

Savelli Hospital S.r.l.



CARTA DEI SERVIZI SAVELLI HOSPITAL S.R.L. Gestione Strutture Socio-Sanitarie

STRUTTURE ACCREDITATE CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

Servizi Offerti in Regime Residenziale

Residenza Sanitaria Assistenziale Anziani – RSA_A

Casa Protetta Anziani – CP_A

Altri Servizi Offerti

Assistenza Domiciliare Integrata - ADI

Assistenza Semiresidenziale Anziani - SR1

Azienda Certificata

Sistema Qualità UNI EN ISO 9001 Certificato n.° 16187/07/S

Sistema Sicurezza Luoghi Lavoro UNI ISO 45001 Certificato n.° OHS-2062

Settore di riferimento EA 38





Savelli Hospital S.r.l.

La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995



INDICE

Premessa

Dove Siamo e come Raggiungerci

Orario di Visita

Storia e Presentazione della Società

La Nostra Missione (Politica Della Qualità-Sicurezza)

1. Servizi Generali	11
2. Servizio Erogato in Lungodegenza Casa Protetta - RSA	15
2.1 Servizi Sanitari	18
2.2 Compiti del Personale	19
3. Attività Specifiche della ADI	24
3.1. Compiti del Personale	24
4. Attività Specifiche della SEMIRESIDENZIALITA' SR1.....	28
4.1. Compiti del Personale	28
5. La Qualità: Riferimenti ed Impegni Attuali e Futuri.....	31
6. Descrizione Obiettivi Sanitari Raggiunti nell'anno.....	32
7. Nominativi Personale Operante	32



PREMESSA

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle la Savelli Hospital attraverso la **“Carta dei Servizi”**. Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere il servizio residenziale erogato dalla nostra struttura e, l’impegno da noi assunto per assicurarle la tutela del diritto alla salute. La **“Carta dei Servizi”** le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni riabilitative offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire una assistenza efficiente e qualitativamente elevata.

L’obiettivo primario della **“Carta dei Servizi”** è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti consentendoci, così, di offrirle un’assistenza tecnicamente all’avanguardia.

La **“Carta dei Servizi”** sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza della **“Savelli Hospital”**, può richiederne sempre una versione aggiornata o, in alternativa, potrà consultare il depliant contenente informazioni immediate.

I nostri migliori saluti,

il Presidente

Gaetano Baffa



Ubicazione

La **Savelli Hospital** è

1. DISTANTE

- 80 Km da Crotone via San Giovanni in Fiore;
- 60 Km da Crotone via Castel Silano;
- 160 Km da Catanzaro;
- 77 Km da Cosenza;
- 61 Km da Strangoli Marina;
- 10 metri dal Capolinea Autobus di Linea.

2. COLLEGATA

• **Mezzo Pubblico:**

Autobus (Ferrovia della Calabria e Romano Crotone) Catanzaro/Savelli, Crotone/Savelli e Cosenza/San Giovanni in Fiore/Savelli.

• **Mezzo Privato:**

Da **Crotone** imboccare la SS 107 “Crotonese-Silana” in direzione Cosenza e proseguire fino a San Giovanni in Fiore, da qui seguire le indicazioni per Savelli.

Da **Cosenza** imboccare la SS 107 in direzione Crotone e proseguire fino a San Giovanni in Fiore, da qui seguire le indicazioni per Savelli.

Da **Strangoli Marina** prendere il bivio dalla SS 106 “Taranto-Reggio C.” per Savelli e proseguire per circa 61 Km.

ORARIO DI VISITA

Giorni Feriali

Mattina: Dalle **10:30** alle **11:30**

Pomeriggio: Dalle **16:30** alle **17:30**

Giorni Festivi

Mattina: Dalle **10:00** alle **11:30**

Pomeriggio: Dalle **16:00** alle **17:30**

N.B.: a causa dell’attuale emergenza sanitaria le visite ai pazienti sono sospese in alternativa vengono garantite, attraverso gli operatori della struttura, videochiamate al numero **377-3586556**.



STORIA E PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Salvatore Baffa Presidente della società Sadel SpA ha operato nel settore sanitario dal 1992, anno di realizzazione del primo centro sanitario “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 adeguate e di incrementare il personale. Lo staff aziendale è distinto tra dipendenti e consulenti specialistici.

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

La Sadel è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto inizialmente da Salvatore Baffa, dalla moglie Adele e dai figli, oggi dai figli, una gestione prettamente familiare ma coadiuvata da diversi professionisti, dai quali, unitamente alla proprietà, nasce una concezione organizzativa fondata sull’espressione dei valori umani e sulla promozione del rispetto dei principi etici e morali.

La Sadel ha integrato i servizi Sanitari con la realizzazione di un Centro di Diagnostica per immagine permettendo analisi di Risonanza Magnetica Nucleare, Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), Radiologia Tradizionale e Ecografia, MOC, Mammografia, elettroencefalogramma, elettromiografia, ecocolordoppler.

Gli stessi membri hanno costituito una nuova società la “Savelli Hospital S.r.l.” rientrante nella tipologia di “Casa Protetta”, “RSA”, “ADI”, “Semiresidenziale”.

La “Savelli Hospital” è una Struttura studiata per persone non assistibili a domicilio ed a rischio di non autosufficienza. La struttura esercita prestazioni sanitarie a rilevanza sociale ossia, sono quelle prestazioni assistenziali che – erogate contestualmente ad adeguati interventi sociali – sono finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi od invalidanti di patologie congenite od acquisite. Tali prestazioni sono finalizzate al mantenimento dell’autonomia della persona, al recupero delle residue capacità della stessa, al fine di consentire la partecipazione alla vita sociale attraverso percorsi riabilitativi ed educativi e di sostegno alla famiglia.

La “Savelli Hospital” offre tutela a lungo e a medio termine e, contestualmente, garantisce assistenza medica, supporto infermieristico ed integrazione socio-sanitaria. Accanto a tale tipologia assistenziale è offerto un qualificato servizio di riabilitazione, estensiva e di mantenimento, che tende a garantire il massimo recupero del paziente nella fase post acuta della malattia.

La “Savelli Hospital”, sorge nel Comune di Savelli, ridente località della Sila Piccola Crotonese ad un’ora di distanza dal capoluogo di provincia. La sua collocazione geografica è ottimale sia dal punto di vista naturalistico poiché è attorniata da una splendida foresta di pini e castagni e sia in relazione al clima in quanto è favorevole in ogni stagione dell’anno.



Savelli Hospital S.r.l.

La struttura è stata costruita nel rispetto delle norme vigenti, offre ai suoi ospiti confort di tipo alberghiero e semiresidenziale ed uno standard abitativo molto elevato grazie, anche, agli ampi spazi, alla luminosità degli ambienti ed alla funzionalità ed eleganza degli arredi.

