pomeridiano
Ore	14.00 – 15.30	alzata e messe a letto ospiti (a seconda delle necessità)
Ore	16.00	distribuzione merenda con bevande calde o fredde
Ore	18.30	cena e tisana serale
Ore	20.30	inizio messa a letto.

Nell'organizzazione il personale tiene comunque conto delle specifiche esigenze e condizioni psico-fisiche di ogni ospite (preferenze per l'ora del risveglio e abitudini alimentari).

Durante la settimana, secondo turni stabiliti, vengono erogati tutti i servizi relativi alle attività di animazione, educazione funzionale e fisioterapia. L'organizzazione di tutte le attività è consultabile presso la struttura.

MODALITÀ DI AMMISSIONE (*IN STRUTTURA*)

L'ammissione in struttura avviene secondo le disposizioni del Distretto Sanitario dell'ASL AL, in relazione alla tipologia autorizzativa.

La domanda di ammissione viene presentata utilizzando l'apposito modulo presente presso la direzione della struttura.

Prima dell'effettivo ingresso, viene effettuato un colloquio preliminare, volto a conoscere le necessità dell'ospite; durante il colloquio vengono raccolte tutte le informazioni necessarie ad assisterlo in maniera adeguata sin dal suo ingresso in Struttura, successivamente viene messo a conoscenza dell'organizzazione della giornata tipo della Struttura, delle sue caratteristiche, del funzionamento e dei servizi offerti.

L'ammissione, infine, è subordinata al consenso espresso dal soggetto e/o da un suo familiare (informato sugli obiettivi del percorso assistenziale) e alla formale accettazione di oneri e responsabilità, tramite la stesura e la firma del contratto di ospitalità.

Al momento dell'ingresso in Struttura, l'anziano dovrà fornire i sottoelencati documenti:

- Carta di identità o altro documento equipollente
- Codice fiscale
- Copia del Verbale di Invalidità Civile (se ne è in possesso)
- Tessera sanitaria ed eventuali attestati esenzione ticket
- Certificato di residenza, nascita e stato di famiglia
- Certificato medico attestante la situazione sanitaria e la condizione di autosufficienza o meno
- Certificazione del proprio medico di famiglia attestante l'assenza di malattie infettive contagiose in atto
- Documentazione Sanitaria delle Patologie e terapia farmacologica in atto
- Radiografie, esami clinici, ecc...
- Dichiarazione di responsabilità

Al momento dell'ammissione, ogni ospite deve, inoltre, portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona richiesti dalla struttura. Sarà cura della famiglia dell'anziano provvedere all'applicazione di un numero di riconoscimento all'interno di tutti i capi, in modo da identificarne il proprietario e facilitarne la riconsegna dopo le eventuali operazioni di lavaggio e stiratura.

All'ammissione, l'ospite viene sottoposto ad una prima valutazione, con l'obiettivo di raccogliere tutti gli elementi essenziali per garantire una corretta e personalizzata assistenza.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni dell'ospite dalle strutture, possono avvenire per uno dei seguenti motivi:

- Raggiunti scopi riabilitativi;
- Scadenza dei termini (*se inserimenti provvisori o d'urgenza*);
- Accesso ad altri servizi (*ad esempio assistenza domiciliare*);
- Libera scelta dell'ospite o dei familiari, previo preavviso di giorni 30;
- Decesso.

La Direzione delle Strutture consegnerà tutta la documentazione inerente l'ospite dimesso ai familiari/tutori o ai servizi soci assistenziali che prendono in carico l'ospite facendosi firmare un documento che comprovi l'avvenuta consegna.

IL PAI

Per ogni ospite è prevista la predisposizione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene redatto entro i primi venti giorni dalla data di ammissione e/o convenzionamento. Periodicamente viene verificato dall'équipe socio-assistenziale.

Almeno semestralmente, viene effettuato l'aggiornamento dei singoli piani individuali, al fine di garantire la continuità delle prestazioni sanitarie e sociali rispetto ad eventuali cambiamenti delle condizioni dell'ospite o all'emergere di nuove esigenze di quest'ultimo.

I PAI vengono inviati quando richiesti all'Unità di Valutazione Geriatrica dell'ASL AL.

LE RETTE

Le rette per gli ospiti RSA in convenzione sono stabilite dall'ASL AL, mentre per gli ospiti RSA (non in convenzione) e RA vengono concordate annualmente con i rispettivi Gestori / Proprietari.

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

(2016/679 GDPR Regolamento generale per la protezione dei dati personali)

LE MODALITÀ

I dati, vengono trattati sia con strumenti cartacei, sia con strumenti informatici, computer e quant'altro, sono normalmente comunicati alle Strutture dai famigliari e/o dai tutori degli ospiti.

