



Il nostro impegno con voi

CARTA dei SERVIZI

Strutture Anziani

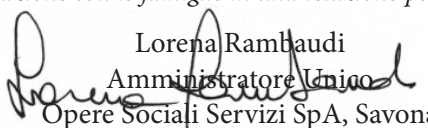
Garantire qualità, continuità di assistenza e di cura, partecipazione

La Carta dei Servizi è l'atto fondamentale con il quale Opere Sociali Servizi SpA rappresenta in modo trasparente - nei confronti degli ospiti, dei loro familiari, delle Istituzioni e di tutta la popolazione - l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi che gestisce e delle prestazioni erogate, i valori a cui si ispira, le regole di accesso e funzionamento dei servizi, i diritti e i doveri che l'azienda e gli utenti reciprocamente si impegnano a rispettare, le modalità con le quali promuovere e favorire la partecipazione e il confronto con le famiglie e con i soggetti rappresentativi degli utenti del territorio.

Le Strutture Socio Sanitarie di Opere Sociali Servizi SpA sono tutte autorizzate, accreditate dalla Regione Liguria e convenzionate con A.Li.Sa e con la ASL2 Savonese e sono certificate con la norma ISO 9001:2015.

La Carta dei Servizi consente di comprendere la cultura e l'approccio di Opere Sociali Servizi. Infatti, non sono solo importanti i parametri quantitativi della dotazione organica e professionale del personale, del tempo di assistenza assicurato, delle dotazioni di locali e delle caratteristiche strutturali dei servizi a definire la qualità dell'assistenza, ma sono fondamentali anche la natura e le modalità della presa in carico - che coinvolge tutte le figure professionali sociosanitarie e garantisce continuità di cura e assistenza -, la condivisione dei piani assistenziali con le famiglie, la personalizzazione degli interventi, il recupero e il mantenimento delle autonomie e delle abilità residue, la adeguatezza delle prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative, l'attenzione agli aspetti relazionali, la gestione della diverse sofferenze, il rispetto della persona e della sua individualità - anche nell'erogazione dei servizi di ristorazione, lavanderia, guardaroba, utilizzo di presidi e ausili - l'importanza attribuita alle attività di animazione e di socializzazione, il coinvolgimento dei familiari, la partecipazione e le reti di relazione con la comunità e con le realtà esterne, a partire dal volontariato, il valore delle esperienze di relazione intergenerazionali, il rispetto costante di protocolli e procedure e tutte quelle attività che fanno delle nostre strutture i luoghi in cui l'anziano è sempre una risorsa e mai un problema, una persona e mai un numero. Questi obiettivi sono al centro dell'operare quotidiano di Opere Sociali Servizi, nella convinzione che il benessere della popolazione anziana sia un indicatore essenziale della qualità della vita e dell'eccellenza di ogni comunità locale.

Per questi servizi risulta centrale l'attenzione individualizzata pur nella dimensione del gruppo. Importanza fondamentale riveste la relazione con le famiglie in una relazione positiva di alleanza terapeutica.


Lorena Rambaudi
Amministratore Unico
Opere Sociali Servizi SpA, Savona

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
Chi è Opere Sociali Servizi SpA	pag. 4
Valori di riferimento	pag. 7
Le strutture residenziali	pag. 11
Cosa offrono	pag. 12
Chi può accedere alle strutture	pag. 14
Modalità di dimissioni	pag. 15
Regole di vita comunitaria	pag. 15
Il contratto ed i rapporti amministrativi	pag. 15
Standard di servizio garantiti	pag. 16
Partecipazione	pag. 17
Ruoli e professione che operano nelle strutture	pag. 18
Residenza Protetta "Santuario"	pag. 20
Residenza Sanitaria Assistenziale "Santuario"	pag. 24
Residenza Protetta "Casa M. Bagnasco"	pag. 28
Residenza Sanitaria Assistenziale "Noceti"	pag. 32

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rivolta agli anziani, ai loro familiari, ai cittadini:

- **è uno strumento di conoscenza** per capire come sono organizzati i servizi, in base a quali principi operano, dove si trovano, come si può essere ammessi ed entrare in contatto con loro, chi sono i responsabili;
- **è uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani;
- **è uno strumento di tutela** per assicurare agli utenti il servizio di cui necessitano, il rispetto della propria dignità di persona, e le attenzioni alla persona dell'anziano e del familiare e fare chiarezza sugli obblighi cui si deve conformare;
- **è uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra una organizzazione (Opere Sociali Servizi SpA) e i suoi destinatari.