La Savelli Hospital è dotata di:

- Camere da letto per due attrezzate e confortevoli con annessi servizi igienici assistiti;
- Servizio di Ristorazione con cucina interna;
- Sale Mensa;
- Angolo Caffè;
- Laboratori per le attività espressive, di psicomotricità e sociali;
- Sale ricreative attrezzate;
- Palestra;
- Ampio giardino esterno;
- Area Semiresidenziale;
- Cappella per il culto;
- Uffici Amministrativi;
- Hall;
- Parcheggio.



POLITICA DELLA QUALITA' E DELLA SICUREZZA

La Società Savelli Hospital 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 sviluppare un sistema di gestione integrato qualità e sicurezza ai sensi delle normative internazionali UNI EN ISO 9001 e UNI ISO 45001.

Al fine di attuare le predette normative, la Società Savelli Hospital ha attuato un percorso diretto a:

- implementare dell'analisi dei rischi;
- migliorare l'organizzazione interna e le metodiche adottate per lo sviluppo di tutti i processi;
- costituire un 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, ai sensi della normativa sulla tutela dei dati in vigore;
- 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;
- ridurre degli infortuni tramite il monitoraggio continuo degli aspetti relativi alla sicurezza e salute dei lavoratori;
- rispettare la 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.



Per affrontare l'attuale emergenza sanitaria dovuta all'epidemia SARS-Cov2, l'azienda ha intensificato sia le sessioni di formazione e addestramento al personale con il fine di fronteggiare al meglio l'emergenza in atto, sia le attività di controllo sui comportamenti da adottare da parte di tutti i lavoratori ai fini di prevenire il contagio.

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 dipendente, 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 Savelli Hospital 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 aziendale

La missione dell'organizzazione è quella di porre l'utente al centro di tutte le attenzioni.

Oggi molti utenti tendono a vedere la struttura residenziale come una possibile soluzione di fronte alla difficoltà dello stare da soli a casa propria e, quindi, di ricevere non solo cure ma anche di poter vivere in compagnia.

Pertanto, la missione generale consiste nel:

- accogliere l'utente sia a livello sanitario che sociale;
- accogliere persone che vivono in solitudine e/o non autosufficienti;
- 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 con i parenti e/o con persone vicine anche nella prospettiva di un possibile reinserimento in ambiente familiare e/o di riacquisizione della propria autonomia;
- assicurare agli ospiti e al personale operante le migliori condizioni possibili di sicurezza sia nell'attività quotidiana che in eventuali situazioni emergenziali.

La visione aziendale

I valori fondamentali 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 Savelli Hospital 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:** da rispettare in tutti i momenti del vivere quotidiano elevando la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** da evitare trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti;
- **Continuità:** da assicurare il servizio in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino in aspetti specifici tecnico-organizzativi;
- **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;
- **Umanizzazione e personalizzazione:** Nell'erogazione dei servizi la cura e l'assistenza devono tenere conto della specificità di ogni singolo paziente/cliente. Il rispetto della dignità della persona, la cortesia, la disponibilità sono fattori qualificanti ed irrinunciabili afferenti alla sfera del servizio fruito dal cittadino.
- **Rischio Clinico:** Nell'erogazione dei servizi la struttura adotta le raccomandazioni previste dal ministero della salute in relazione al rischio clinico ed agli eventi sentinella.
Tra i quali la struttura ha considerato applicabili la prevenzione cadute pazienti, la somministrazione dei farmaci, la violenza su paziente, atti di violenza a danno di operatore, ogni altro evento avverso che causa morte o grave danno al paziente etc.
Il Referente per la gestione del rischio clinico è il Direttore Sanitario.
- **Principio di Efficacia ed Efficienza:** Sia il criterio di EFFICACIA (verifica del raggiungimento degli obiettivi), che di EFFICIENZA (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività del nostro Ente. L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.
- **Tutela dei dati personali:** secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.



Politica COVID-19 a tutela degli utenti

La Savelli Hospital già dal 25.02.2020 ha avviato una precisa strategia di prevenzione e contenimento del contagio da SARS-coV-2 mediante il divieto delle visite dei parenti ai pazienti, eccetto nel caso di fin di vita.

In ogni caso, il personale della Savelli Hospital su indicazione del Direttore Sanitario, ai sensi della Circolare MDS del 01-07-2024 avente ad oggetto “Raccomandazione sull'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle sanitarie per la protezione dalle infezioni virale acute”, ha stabilito l'utilizzo delle mascherine.

1. SERVIZI GENERALI

Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione dei fruitori per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Informazioni

È possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi offerti al Centralino od all'Ufficio Qualità, ma anche dalla Carta dei Servizi e dalla Brochure di presentazione. Il ricovero del paziente è gestito dall'ASP che autorizza la struttura a prendere in carico il paziente solo dopo aver effettuato la visita per il tramite dell'unità di Valutazione Multidimensionale.

Si precisa che la lista d'attesa è gestita direttamente dall'ASP.

Informazioni Dati

È possibile accedere ai dati circa l'andamento della struttura attraverso le informazioni affissi in bacheca.

Versamento della retta

L'utente può procedere ad effettuare il pagamento della quota retta mensile per i ricoveri in RSA Anziani e Casa Protetta Anziani mediate:

- Bonifico Bancario (IBAN IT 93 V 053878 09600000 00842290 Istituto di Credito BPER di San Giovanni in Fiore);
- Assegno Circolare;
- Vaglia Postale.

Il pagamento tramite Bonifico Bancario e/o Vaglia Postale deve riportare nella causale il nome del paziente e il mese di riferimento.

Centralità del cittadino paziente/cliente

La persona del cittadino-paziente/cliente e la soddisfazione dei suoi reali bisogni di salute ed assistenza sono il riferimento principale su cui la Direzione organizza tutte e sue attività.

Soddisfazione



La partecipazione dei cittadini-utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti, anche per ciò che attiene la facile consultazione della Carta dei Servizi. Il questionario viene consegnato al cliente durante la permanenza nella struttura.

Per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini-utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, sono stati messi a punto specifici questionari, distribuiti nei diversi reparti/servizi.

I risultati dell'analisi dei risultati annuali inerenti alla soddisfazione sono comunicati tramite affissione in bacheca e tramite le riunioni annuali con il personale.

Reclami

L'ospite e/o il familiare attraverso il modulo "Segnalazione Suggerimenti Reclami" o, con l'uso di carta semplice, possono trasmettere eventuali lamentele direttamente alla Savelli Hospital. I reclami possono essere trasmessi con posta, con fax, o possono essere imbucati nella cassetta dei reclami ubicata nella hall della struttura o consegnati all'ufficio qualità. L'ospite e/o il familiare ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo poiché è aggiornato dall' Assistente Sociale Dr.ssa Anastasia Loria. I tempi di risposta, valutata la complessità del reclamo, è di circa una settimana.