Fermo restando che i trattamenti di dati personali avvengono come prescritto dalla legge, si precisa che:

LA COMUNICAZIONE DEI DATI viene trasmessa ad altri soggetti esterni, pubblici e privati, quando la comunicazione è prevista da specifici obblighi di legge; i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono i soggetti che affiancano le ASL e/o l'amministrazione Comunale. Di volta in volta i dati comunicati sono quelli strettamente necessari alla specifica finalità.

A titolo di esempio, i dati vengono comunicati agli enti previdenziali, assistenziali e simili, come laboratori d'analisi, centri di riabilitazione, comunità terapeutiche, che sono coinvolti nel percorso assistenziale degli ospiti.

All'interno delle Strutture i dati possono essere conosciuti solo dagli operatori che ne hanno effettiva necessità e saranno limitati ai dati strettamente necessari.

IL CONSENSO come previsto dalla vigente normativa è obbligatorio, e Le Strutture per il trattamento di tutti i dati personali degli ospiti, finalizzati alle attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione ed amministrazione, lo deve acquisire. Pertanto, in fase d'inserimento, verrà richiesto a chi ne esercita la patria potestà ovvero tutela, curatela e amministrazione di sostegno. Lo stesso dovrà essere formalizzato e firmato in calce per esteso utilizzando la modulistica in vigore. Qualora non dovesse essere rilasciato, l'ospite non potrà essere inserito.

Inoltre, va ricordato, che tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi socioassistenziali, sanitari ed educativi, sono tenuti per deontologia, al segreto professionale.

IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La Cooperativa SAN GIUSEPPE LAVORATORE riconosce nella Qualità una leva fondamentale per la soddisfazione dei destinatari dei propri servizi e si propone di accrescerne costantemente il livello attraverso una pianificazione per obiettivi ed il continuo monitoraggio dei risultati ottenuti, anche mediante l'utilizzo di indicatori (riferiti agli ospiti, al personale ed al servizio erogato).

La piena soddisfazione di tutte le parti interessate (committenti, utenti, soci, collaboratori e fornitori) è ritenuta un elemento imprescindibile nell'erogazione dei propri servizi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione di SAN GIUSEPPE LAVORATORE SCS è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (Reg. N. 8534-A) per la progettazione, erogazione e gestione di servizi socio assistenziali e sanitari nell'ambito di strutture residenziali e servizi domiciliari, per autosufficienti e non autosufficienti e portatori di disagio, compresi servizi infermieristici e di ristorazione.

Detto sistema prevede che i servizi forniti tengano conto dei requisiti cogenti, delle normative volontarie applicate, dei documenti contrattuali (convenzioni, contratti e similari) stipulati con i committenti e delle procedure di sistema definite. Il Sistema di Gestione per la Qualità ha la funzione principale di monitorare e garantire il rispetto dei requisiti e il perseguimento degli obiettivi definiti in sede di pianificazione annuale, nell'ottica di un miglioramento continuo.

La Cooperativa SAN GIUSEPPE LAVORATORE mantiene attivo il citato Sistema di Gestione della Qualità come mezzo per assicurare che i processi attivati siano gestiti e tenuti sotto controllo in riferimento alla qualità e rispondano alla norma.

LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Come previsto dal Sistema Qualità (*UNI EN ISO 9001*) della Cooperativa Sociale SAN GIUSEPPE LAVORATORE – ONLUS, annualmente, sono consegnati i questionari predisposti per la rilevazione della qualità percepita ai familiari/tutori degli ospiti.

I dati rilevati, sono valutati dalla direzione della Cooperativa SAN GIUSEPPE LAVORATORE che successivamente li invierà ai servizi socio assistenziali che ne fanno richiesta per conoscenza o all'Ente proprietario della struttura.

Gli stessi vengono consegnati alle Referenti di strutture, che li dovrà illustrare agli operatori durante la riunione di équipe, per considerare la necessità di introdurre dei correttivi sulle eventuali criticità emerse.

L'Ente proprietario della struttura, a fronte di quanto previsto dal Sistema di Gestione Qualità, viene provvisto di idonea modulistica per la segnalazione di eventuali criticità e partecipa a momenti di confronto con le figure preposte dalla Cooperativa per la gestione del presidio, al fine di render ancor più efficace il servizio erogato dalla Cooperativa SAN GIUSEPPE LAVORATORE.

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

VIA SOSSO, 11 – 15033 CASALE M.TO (AL)

P. IVA e C.F. 01802290062 – C.C.I.A.A. n° 201277 - ALBO NAZIONALE DELLE SOCIETA' COOPERATIVE N° A107194 del 19/01/2005 – ALBO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI SEZIONE A n° 210/A

TEL: 0142.420099 • FAX: 0142.463737

e-mail: sglcoop@sglcoop.it

pec: sglcoop@pec.sglcoop.it

Documento redatto ai sensi della D.G.R. (Regione Piemonte) 45-4248 del 30 luglio 2012.