Chi è Opere Sociali Servizi SpA

Opere Sociali Servizi SpA è una società mista, a maggioranza pubblica, costituita ad aprile del 2007 a seguito di una gara ad evidenza pubblica esperita dalla Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Opere Sociali di Nostra Signora di Misericordia di Savona (ex IPAB).

L'Assemblea dei Soci di Opere Sociali Servizi SpA è composta al 68% da Opere Sociali di Nostra Signora di Misericordia e al 32% dal Consorzio C.RE.S.S..

La società ha per oggetto la gestione integrata di servizi socio-sanitari nello specifico strutture sociali e socio sanitarie per anziani.

Opere Sociali Servizi SpA si propone quindi per mezzo della gestione diretta di servizi attraverso personale proprio e/o attraverso l'utilizzo di personale del proprio socio privato, di perseguire l'interesse generale dei cittadini.

La gestione in qualità dei servizi del territorio, garantisce l'adeguato svolgimento di azioni monitorate e controllate che permettono una verifica puntuale del raggiungimento degli obiettivi preposti.

Il controllo avviene attraverso il monitoraggio costante del contratto di Global Service e degli audit previsti dal Sistema Qualità; inoltre si effettuano periodiche verifiche con l'utenza attraverso questionari di gradimento e riunioni presso i vari Servizi.

Tutto il personale è coinvolto in questo processo focalizzato sulla soddisfazione del cliente.

Tutti i servizi operano in base a procedura definite, istruzioni operative e modulistica specifica, che garantiscono la tracciabilità del servizio erogato.

L'aggiornamento professionale del personale è garantito da Piani Formativi annuali in coerenza con le migliori prassi gestionali ed organizzative.

Opere Sociali Servizi SpA segue scrupolosamente gli adempimenti normativi in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi.

Mission

Opere Sociali Servizi gestisce servizi sociali socio-sanitari ed educativi nel territorio Comunale di Savona, secondo obiettivi di qualità ed adeguatezza e in una logica di corretto utilizzo delle risorse.

Il mantenimento ed il consolidamento dei servizi in essere, nell'ambito di un percorso di qualità e di miglioramento rappresenta l'obiettivo fondamentale dell'azienda, anche interessata a sperimentare nuove attività o ampliare il proprio target di utenza.

Crediamo che:

- l'economicità e l'efficienza nella gestione delle risorse debba bilanciarsi con la completezza delle risposte offerte all'utente;
- l'accoglienza e l'attenzione personalizzata, il coinvolgimento nelle scelte educative o di cura, siano un valore aggiunto per il servizio e la sua organizzazione;
- l'orientamento a innovazione e formazione sia fondamentale sia per la organizzazione interna e la professionalizzazione degli operatori, ma anche per la sfida competitiva del mercato.

La società nella sua natura mista pubblico/privata coniuga l'interesse pubblico alla imprenditorialità no profit in una gestione di profilo etico e di responsabilità condivisa che ne definisce un profilo differente dagli altri enti (gestori privati o aziende pubbliche con servizi esternalizzati)

Vision

Opere sociali servizi nasce come strumento gestionale e operativo della Azienda pubblica Opere Sociali che ne è socio di maggioranza e vede come socio privato una rete di cooperative sociali.

La VISION aziendale tiene conto della natura no profit dei suoi soci, uno pubblico e uno di terzo settore, che vedono nell'interesse sociale per la collettività il primo fondante obiettivo.

La tradizione secolare di assistenza alle fasce deboli della città della ex IPab e la natura di mutualità allargata della cooperazione sociale, rendono Opere Sociali servizi, una società originale, solidamente radicata ai valori di solidarietà e di etica imprenditoriale.

Nella natura sostanzialmente pubblica della società partecipata che ne rispetta lo schema gestionale e nella flessibilità dell'organizzazione cooperativa nasce il potenziale gestionale adeguato ad affrontare i bisogni anche mutevoli, della popolazione fragile.

I bambini e gli anziani, utenti dei nostri servizi prima di essere clienti, sono cittadini portatori di diritti oltre che di bisogni. I loro bisogni vanno interpretati e compresi e rappresentano la base per la programmazione dei servizi futuri.