Corrispondenza, fax

Gli ospiti possono ricevere ed inviare lettere, documenti etc. a mezzo posta e fax (0984-978811). Le operazioni di trasmissione sono eseguite dal personale dell'ufficio amministrativo.

Salottini per la conversazione

Visitatori ed ospiti possono intrattenersi esclusivamente nelle aree di riunione e di socializzazione.

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 SS. Messa una volta a settimana.

Servizio Analisi di Laboratorio

La "Savelli Hospital" periodicamente effettua analisi di laboratorio per monitorare lo stato di salute del paziente, la struttura convenzionata è "Madonna dello Scoglio S.r.l." con sede in Cotronei e/o P.O. di San Giovanni in Fiore (CS).

Divieto di Fumo

Per disposizione di legge (art. 1 della legge 584/75 e successive modificazioni della D.P.C.M del 14-12-95) e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed in genere in tutti i locali della struttura. Per i trasgressori è prevista una sanzione amministrativa da € 25,00 a € 500,00 ai sensi della legge 448/01.

Informazione Risultati Annuali



Tutti i risultati ottenuti dalla **Savelli Hospital S.r.l.** sono direttamente evincibili dalla bacheca posta all'ingresso della struttura.

Modalità di diffusione e distribuzione

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito ufficiale della struttura oltre ad essere reperibile nei vari punti di accesso.

Aggiornamento

La presente Carta dei Servizi è rivista ogni anno nel corso del riesame della direzione ed eventualmente aggiornata. Lo stato della revisione e la data indicano l'ultimo aggiornamento.

Servizio deposito

La struttura offre la possibilità ai pazienti di depositare somme di denaro ed oggetti nell'Ufficio Amministrativo per evitare spiacevole inconveniente. La consegna, la restituzione ed il deposito sono registrati su apposito modulo.

La Struttura è esente da responsabilità per il mancato deposito.

Servizio guardaroba e lavanderia

La Struttura espleta il servizio di guardaroba interno, mentre per l'igiene degli indumenti la "Savelli Hospital" si affida ad 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.

Servizio di Trasporto

Per la richiesta dei mezzi di trasporto è necessario rivolgersi al centralino. Il trasporto è effettuato con taxi, auto ed ambulanza.

Servizio di Supporto

La Struttura offre servizio di parrucchieria e di podologia.

Uso di tv e radio

Le aree di riunione e di socializzazione e le camere dei pazienti sono dotate di televisore. Gli ospiti, previa autorizzazione, possono utilizzare anche gli apparecchi radiofonici nelle camere di degenza, purché questi non arrechino disturbo agli altri pazienti e non intralcino le attività assistenziale. Gli apparecchi devono rispettare le certificazioni di sicurezza prescritte dalla Legge per poter essere utilizzati.

Isolamento COVID-19

L'organizzazione ha previsto una specifica area d'isolamento in caso di contagio da COVID-19 e strutturato procedure specifiche, percorsi ingresso/uscita dedicati e armadio DPI COVID-19 equipaggiato secondo quanto richiesto dalle normative vigenti.

Alloggi nelle vicinanze

Cerenzia (KR):

- Hotel Ristorante "La Presila" tel. 0984-995038.

San Giovanni in Fiore (CS)

- Hotel Ristorante "Bifora" tel. 0984 970078;



- Albergo “New Dino’s Hotel S.r.l.” tel. 0984 992090;
 - Albergo “Oliverio Franco Luigi” tel. 0984 991627.
-

Antinfortunistica

La struttura è a norma del D.Lgs. 81/08 e, inoltre, da giugno 2014 la Savelli Hospital S.r.l. è stata certificata con il sistema di sicurezza sui luoghi di lavoro. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza dei pazienti.

Le camere di degenza, i servizi igienici, le aree di socializzazione, i laboratori, la palestra e tutti i luoghi di accesso ai pazienti e di accesso alle aree di lavoro sono attrezzate contro l’infornunistica, sono dotate degli impianti antincendio e sono prive di barriere architettoniche.

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 deposito

La struttura offre la possibilità ai pazienti di depositare somme di denaro ed oggetti nell’Ufficio Amministrativo per evitare spiacevole inconveniente. La consegna, la restituzione ed il deposito sono registrati su apposito modulo.

La Struttura è esente da responsabilità per il mancato deposito.



2. SERVIZIO EROGATO IN LUNGADEGENZA PER ANZIANI

CASA PROTETTA – RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Premessa

La Clinica è convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale per 25 posti letto in Casa Protetta e 25 posti letto in RSA.

I degenti vengono ricoverati dopo aver ottenuto l'autorizzazione sanitaria dall'ASP territorialmente competente, previa valutazione geriatrica da parte dell'UVM distrettuale e solo dopo aver effettuato il tampone orofaringeo c.d. tampone molecolare.

All'arrivo in struttura il paziente verrà posto sotto osservazione in area appositamente dedicata per un periodo di quattordici giorni, al termine del quale, si procederà ad effettuare un altro tampone il cui esito negativo permetterà all'ospite di poter accedere ai reparti di degenza.

Requisiti obbligatori di accesso

Casa Protetta: è una struttura che ospita pazienti non assistibili a domicilio ed a rischio di non autosufficienza. Inoltre, nella stessa sono garantite cure di mantenimento per patologie cronicizzate, cure sanitarie di medicina generale, attività riabilitative per il recupero funzionale e per contenere il decadimento e attività di assistenza tutelare ed aiuto alla persona.

RSA: è una struttura specializzata per pazienti non autosufficienti, portatori di patologie croniche a rischio di instabilità clinica. Nella RSA sono garantite cure finalizzate a salvaguardare la stabilità clinica ed impedire e/o rallentare il deterioramento ed il decadimento delle funzioni presenti.

Per poter accedere in RSA sono necessarie condizioni:

- Di non autosufficienza > 65 anni (limite non applicabile per i soggetti con patologia di Alzheimer);
- Di comorbilità e rischio d'instabilità clinica, con problemi che necessitano di un monitoraggio clinico, una o più volte a settimana ma non quotidiano;
- Sociali che non consentono la permanenza a domicilio;
- Di assistenza tutelare completa.

Retta a carico del paziente

Casa Protetta

La retta del paziente in Casa Protetta è ripartita nel seguente modo:

- 50% quota sanitaria a totale carico del Sistema Sanitario Nazionale;
- 50% quota sociale a carico del Sistema Sociale e del paziente. La quota sociale è ripartita con il paziente in base al suo reddito annuale.

La quota retta è direttamente calcolata dall'ASP territoriale e riportata sull'autorizzazione al ricovero con la determinazione della quota sanitaria, quota sociale e quota paziente (laddove possibile in base al reddito).

RSA Anziani

La retta del paziente in RSA_Anziani è ripartita nel seguente modo:



• 70% quota sanitaria a totale carico del Sistema Sanitario Nazionale;

• 30% quota sociale a carico del Sistema Sociale e del paziente. La quota sociale è ripartita con il paziente in base al suo reddito annuale.

La quota retta è direttamente calcolata dall'ASP territoriale e riportata sull'autorizzazione al ricovero con la determinazione della quota sanitaria, quota sociale e quota paziente (laddove possibile in base al reddito).

Iter operativo dell'accettazione

La Direzione riceve la richiesta di ricovero da parenti o da chi rappresenta il potenziale paziente ed inserisce l'istanza della degenza sulla "lista d'attesa". In questa fase viene consegnata od inviata la "Carta dei Servizi", il "Questionario di Soddisfazione"* e la scheda "Documentazione Necessaria al Ricovero".

Concessa dall'ASP territorialmente competente l'autorizzazione sanitaria al ricovero, il richiedente dovrà comunicare alla struttura la conclusione ed il buon esito del procedimento. L'autorizzazione può pervenire anche direttamente dall'ASP, ma solo per quei pazienti già ricoverati in strutture ospedaliere, i quali necessitano di essere trasferiti in complessi sanitari specifici.

Ricevuta l'autorizzazione, la struttura organizzerà l'accettazione avviando l'iter amministrativo e le procedure socio-sanitario e, in particolare, l'utente o l'avente diritto dovrà consegnare i seguenti documenti:

- a) Codice Fiscale del paziente;
- b) Carta d'Identità del paziente;
- c) Copia Carta d'Identità del caregiver/accompagnatore;
- d) Autorizzazione al Ricovero dell'ASP;
- e) Tessera Sanitaria del paziente;
- f) Certificato d'Invalidità se il paziente è in possesso.

Terminata la fase d'accettazione amministrativa, il paziente sarà sottoposto alla valutazione clinica in ingresso da parte del medico di turno-accettante al quale è necessario consegnare, ove il paziente ne abbia la disponibilità, i seguenti documenti:

- a) Documento del medico curante che attesti diagnosi e la terapia in corso;
- b) Eventuale documentazione sanitaria in possesso (cartelle cliniche, diagnosi, ecc.);
- c) Esami ematochimici recenti: emocromo completo con formula, transaminasi, azotemia, creatinemia, q.s.p., colesterolo, trigliceridi, na⁺, k⁺, uricemia, bilirubina tot e dir, glicemia, sideremia, markers epatite b e c.

Valutazione Multidimensionale del Pazienti

L'equipe interna costituisce un momento fondamentale dell'organizzazione tanto è vero che la stessa equipe programma l'attività terapeutica e riabilitativa per il paziente.

L'equipe è di tipo multiprofessionale ed ha il compito di:

* Deve essere compilato dai degenti o dai familiari e consegnato/inviato all'Ufficio Qualità della Clinica al momento delle dimissioni. Dalle risposte del questionario è possibile trarre utili suggerimenti per migliorare i servizi.



- Individuare il profilo degli ospiti da accogliere;
- Stilare i Piani Assistenziali Individualizzati;
- Valutare l'esatta caratteristica dell'anziano;
- Formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita;
- Mettere in atto le strategie concordate con il Direttore Sanitario.

L'equipe è impegnata, nella sua normale attività, a formulare i Piani Assistenziali Individualizzati per gli anziani già presenti in struttura e verifica gli obiettivi raggiunti periodicamente.

L'equipe è composta da:

- Direttore Sanitario;
- Medico Curante, ossia il medico che all'interno della struttura ha in carico il singolo paziente, e Medico Fisiatra;
- Psicologo;
- Assistente Sociale;
- Educatore.

Permessi di uscita

Il paziente può usufruire di permessi a condizione che la visita medica da parte del medico di struttura dia esito positivo, altrimenti gli è negata la richiesta.

L'uscita del paziente deve essere sempre motivata dal caregiver/accompagnatore e deve essere richiesta almeno due giorni prima del giorno d'uscita al fine di programmare le attività ed avvisare il personale.

Il permesso potrà essere richiesto anche verbalmente ma il caregiver/accompagnatore dovrà successivamente formalizzarla su apposito documento.

Attualmente l'attività di uscita dei pazienti è sospesa fino al termine dell'emergenza sanitaria a causa del covid-19.

Dimissioni

Stabilita dai Medici la data della dimissione, si avvierà l'iter di fine rapporto con la struttura. In questa fase, il personale amministrativo avviserà tempestivamente i familiari dell'ospite per organizzare nel dettaglio l'uscita.

Al dimissionario sarà consegnata la lettera di dimissione, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da somministrare a casa. Se la dimissione rientra nella tipologia di trasferimento in struttura ospedaliera, all'ospite uscente sarà consegnata una scheda riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla Scheda Sanitaria, riferimenti telefonici della Clinica per eventuali delucidazioni.

Prima di lasciare la camera sarà effettuato un controllo per evitare che il paziente possa aver dimenticato degli effetti personali o qualsiasi altra cosa di propria appartenenza.

Il personale dell'Ufficio Amministrativo consegnerà in busta chiusa la documentazione clinica consegnata al momento del ricovero, ed avvierà l'iter amministrativo di dimissione.



I parenti del paziente o chi lo rappresenta possono richiedere la sua dimissione, purché questa sia comunicata ventiquattro ore prima, in modo da far organizzare la Struttura in termini amministrativi e sanitari.

Se il paziente dovesse chiedere di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, egli è obbligato a motivare e firmare la Cartella Clinica per elidere da responsabilità medici e struttura. In questo caso il paziente dovrà provvedere autonomamente alla sua organizzazione.

Richiesta della Cartella Clinica

Il dimissionario o chi lo rappresenta potrà richiedere copia della cartella clinica all'Ufficio Amministrativo. Entro sei giorni dalla richiesta, la cartella clinica può:

- essere ritirata personalmente dal paziente;
- essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo copia del documento d'identità del paziente).

La Cartella Clinica sarà consegnata in busta chiusa.

2.1 Servizi Sanitari

Il Nostro Metodo di Lavoro

L'interesse primario della Savelli Hospital è l'assistenza completa dell'ospite al fine di garantire il suo benessere e la sua integrità psico-fisica. La struttura, infatti, assicura l'assistenza medica ed infermieristica diurna e notturna.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione ed interdipendenza per assicurare al paziente una assistenza qualitativamente elevata. Il trattamento socio-sanitario è garantito dai servizi erogati dalla struttura.