La qualità del lavoro e della sua organizzazione, la formazione permanente e un clima aziendale interno positivo teso alla collaborazione e al coinvolgimento sono elementi essenziali della nostra visione aziendale.

Ogni operatore, al di là del ruolo professionale e della posizione funzionale nell'organigramma, rappresenta un pezzo importante per la realizzazione di servizi di qualità e merita una attenzione personalizzata.

Opere Sociali Servizi vuole essere il principale punto di riferimento per i cittadini Savonesi in particolare gli anziani e le loro famiglie in quanto i servizi a loro dedicati rappresentano il cuore business della azienda.

Valori di riferimento

La gestione dei servizi di Opere Sociali Servizi si ispira ad alcuni principi fondamentali che risiedono nelle norme nazionali e regionali, nello Statuto, e nei documenti programmatici della Società.

Imparzialità

L'accesso ai servizi avviene in base ad una lista d'attesa gestita dall'ASL, per i pazienti convenzionati o gestita dall'Azienda, per i pazienti privati o ancora mediante l'accesso da liste di priorità basate su casi di particolare gravità della situazione dell'anziano.

Razza, sesso, religione, non sono elementi di favore né di discriminazione.

Uguaglianza

A tutti gli Ospiti è assicurata l'assistenza di cui necessitano.

Adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi

A ciascuno con interventi mirati ed appropriati alle condizioni nelle quali si trova. A tal fine Opere Sociali Servizi concorre alla progettazione ed innovazione degli interventi e dei servizi rivolti agli anziani e alle loro famiglie, in coerenza con le strategie della programmazione pubblica locale.

Rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie, diritto di scelta

I piani assistenziali individuali vengono predisposti in base all'osservazione dei bisogni dell'anziana/o, nel rispetto delle sue abitudini, richieste e necessità, e sono condivisi con lei/lui e con la sua famiglia, o con eventuali tutori, curatori, amministratori di sostegno.

Rispetto della dignità della persona

Tutte le scelte a partire dagli ambienti, l'abbigliamento, la cura della persona, sono finalizzate alla valorizzazione dell'anziano come individuo in una situazione di decoro attenzione e privacy.

Garanzia di riservatezza

I dati personali, sanitari e amministrativi degli anziani sono custoditi e gestiti, nel rispetto delle norme, in base a procedure interne codificate. Il personale è tenuto a non diffondere informazioni personali delle quali sia venuto a conoscenza in relazione all'attività svolta.

Continuità dell'intervento

Al variare delle condizioni dell'anziano, Opere Sociali Servizi propone adeguamenti dei piani di assistenza e/o spostamenti in servizi più adeguati sia interni all'azienda, sia della più vasta rete dei servizi territoriali.

Continuità del servizio

In ogni servizio vengono adottate procedure per fronteggiare le emergenze, le assenze di personale, in modo da garantire sempre le prestazioni essenziali e la assistenza necessaria.

Partecipazione

Si favorisce l'interazione con i singoli anziani e le loro famiglie, con le loro forme organizzate, con le realtà sociali del territorio, con il mondo del volontariato, dell'associazionismo, ecc., disponibile a confrontarsi e cooperare per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I servizi sono organizzati e gestiti per raggiungere gli obiettivi assistenziali fissati, con la miglior allocazione possibile di risorse, perseguendo l'equilibrio della gestione.

Con riferimento a tali principi Opere Sociali Servizi SpA ha sviluppato una cultura assistenziale fondata sul criterio di "casa aperta", intesa come ambiente ospitale e accogliente in cui:

- l'anziano può ritrovare le **condizioni della vita familiare**, mantenendo per quanto possibile le proprie abitudini e la vicinanza con le persone e gli oggetti cari;
- amici e **familiari sono facilitati nel visitare** gli anziani e nello stare loro vicino;
- gli **operatori** sanno prendersi cura degli anziani con **disponibilità, umanità e professionalità**.

Come da Codice Etico l'Azienda si attiene ai seguenti principi

Legalità

Opere Sociali Servizi afferma come principio imprescindibile il rispetto di tutte le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali e di tutte le prassi generalmente riconosciute.

Le attività che la Società svolge devono, pertanto, essere improntate al rispetto della legislazione e delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate.

Onestà ed imparzialità

Per Opere Sociali Servizi l'onestà rappresenta un principio fondamentale per tutte le attività, per le iniziative, i rendiconti, le comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione.

I destinatari del presente Codice Etico sono tenuti ad assumere un atteggiamento corretto ed onesto sia nello svolgimento delle proprie mansioni sia nei rapporti con gli altri evitando comportamenti illeciti.

I rapporti con i portatori di interesse sono improntati a criteri e comportamenti di imparzialità, correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

Trasparenza

Opere Sociali Servizi riconosce il valore della corretta informazione sul governo e sulla gestione societaria e contabile a Soci, Clienti, Collaboratori e Cooperative dell'Ati Cress Sestante.

Correttezza nella gestione e nell'utilizzo delle risorse

Le azioni, le operazioni ed i comportamenti di chi opera all'interno o per conto di Opere Sociali Servizi devono essere ispirati sotto l'aspetto formale e sostanziale alla correttezza.

Ogni dipendente, collaboratore, amministratore è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della Società, è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed è tenuto ad utilizzare le dotazioni solo per l'espletamento delle mansioni lavorative cui è preposto.

Valorizzazione delle risorse umane e rispetto della persona

Opere Sociali Servizi riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca, valorizzando quanto possibile le aspirazioni e la capacità del singolo e rispettando la personalità e la professionalità di ognuno.

Nella gestione dei rapporti gerarchici e disciplinari l'autorità è esercitata con equità, evitando ogni abuso che possa ledere la dignità e la professionalità della persona.

Opere Sociali Servizi favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione e sulla base dell'esperienza maturata nei settori di competenza, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale diretto e indiretto e dei collaboratori a qualsiasi titolo, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere ed alle modalità per perseguirli.

Opere Sociali Servizi ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sulle provenienze culturali, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico.

Opere Sociali Servizi assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso o coercizione.

Qualità

L'organizzazione e le attività di Opere Sociali Servizi mettono al centro l'interesse della persona, utente del servizio, attraverso obiettivi di Qualità.

Riservatezza delle informazioni

La Società Opere Sociali Servizi assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso.

Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, quelle relative agli utenti.

Le strutture **Residenziali**

La Società si attiene scrupolosamente alle Normative nazionali ed alle delibere regionali di indirizzo e regolamentazione del settore, alle delibere di ALISA (Azienda Ligure Sanità) nonché alle sue linee guida.

Opere Sociali Servizi gestisce, nel territorio Comunale, quattro strutture socio sanitarie per anziani:

Residenza Protetta “Santuario” (95 posti)

Ospita pazienti parzialmente autosufficienti.

Piazza Santuario 4, Località Santuario, 17100 Savona (SV)

Tel.: 019 8797038 - Fax: 019 879193

Mail: rpsantuario@operesocialiservizi.it

Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario” (73 posti)

Ospita pazienti non autosufficienti, sia in lunga degenza, sia in periodi di riabilitazione.

Piazza Santuario 4, Località Santuario, 17100 Savona (SV)

Tel.: 019 8797037 - Fax: 019 8797037

Mail: rsantuario@operesocialiservizi.it

Residenza Protetta “Casa Marino Bagnasco” (53 posti)

Ospita pazienti parzialmente autosufficienti.

Via Salita Schienacoste, 17100 Savona (SV)

Tel.: 019 8401018 - Fax: 019 8337342

Mail: rpbagnasco@operesocialiservizi.it

Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti” (44 posti)

Ospita pazienti non autosufficienti in lunga degenza.

Via alla Stazione 2, Località Santuario, 17100 Savona (SV)

Tel.: 019 8797002 - Fax: 019 8797002

Mail: rsanoceti@operesocialiservizi.it

Cosa offrono

Nelle diverse strutture è garantita un'assistenza completa, continuativa, dimensionata al bisogno ed adeguata alla normativa che si articola in:

Assistenza di tipo tutelare 24 ore su 24, tesa sia alla cura che alla protezione complessiva delle persona che prevede, anche nelle ore notturne, il controllo delle condizioni psico-fisiche, interventi relativi alle posture, all'idratazione ed ai bisogni fisiologici;

Assistenza per le attività della vita quotidiana e per il mantenimento delle autonomie possibili che prevede, fra l'altro, supporto nei vari momenti della giornata, aiuto per l'alimentazione, l'igiene personale e la cura della persona, compresa igiene e rasatura della barba, manicure e pedicure, stimolando l'anziana/o all'utilizzo delle capacità residue;