La struttura, per garantire la realizzazione degli obiettivi, ha costituito una pianta organica composta da professionisti specializzati.

Consulenze specialistiche

L'assistenza è garantita da specialisti in geriatria, cardiologia, pneumologia, neurologia e fisiatria.

Prestazioni riabilitative

Ai pazienti sono assicurati trattamenti di medicina riabilitativa individualizzati. Il medico fisiatra, valutato il paziente, coordina i terapisti della riabilitazione ed i terapisti occupazionali, i quali eseguono le prestazioni rigenerative della mobilità fisica utilizzando attrezzi, apparecchi e strumenti per la terapia fisica e strumentale. L'attività riabilitativa consiste nella rieducazione funzionale respiratoria, ginnastica di mobilizzazione, ginnastica posturale, massoterapia, magnetoterapia-inforesi, elettrostimolazione, terapia antalgica, tens, diadinamica, laser terapia, rader terapia ed ultrasuoni terapia.

Terapie occupazionali e sportive

Tutti i pazienti vengono coinvolti in attività occupazionali e sportive 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



-
- MESSA E ROSARIO
 - GIOCHI DI SOCIETA'
 - ESCURSIONI
 - GIOCO CON LE CARTE
 - GIARDINAGGIO
 - VIDEO FILMS

Operatori

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

2.2 Compiti del Personale

Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario giornalmente organizza l'attività dei Medici, programma le visite sui pazienti, in funzione delle loro necessità sanitarie, e verifica la corretta esecuzione delle attività pianificate. Il Direttore Sanitario dà direttive e dà risoluzione alle problematiche presentate dall'intero personale.

Medici

L'assistenza sanitaria è garantita per tutte le 24 ore dall'equipe medica. I sanitari programmano le attività di indagine diagnostiche richiedendo sia l'intervento di Consulenze Specialistiche e sia la somministrazione degli esami ritenuti necessari. Terminata l'attività di indagine diagnostica, i medici procederanno alla definizione della diagnosi ed all'emissione della piano terapeutico finalizzato al massimo recupero funzionale del paziente erogando, perciò, una prestazione assistenziale globale.

Al ricovero o nelle diverse fasi della degenza, i medici daranno chiare ed idonee informazioni al paziente o al soggetto rappresentante sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla prospettiva ed eventuale alternativa diagnostica-terapeutica e sulla prevedibile conseguenza della scelta operata.

I medici saranno disponibili sempre a dialogare con i soggetti autorizzati (ai sensi della normativa sulla privacy) per discutere le problematiche inerenti lo stato di salute del paziente.

Medici Specialisti

L'assistenza sanitaria è garantita da una serie di medici specializzati nelle branche della Fisiatria, e della Geriatria. Ogni mese, i Medici Specialisti effettuano valutazioni mediche scritte su ogni singolo paziente dirette a verificare il loro grado di autonomia.

Psicologo

Lo psicologo, nella cura della disabilità mentale del paziente, assicura un adeguato sostegno psicologico valutando i disturbi cognitivi ed il comportamento per mezzo della somministrazione delle scale di valutazione (MMSE, GDS, etc.). Conclusa la fase di valutazione, lo psicologo definisce il programma riabilitativo e la cadenza degli interventi periodici.

Assistente Sociale

L'assistente sociale espleta quel complesso di attività finalizzate all'inserimento nella struttura, alla prevenzione del disagio ed alla percezione del conflitto ambientale, familiare e relazionale



dell'ospite. Inoltre, l'assistente sociale crea e mantiene la rete di collegamento con i familiari, con gli enti pubblici e con tutti quei soggetti necessari allo scopo.

Terapista della Riabilitazione

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica del paziente. La sua attività professionale è connessa con quella del Medico, poiché il Terapista applica il piano di trattamento definito dal Medico Fisiatra.

Infermiere

L'Infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa del paziente. L'infermiere rileva e segnala i disagi degli ospiti alle figure competenti, inoltre, coadiuva l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente. L'assistenza infermieristica è assicurata per tutte le ventiquattro ore.

Educatori Professionali

L'Educatore esercita la propria attività mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi caratterizzati da intenzionalità, globale e continuativa, diretta a promuovere lo sviluppo delle potenzialità di crescita personale del paziente. Inoltre, l'educatore favorisce l'inserimento sociale nella struttura al fine di agevolare la partecipazione globale del paziente. Per il conseguimento di tali obiettivi, l'educatore professionale studia le relazioni interprofessionali, le dinamiche di gruppo, il sistema familiare, il contesto ambientale di vita quotidiana e, quindi, organizza i servizi in campo educativo.

L'Educatore professionale osserva e valuta, anche per mezzo di strumenti specifici, il soggetto nella sua realtà oggettiva e nelle sue istanze evolutive, quindi analizza i bisogni e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale in collaborazione con altre figure professionali.

OSS

L'OSS assiste l'ospite nella cura dell'igiene personale e garantisce la sanità degli ambienti in cui vive il paziente.

3. ATTIVITÀ SPECIFICHE ADI

Premessa

L'ADI ha la capacità di erogare il servizio assistenziale/riabilitativo, in regime di convenzione, secondo la determinazione contrattuale definita con la ASP.



Quindi, le cure domiciliari consistono in un insieme coordinato di interventi sanitari e/o sociali per la cura e l'assistenza alle persone non autosufficienti ed in condizioni di fragilità il cui obiettivo è quello di stabilizzare il quadro clinico, consentire il recupero delle capacità residue e supportare la famiglia.

In particolare, i volumi delle attività sono, in generale, compresi nei trattamenti assistenziali/riabilitativi domiciliari e saranno modulati secondo le richieste dell'utenza e suddivisi fra le varie figure che sono coinvolte nell'intervento multidisciplinare.

L'intervento multidisciplinare contiene ed evita la disabilità e/o l'handicap e, inoltre, consente alla persona la migliore qualità di vita, con il maggior livello di indipendenza possibile, nonché l'inserimento psico-sociale nel proprio ambiente familiare e lavorativo.

Le attività realizzano un trattamento globale della disabilità tenendo presente il fatto che gli utenti sono distinti fra quelli in età evolutiva e quelli di altre fasce di età.

Requisiti obbligatori di accesso

La richiesta di accesso si presenta al front office del PUA con allegata la documentazione necessaria è solitamente avanzata dal MMG e viene esaminata dall'UVM che elabora il PAI in cui è presente eventualmente il familiare.

I requisiti di accesso sono:

- condizione di non autosufficienza;
- adeguato supporto familiare o informale;
- idonee condizioni abitative;
- consenso informato.

Retta a carico del paziente

Assistenza Domiciliare Integrata

La retta del paziente ADI è al 100% a carico del Sistema Sanitario Nazionale.

Iter Operativo

Le cure domiciliari integrate si rivolgono a persone che presentano un bisogno complesso che implica l'adozione d'interventi ad integrazione multi professionale e continuativi nel tempo e quindi una presa in carico.

Pertanto, è richiesto un PAI/PRI condotta da una equipe dedicata rappresentata dall'UVM.

Le CDI di **primo e secondo livello** si rivolgono a persone che hanno bisogno di continuità assistenziale con interventi che si articolano in 5 giorni (primo livello) e 6 (secondo livello).

Le CDI di **terzo livello** si rivolgono a persone che presentano un livello assistenziale elevato in presenza di criticità specifiche:

- malati portatori di patologie neurologiche in fase avanzata;
- fasi avanzate e complicate di malattie croniche;
- pazienti con necessità di nutrizione parenterale;
- pazienti con necessità di supporto ventilatorio invasivo;



- pazienti in stato vegetativo e stato di minima coscienza.
-

A determinare l'elevata intensità del **terzo livello concorrono:**

- l'instabilità clinica;
- la presenza di sintomi di difficile controllo;
- la necessità di un particolare supporto della famiglia;
- interventi 7 giorni su 7.

Punto Di Accesso – UVM – PAI

Il PUA è un organismo unitario che esprime il luogo di ingresso ai servizi territoriali. In pratica il front office del PUA accoglie le richieste di accesso, di solito avanzata dal MMG, invece il back office accoglie e gestisce le richieste di accesso ai servizi identificando l'ambito più appropriato.

Una volta accolta la richiesta l'UVM definisce l'appropriatezza del setting attraverso il PAI, condiviso e sottoscritto dal familiare/caregiver, che periodicamente lo stesso organo lo rivaluta.

In caso di modifica del quadro clinico il paziente dovrà essere rivalutato.

Soggetti partecipanti al PAI

- **CASE MANAGER** ossia il responsabile del percorso assistenziale affidato di solito ad un infermiere il quale:
 - ✓ Sorveglia la corretta esecuzione del PAI;
 - ✓ Supporta il caregiver;
 - ✓ Richiede eventuali consulenze specialistiche;
 - ✓ Suggerisce la rivalutazione anticipata per eventuale nuovo PAI;
 - ✓ Gestisce la cartella clinica;
 - ✓ Gestisce la chiusura del progetto consegnando la documentazione prodotta presso il distretto sanitario.
- **CAREGIVER** ossia il referente familiare che partecipa attivamente alle cure il quale deve essere adeguatamente formato e supportato a svolgere il ruolo definito nel PAI;
- **CARE MANAGER** ossia il MMG il responsabile del processo di cure che coordina gli interventi sanitari del PAI.

Modalità gestionale

Le modalità operative seguono la seguente sequenza:

1. Visita del Medico Specialista;
2. Acquisizione del consenso dati personali e consenso al trattamento sanitario;
3. Elaborazione PRI/PAI;
4. Trasmissione PRI/PAI ASP territoriale;
5. Acquisizione autorizzazione al trattamento da parte dell' ASP territoriale;
6. Organizzazione operatori;
7. Inizio trattamento assistenziale/riabilitativo e registrazione su Cartella del Terapista, Cartella Infermieristica e Cartella OSS;



3.1 Compiti del Personale

Medico Specialista Coordinatore

Il Medico Specialista Coordinatore effettua la visita presso il domicilio ed elabora il Piano Assistenziale Individuale.

Assistente sociale

L'assistente sociale espleta quel complesso di attività finalizzate a creare e mantenere la rete di collegamento con il paziente, con i familiari, con gli enti pubblici e con tutti quei soggetti necessari allo scopo.

Terapista della Riabilitazione

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica del paziente. La sua attività professionale è connessa con quella del Medico Specialista, poiché il Terapista applica il piano assistenziale individuale definito dal Medico Fisiatra.

Infermiere – Case Manager

L'Infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa del paziente. L'infermiere rileva e segnala i disagi degli ospiti alle figure competenti, inoltre, coadiuva l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente.

OSS

L'OSS assiste l'ospite nella cura dell'igiene personale e garantisce la sanità degli ambienti in cui vive il paziente.

4. ATTIVITÀ SPECIFICA SEMIRESIDENZIALE SR1

Premessa

La struttura Semiresidenziale è una struttura extra-ospedaliera che accoglie anziani bisognosi garantendo attività di accoglienza, socializzazione e riabilitazione.

Gli interventi erogati sono definiti in sede di valutazione multidimensionale nell'ambito del PAI e sono finalizzati a facilitare i processi di socializzazione/abilitazione delle capacità residue della persona, anche in ragione di una possibile simmetria riabilitativa con gli specifici contesti di vita.



Nella struttura Semiresidenziale vengono garantite, attraverso personale specializzato, azioni a sostegno nella vita quotidiana, le attività terapeutiche e quelle riabilitative.

Requisiti obbligatori di accesso

La struttura accoglie, anche temporaneamente, anziani prevalentemente non autosufficienti con un profilo SVAMA inferiore o pari a 5.

Retta a carico del paziente

Semiresidenziale

La retta del paziente ADI è al 100% a carico del Sistema Sanitario Nazionale e dei Servizi Sociali.

Iter operativo

L'utente, per accedere deve consegnare una serie di documenti in parte destinati al personale amministrativo ed in parte al personale medico.

Il paziente, giunto in struttura, dovrà formalizzare, in un primo momento, l'iter amministrativo e, solo dopo la conclusione dell'attività burocratica, sarà sottoposto a visita medica e, successivamente, a visita medica specialistica al fine di formulare il Piano Assistenziale Individuale. La fase sanitaria d'ingresso è caratterizzata anche dalla redazione della cartella clinica nella quale è definita la diagnosi, la terapia d'ingresso e la pianificazione dei controlli relativi a consulenze specialistiche ed a richieste analisi esterne.

Dimissioni

Alla data della dimissione, la struttura avvierà l'iter di fine rapporto contattando, tempestivamente, i familiari affinché l'uscita possa essere adeguatamente organizzata.

Al dimissionario sarà consegnata la lettera di dimissione, nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni concernenti, il ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da somministrare a casa.

Il personale dell'Ufficio Amministrazione consegnerà in busta chiusa la documentazione clinica consegnata al momento del ricovero, ed avvierà l'iter amministrativo di dimissione.