Attività di animazione e di mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione delle biografie individuali e di supporto alla creatività compatibili con le condizioni psico-fisiche di ciascun ospite, (uscite a piccoli gruppi, attività musicali e motorie, gioco delle carte, tombola, lettura e commento di notizie lette sui quotidiani ecc.);

Assistenza riabilitativa: nelle RSA comprende la riabilitazione nelle situazioni acute ed il mantenimento orientata al recupero delle capacità psicofisiche dell'anziano nella vita quotidiana; in particolare assistenza consulenza ed attività riabilitativa per i trattamenti prescritti dal fisiatra; nelle RP è concentrata nel mantenimento delle capacità residue, e come prevenzione del decadimento psico-fisico;

Assistenza sanitaria di base medica ed infermieristica sia diurna che notturna in misura differente a seconda della tipologia di strutture comprendente attività di prevenzione, cura e riabilitazione allo scopo di garantire la salute e il benessere degli ospiti.

Tutte le strutture le attività di assistenza prestate all'ospite vengono documentate in una "cartella sanitaria" integrata ed inoltre viene elaborato un "progetto assistenziale individuale" (PAI) in équipe fra le varie figure professionali che oltre ad essere elemento essenziale del lavoro multidisciplinare, rappresenta anche elemento di confronto con i familiari.

In tutte le strutture di Opere Sociali Servizi SpA sono a disposizione:

Servizio di ristorazione - regimi dietetici

I pasti prodotti dal servizio di ristorazione sono definiti sulla base delle necessità alimentari dell'ospite, riguardo alle quali viene anche stabilito il regime alimentare adeguato.

I menù sono visibili e consultabili nelle apposite bacheche all'interno di ciascuna struttura; garantiscono una pluralità di scelte ed un aggiornamento stagionale. Il menù è composto da primo, secondo, contorno, frutta e vengono inoltre garantite diete speciali a seconda delle diverse patologie ed integratori alimentari per gli ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie. E' in atto un progetto sperimentale in collaborazione con la Università di Genova per la alimentazione dei pazienti disfagici con prodotti specifici e monitoraggio sugli esiti di salute (ove previsto).

Servizio pulizie

Assicura quotidianamente, in fascia oraria mattutina, lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni, con ripasso pomeridiano nei locali maggiormente utilizzati. Settimanalmente sono puliti e disinfettati locali comuni quali palestre, camere mortuarie e vengono sanificati locali ed arredi.

Servizio manutenzione

Organizzato con una squadra di operai dipendenti da una Cooperativa di Servizi e con il supporto eventuale di ditte esterne, assicura una verifica costante di impianti, ambienti, attrezzature ed arredi delle strutture provvedendo a mantenerli efficienti.

Lavanderia

Viene garantita la lavanderia della biancheria piana attraverso ditta esterna. Il servizio di lavanderia dei capi personali può essere svolta dai familiari o richiesto il servizio al momento dell'ingresso.

Servizi accessori su richiesta

Su richiesta e come servizi accessori con pagamento diretto, si possono richiedere parrucchiere, barbiere e podologo, selezionati dall'Azienda in base alla valutazione dell'offerta dagli stessi proposta. Solo per RP Bagnasco servizio a pagamento.

Chi può accedere alle Strutture

Alle strutture sono ammesse persone anziane ultrasessantacinquenni e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana.

Le modalità di accesso sono regolate dall'ASL per i posti convenzionati ed in rapporto diretto con la Direzione di Opere Sociali Servizi, per quanto riguarda i posti privati con lista d'attesa trasparente.

Liste di attesa

Per poter essere inseriti nella lista per pazienti privati occorrono i dati anagrafici degli interessati ed un recapito telefonico di riferimento, per poter avvertire quando vi sia un posto libero.

L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della domanda, sempre nel rispetto della valutazione sanitaria.

Punteggi aggiuntivi sono dati dall'essere già residenti in strutture gestite da Opere Sociali Servizi (per una eventuale richiesta di trasferimento); o dalla presenza di parenti già ricoverati nelle strutture gestite da O.S.S. oppure da eventuali emergenze socio sanitarie poste all'attenzione da parte dei Servizi Sociali o delle ASL.