All'atto delle dimissioni il soggetto preposto alla tutela del paziente dovrà:

- Chiedere, ai medici di reparto, la documentazione sanitaria consegnata al ricovero;
- Chiedere, in Amministrazione, la Carta d'Identità e la Tessera Sanitaria;
- Saldare le spese sostenute per gli eventuali servizi utilizzati;
- Ritirare gli indumenti, gli effetti personali e qualsiasi altro oggetto del paziente. Il mancato ritiro dei predetti sarà gestito dalla struttura.

4.1 Compiti del Personale

Medico Specialista anche con funzioni di Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario giornalmente organizza l'attività dei Medici, programma le visite sui pazienti, in funzione delle loro necessità sanitarie, e verifica la corretta esecuzione delle attività pianificate.



Il Direttore Sanitario da direttive e da risoluzione alle problematiche presentate dall'intero personale.

L'assistenza sanitaria è garantita dall'equipe medica. I sanitari programmano le attività di indagine diagnostiche richiedendo sia l'intervento di Consulenze Specialistiche e sia la somministrazione degli esami ritenuti necessari. Terminata l'attività di indagine diagnostica, i medici procederanno alla definizione della diagnosi ed all'emissione della piano terapeutico finalizzato al massimo recupero funzionale del paziente erogando, perciò, una prestazione assistenziale globale.

Alla presa in carico o nelle diverse fasi di permanenza in struttura, i medici daranno chiare ed idonee informazioni al paziente o al soggetto rappresentante sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla prospettiva ed eventuale alternativa diagnostica-terapeutica e sulla prevedibile conseguenza della scelta operata.

I medici saranno disponibili sempre a dialogare con i soggetti autorizzati (ai sensi della normativa sulla privacy) per discutere le problematiche inerenti lo stato di salute del paziente.

Psicologo

Lo psicologo, nella cura della disabilità mentale del paziente, assicura un adeguato sostegno psicologico valutando i disturbi cognitivi ed il comportamento per mezzo della somministrazione delle scale di valutazione (MMSE, GDS, etc.). Conclusa la fase di valutazione, lo psicologo definisce il programma riabilitativo e la cadenza degli interventi periodici.

Assistente sociale

L'assistente sociale espleta quel complesso di attività finalizzate all'inserimento nella struttura, alla prevenzione del disagio ed alla percezione del conflitto ambientale, familiare e relazionale dell'ospite. Inoltre, l'assistente sociale crea e mantiene la rete di collegamento con i familiari, con gli enti pubblici e con tutti quei soggetti necessari allo scopo.

Terapista della riabilitazione

Il Terapista della Riabilitazione assicura l'assistenza riabilitativa fisica del paziente. La sua attività professionale è connessa con quella del Medico, poiché il Terapista applica il piano di trattamento definito dal Medico Fisiatra.

Infermiere

L'Infermiere è il responsabile dell'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa del paziente. L'infermiere rileva e segnala i disagi degli ospiti alle figure competenti, inoltre, coadiuva l'attività del medico nelle pratiche diagnostiche e terapeutiche monitorando costantemente il paziente. L'assistenza infermieristica è assicurata per tutte le ventiquattro ore.

Educatori Professionali

L'Educatore esercita la propria attività mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi caratterizzati da intenzionalità, globale e continuativa, diretta a promuovere lo sviluppo delle potenzialità di crescita personale del paziente. Inoltre, l'educatore favorisce l'inserimento



sociale nella struttura al fine di agevolare la partecipazione globale del paziente. Per il conseguimento di tali obiettivi, l'educatore professionale studia le relazioni interprofessionali, le dinamiche di gruppo, il sistema familiare, il contesto ambientale di vita quotidiana e, quindi, organizza i servizi in campo educativo.

L'Educatore professionale osserva e valuta, anche per mezzo di strumenti specifici, il soggetto nella sua realtà oggettiva e nelle sue istanze evolutive, quindi analizza i bisogni e rileva le risorse del contesto familiare e socio-ambientale in collaborazione con altre figure professionali.

OSS

L'OSS assiste l'ospite nella cura dell'igiene personale e garantisce la sanità degli ambienti in cui vive il paziente.

5. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

Il Direttore Sanitario, la Direzione Amministrativa, l'Ufficio Qualità e il RSPP garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità/sicurezza e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di Soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami".

Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Descrizione Requisiti	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione è consegnata la "Carta dei Servizi" e la "Scheda della documentazione necessaria al ricovero".
Informazioni	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal



ai pazienti e loro consenso alle cure mediche	medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso informato per espletare le cure mediche necessarie (terapie farmacologiche, cure di piaghe da decubito, ossigeno terapia, terapie trasfusionali, terapie riabilitative ed occupazionali, nutrizioni adatte) e gli eventuali approfondimenti diagnostici (prelievo di sangue per la determinazione di esami ematochimici, esami morfologici e strumentali). Inoltre, con il documento esprime il consenso all'esercizio delle attività ricreative singole e di gruppo.
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base alla normativa vigente in materia di privacy.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni è rilasciata una relazione medica contenente i principali dati clinici quali: diagnosi, trattamento effettuato durante il ricovero ed eventuali esami diagnostici, terapia consigliata a domicilio.
Informazione ai medici ospedalieri per trasferimenti in strutture ospedaliere	È consegnata una scheda di dimissione riportante: dati anagrafici, motivo del ricovero, somministrazione della terapia d'urgenza, somministrazione della terapia ordinaria, dati estratti dalla scheda sanitaria, riferimenti telefonici per ulteriori delucidazioni.

Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di carrozzine e di ascensori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio della cartella clinica	Il tempo medio per il rilascio della cartella clinica è di sei giorni dalle dimissioni.

Prestazioni alberghiere

Descrizione Requisiti	Standard
Preparazione dei pasti	I pasti sono preparati dalla cucina interna alla struttura.
Personalizzazione dei menù	Su indicazione dei medici, il cuoco prepara menù personalizzati a secondo della patologia dei pazienti, somministrando così una dieta specifica.
Possibilità di effettuare e ricevere telefonate in camera	Tutte le stanza sono dotate di telefono con la possibilità per i pazienti di ricevere chiamate interne ed esterne alla struttura. Tutte le telefonate sono filtrate dal centralino.
Dotazione di stanze con servizio	Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi.
Frequenza delle pulizie nelle camere e nei servizi.	La pulizia delle camere, dei servizi igienici e delle pertinenze annesse è eseguita due volte al giorno, ed ove si renda necessario più volte al di.
Frequenza del cambio della biancheria.	La biancheria è cambiata almeno una volta al giorno, ed ove si rende necessario più volte al di.
Possibilità di usufruire di parrucchiere e barbiere	Presenza programmata di barbiere/parrucchiere a richiesta.



La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione 45001	La struttura è certificata secondo lo standard di sicurezza e la stessa è costantemente monitorata dal RSPP-RLS.
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/08)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza nell'arco delle ventiquattrore 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 stati predisposti: Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione. La divisione dell'edificio in zone compartimentate, 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. E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.
Numeri utili in caso di emergenza	In portineria sono disponibili: La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento. Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono. Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.
Attività di monitoraggio e controllo	Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione od all' ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.
Igiene e sicurezza alimenti	L'azienda applica la vigente normativa di igiene e sicurezza alimentare ai sensi del D.Lgs 155/97 (HACCP) CEE 93/43 e successive modificazioni. La gestione della cucina è interna.

Servizio infermieristico, tecnico e riabilitativo

Descrizione Requisiti	Standard
Trasporto dei pazienti ricoverati	Esami ed accertamenti diagnostico-terapeutici sono eseguiti presso le specifiche strutture. Il trasporto è effettuato negli orari stabiliti ed avverrà o con mezzo proprio o con ambulanza. Le spese di spostamento sono a carico del paziente.
Comfort ed assistenza	Il personale medico e paramedico è presente per tutte le 24 ore.

La salvaguardia della privacy

Descrizione Requisiti	Standard
Rispetto della privacy	L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali. La Savelli Hospital opera nel rispetto per la salvaguardia dei suoi ospiti.

Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
Monitoraggio dei reclami	Nell'Ufficio Qualità sono utilizzabili i "Moduli Suggestimenti e Reclami", questi sono raccolti nella cassetta predisposta nella hall. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l'Ufficio Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	Ai fruitori è consegnato il "Questionario di Soddisfazione".
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione e l'Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.



Rispetto della normativa in materia di contenimento della diffusione del coronavirus	Impegno della Direzione Amministrativa e Sanitaria a garantire il rispetto della normativa nazionale e regionale
--	--

Sistema Qualità-Sicurezza

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità Certificazione Sicurezza	La Clinica ha un sistema integrato qualità-sicurezza conforme alle norme UNI EN ISO 9001 e UNI ISO 45001.
Gruppo qualità-sicurezza	Nella Struttura esiste un gruppo che monitora l'evoluzione delle Certificazioni.

Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
Formazione del personale	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.
Direzione Amministrativa e Sanitaria	Attenersi alle disposizioni legislative per contenere l'emergenza corona virus

6. Descrizione Obiettivi Sanitari Raggiunti nell'anno 2024

L'anno 2024 per la nostra struttura è stato di particolare importanza, poiché la Savelli Hospital S.r.l. in alcuni periodi dell'anno è riuscita ad essere completa nella totalità dei posti letto autorizzati dal SSN. Al 31-12-24 la struttura aveva tutti i posti letto occupati e, comunque, risultano tutta una serie di richieste di ricovero che sono rimaste in attesa di futura sistemazione. La Savelli Hospital S.r.l. già da qualche anno è accreditata per le prestazioni ADI ed il servizio Semiresidenziale. Nell'anno 2024 con DCA 441 del 31-12-2024 la Savelli Hospital S.r.l. ha ottenuto il rinnovo dell'accreditamento per Casa Protetta 25 posti letto, RSA Anziani 25 posti letto, ADI 186 ppd e Semiresidenza 10ppd le tutti appartenenti al servizio socio-sanitario e socio-assistenziale.

Nell'anno 2014 la Savelli Hospital S.r.l. è stata certificata con il sistema di sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi della normativa internazionale 18001, mentre ad ottobre 2020 ha effettuato la migrazione normativa dalla 18001 alla UNI ISO 45001. Nello stesso anno è stata applicata la normativa inerente alla responsabilità amministrativa degli enti, ai sensi del D.Lgs. 231-01.

La Savelli Hospital S.r.l. è certificata con il sistema di qualità dal 2007 e, ad oggi, applica la normativa UNI EN ISO 9001.

Struttura di Riferimento	Nuovi Ingressi	Decessi	Dimessi	Giornate Assistenza
Pazienti Casa Protetta_Anziani	13	6	13	8.790
Pazienti RSA_A	27	10	10	8.752



Pazienti Assistenza Domiciliare Integrata	/////	/////	/////	20.528
Pazienti Semiresidenziali	/////	/////	/////	2.979
Struttura di Riferimento	Migliorati	Stazionari	Dimessi	
Pazienti Casa Protetta_Anziani	21%	78%	1%	
Pazienti RSA_A	45%	51%	4%	
Pazienti Assistenza Domiciliare Integrata	62%	33%	5%	
Pazienti Semiresidenziali	21%	79%	0%	

Descrizione Obiettivo	Responsabile	Scadenza	Raggiunto	
			Si	No
Miglioramento delle prestazioni riabilitative rispetto all'esercizio precedente in lungodegenza	Direzione Sanitaria Equipe Multidisciplinare	31-12-24	X	
Realizzazione della statistica inerente a ADI e Semiresidenziali	Assistente Sociale	31-12-24	X	
Formazione corsi obbligatori sicurezza - BLS/D per gli attestati in scadenza	Direzione Sanitaria RGSi - RSPP	31-12-24	X	
Formazione secondo schema ISO 9001 e 45001, privacy e rischio clinico	RGSi - RSPP - DPO	31-12-24	X	
Miglioramento Cartella Clinica della lungodegenza	Direzione Sanitaria RGSi	31-12-24		X
Questionario Soddisfazione Dipendente	RSPP - RGSi	31-12-24		X
Rinnovo Accreditemento	Direzione Aziendale Direzione Sanitaria	31-12-24	X	
Migliorare i requisiti minimi di accreditamento	Direzione Aziendale Direzione Sanitaria	31-12-24		X

OBIETTIVI ED IMPEGNI DELLA DIREZIONE PER L'ANNO 2025

1. Miglioramento/Mantenimento delle prestazioni cliniche rispetto all'esercizio precedente in lungodegenza;
2. Miglioramento/Mantenimento delle prestazioni cliniche rispetto all'esercizio precedente in ADI e SR1;
3. Formazione corsi obbligatori sicurezza;
4. Formazione secondo schema ISO 9001 e 45001, privacy e rischio clinico;
5. Miglioramento Cartella Clinica della lungodegenza;
6. Questionario Soddisfazione Dipendente;
7. Migliorare i requisiti minimi di accreditamento

SODDISFAZIONE UTENTE ANNO 2024:

Struttura di Riferimento	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Parzialmente Soddisfatto	Molto Insoddisfatto
Casa Protetta_Anziani	72%	28%	/////	/////



RSA_A	67%	33%	/////	/////
Assistenza Domiciliare Integrata	85%	15%	/////	/////
Semiresidenziali SR1	70%	30%	/////	/////

Tutti i risultati ottenuti dalla Savelli Hospital S.r.l. sono direttamente evincibili dalla bacheca all'ingresso della struttura.

Data **07-03-2025** Firma Direzione Amministrativa