Si fa presente che la lista d'attesa è unica per tutte le strutture, ma è possibile esprimere una o più preferenze e quindi si garantisce anche una graduatoria per ciascuna singola Residenza.

Inoltre, in caso di due rifiuti alla chiamata per un posto letto, il paziente verrà inserito al fondo della lista, ed il relativo punteggio verrà azzerato.

Modalità di dimissioni

Gli ospiti possono uscire per dimissioni volontarie, comunicate con almeno 7 giorni di preavviso, presso la sede della struttura.

I ricoveri temporanei (solitamente i ricoveri di riabilitazione e sollievo nelle RSA) hanno termine alla data prefissata o per dimissioni volontarie.

Sono previsti ricoveri temporanei o di sollievo anche nelle Residenze Protette.

I ricoveri a tempo indeterminato hanno termine o per dimissioni volontarie dell'anziano, o al momento del decesso o, infine, su disposizione di Opere Sociali Servizi, per persistente morosità, o in caso di aggravamento del paziente, che necessita il trasferimento in altro tipo di struttura caratterizzato da più alto livello di assistenza sanitaria.

Regole di vita comunitaria

Il ricovero in una Residenza presuppone l'accettazione sia per l'ospite sia per il parente, sia per l'eventuale delegato del parente, di regole di vita comunitaria e di aspetti organizzativi del servizio, definiti dalla Direzione Generale e Sanitaria, nel rispetto delle indicazioni fornite dalle normative vigenti. Il Direttore Sanitario, che per legge ha compiti relativi all'organizzazione del servizio, può in qualunque momento intervenire nella cura/assistenza dell'Ospite, nell'interesse del Paziente, anche in eventuale disaccordo con parenti o affini; ulteriori informazioni e chiarimenti sono esplicitati nel Regolamento consegnato alla firma del contratto.

Il contratto ed i rapporti amministrativi

Prima dell'ingresso dell'ospite in struttura, è necessaria la firma di un contratto che impegna Opere Sociali Servizi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato, e l'ospite, i suoi familiari o altre persone di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo anche conto di un eventuale contributo, se previsto, dal proprio Comune di residenza, relativamente alla quota di compartecipazione. Viene garantita la tutela della privacy in conformità con la normativa vigente.

Standard di servizio garantiti RSA

	Dato Soglia Obiettivo
Accoglienza ed inserimento	
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro un giorno dall'ingresso MOD SNU	90%
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro un mese dall'ingresso MOD PAI	90%
Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento	100%
Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.	100%

Dimissione	
Trasmissione della cartella clinica alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico	100%
In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di copia della documentazione	100%

Servizi di assistenza alla persona	
Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione	100%
Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre come previsto dal piano individuale con compilazione della apposita documentazione	100%
Insorgenza piaghe da decubito LDD	5% dei ricoverati/anno
Cadute Ospiti	7% dei ricoverati/anno

Servizi sanitari	
Assistenza medica - Visita medica programmata almeno una volta alla settimana, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	90%
Assistenza infermieristica - Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 7 giorni	100%
Assistenza infermieristica - Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni	100%
Assistenza Riabilitativa - Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione	100%

	Dato Soglia Obiettivo
Servizi di ristorazione	
Preparazione di diete personalizzate, se prescritte	1000%
La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo, attraverso l'implementazione della metodologia HACCP	100%
Menù speciali in occasione delle festività principali	100%

Servizi sociali e di animazione	
Festeggiamento dei compleanni degli ospiti	100%
Attività ludico creative (es. pet therapy, gruppi musicali, canto) almeno uno ogni 3 mesi	100%
Celebrazioni in occasioni delle festività	100%

Informazioni agli ospiti ed ai familiari	
Presenza della Carta dei Servizi presso la struttura e nel sito	100%
Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino	100%
L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri	100%

Miglioramento continuo dei servizi offerti	
Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/commitenti almeno ogni anno	100%
Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio	100%

Standard di servizio garantiti RP

	Dato Soglia Obiettivo
Accoglienza ed inserimento	
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro un giorno dall'ingresso MOD SNU	90%
Valutazione multidimensionale e redazione del piano assistenziale individuale scritto entro un mese dall'ingresso MOD PAI	90%
Presentazione all'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento	100%
Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, nei primi 15 giorni dall'inserimento.	100%

Dimissione	
Trasmissione della cartella clinica alla struttura ospedaliera, in caso di ricovero o trasferimento ad altro ente, a cura del personale medico infermieristico	100%
In caso di dimissione presso il domicilio, consegna di copia della documentazione	100%

Servizi di assistenza alla persona	
Bagno completo assistito ogni 7 giorni, con compilazione della apposita documentazione	100%
Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: effettuazione delle manovre come previsto dal piano individuale con compilazione della apposita documentazione	100%
Insorgenza piaghe da decubito LDD	5% dei ricoverati/anno
Cadute Ospiti	7% dei ricoverati/anno

Servizi sanitari	
Assistenza medica - Visita medica programmata almeno una volta alla settimana, oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute	90%
Assistenza infermieristica - Controllo carrelli e presidi per urgenze ogni 7 giorni	100%
Assistenza infermieristica - Controllo scadenze medicinali e presidi sanitari ogni 30 giorni	100%
Assistenza Riabilitativa - Effettuazione interventi riabilitativi programmati, con compilazione dell'apposita documentazione	100%

	Dato Soglia Obiettivo
Servizi di ristorazione	
Preparazione di diete personalizzate, se prescritte	1000%
La catena alimentare all'interno della Residenza è controllata dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo, attraverso l'implementazione della metodologia HACCP	100%
Menù speciali in occasione delle festività principali	100%

Servizi sociali e di animazione	
Festeggiamento dei compleanni degli ospiti	100%
Attività ludico creative (es. pet therapy, gruppi musicali, canto) almeno uno ogni 3 mesi	100%
Celebrazioni in occasioni delle festività	100%

Informazioni agli ospiti ed ai familiari	
Presenza della Carta dei Servizi presso la struttura e nel sito	100%
Identificazione di ogni operatore attraverso un apposito cartellino	100%
L'informazione al parente in caso di aggravamenti delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri	100%

Miglioramento continuo dei servizi offerti	
Misurazione, attraverso un questionario, del grado di soddisfazione dei Clienti/commitenti almeno ogni anno	100%
Elaborazione e stesura annuale di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio	100%

Diritti degli ospiti

Personalizzare nell'ambito della sicurezza, il proprio posto letto;

Entrare ed uscire liberamente dalla struttura, previa comunicazione, da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento;

Ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici;

Ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro;

Praticare e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;

Conservare la disponibilità del posto, in caso di ricovero ospedaliero, per il numero giorni indicato dall'ASL nel caso di pazienti convenzionati e per un mese in caso di pazienti privati. In ogni caso, la retta dovrà essere versata integralmente per i primi 15 giorni e successivamente al 50% fino al trentesimo giorno di ricovero successivamente dal trentunesimo giorno di ricovero la retta dovrà di nuovo essere verdata integralmente.

Doveri degli ospiti

Disporre del proprio corredo personale come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura, identificato attraverso l'apposizione del numero assegnato;

Essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in struttura;

Rispettare gli orari della struttura;

Mantenere comportamenti improntati alle regole della vita comunitaria;

Evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;

Comunicare le uscite al Coordinatore Amministrativo o al Referente Infermieristico;

Rispettare l'assegnazione del posto e della stanza effettuato dalla direzione e preventivamente comunicata;

Non Fumare;

Rispettare il pagamento della retta alle scadenze fissate come da condizioni contrattuali.

Partecipazione

Opere Sociali Servizi SpA **promuove** il coinvolgimento e la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari. Opere Sociali Servizi SpA **garantisce**, inoltre, forme di tutela degli ospiti nei confronti dell'Azienda in caso di problemi, disservizi, e disagi imputabili a Opere Sociali Servizi.

Interlocutori, forme di partecipazione, confronti

Opere Sociali Servizi SpA riconosce, promuove e sostiene la partecipazione attiva dei familiari e dei parenti nelle forme da loro identificate, come ad esempio il Comitato Parenti o l'Assemblea parenti.

Inoltre sono previste forme di partecipazione che coinvolgono associazioni e organizzazioni rappresentative degli interessi degli utenti e/o coinvolte in forme di collaborazione.

Contatti e osservazioni dei cittadini

Gli orari di ricevimento sono esposti nelle bacheche e/o sul sito istituzionale. Nel rispetto delle esigenze organizzative del servizio di cura e assistenza, al fine di garantire colloqui personalizzati ed evitare disservizi, è consigliato programmare appuntamenti individuali con i Coordinatori.

Osservazioni/reclami/ lamentele

Per chiedere chiarimenti, esporre problemi o riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti, ci si può rivolgere, in prima istanza, ai responsabili della Struttura interessata, oppure via mail al seguente indirizzo:

info@operesocialiservizi.it.

Vi sono appositi moduli da compilarsi per inoltrare reclami disponibili presso ogni struttura.

E' prevista attraverso apposita procedura la gestione dei reclami che saranno accolti sia in forma verbale che in forma scritta: qualora gli stessi risultassero fondati, la Direzione Generale provvederà ad avviare eventuali azioni, se ritenute necessarie.

Accesso agli atti

A tutela della trasparenza ed imparzialità del suo operato, Opere Sociali Servizi SpA garantisce al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire copia degli atti adottati entro i termini dettati dalla legge, dietro motivata richiesta e compilando apposito modulo.

Ruoli e professioni che operano nelle strutture

Direttore Sanitario, cui compete tutto quanto previsto dalla Normativa in materia di Accreditamento oltre che l'organizzazione della vita comunitaria. A lui sono affidate le funzioni igienico-organizzative e le funzioni attinenti al governo e alla supervisione dell'attività sanitaria ed assistenziale

Medico di struttura

La presenza dei medici in struttura è conforme alla normativa regionale vigente ed è commisurata al numero dei pazienti ed alla gravità delle condizioni come da minutaggi indicati dalla Regione Liguria.

L'**assistenza specialistica** è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale; specialisti di fiducia degli ospiti e delle famiglie possono intervenire previo accordo con il Direttore Sanitario

Referente o coordinatore infermieristico: questa figura supporta il Responsabile Sanitario nella pianificazione, programmazione, verifica dell'attività degli infermieri e degli OSS. Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute ed il benessere dei pazienti. Controlla le camere ed i vari reparti per verificare la qualità del servizio, dei pasti il comfort alberghiero e la pulizia degli ambienti. Si occupa delle pratiche degli ospiti presso gli uffici ASL 2 quali: prenotazione visite specialistiche, prenotazione ambulanze, consegna campioni ematici e ritiro dei referti. Pratiche per gli ausili e i pannoloni. Contatti con i medici di medicina generale.

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

Il **Direttore Operativo** di Opere Sociali Servizi SpA, che ha sede presso la sede legale, ma presente a rotazione nelle varie strutture e anche su appuntamento, ha funzioni di supporto e raccordo per tutte le strutture e per tutti i coordinatori.

Operatori Socio Sanitari: gli operatori sono le figure professionali direttamente impegnate nell'assistenza diretta agli ospiti nelle 24 ore, sono tutti in possesso delle necessarie qualifiche professionali così come previsto dalle norme regionali. L'attività degli operatori è definita in programmi di lavoro formulati in base ai Piani di Assistenza Individuali (PAI) degli ospiti, in considerazione dei bisogni e dei tempi di ciascuno. I programmi di lavoro, dunque, variano in relazione al modificarsi delle condizioni degli ospiti. Gli Operatori assicurano le attività di cura alla persona con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue, alla riattivazione dei gesti quotidiani di vita, al sostegno alla socializzazione.

Animatori: operatori che programmano e realizzano attività di animazione e socializzazione, sia attraverso attività di gruppo sia con un'attenzione ai singoli.

Figure sanitarie:

Gli **Infermieri**, oltre ad assolvere all'assistenza sanitaria, partecipano all'elaborazione dei progetti assistenziali individuali degli ospiti, collaborano direttamente con il personale addetto all'assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane, provvedono alla gestione dei farmaci.

Fisioterapisti, presenti presso le RP e le RSA, effettuano valutazioni ed attività riabilitative in situazioni acute e/o croniche, contribuendo all'elaborazione di progetti individuali o di gruppo per gli ospiti, segnalando anche eventuali ausili necessari.

Altre figure:

Nelle strutture è presente personale dedicato ai servizi generali e al servizio di manutenzione.

Residenza Protetta “Santuario”

Piazza Santuario, 4 - Località Santuario - 17100 Savona (SV)

Telefono 019 8797038 - Fax 019 879193

Email: rpsantuario@operesocialiservizi.it

La **Residenza Protetta “Santuario”**, destinata a pazienti parzialmente autosufficienti, è situata in Piazza Santuario 4 in Località Santuario di Savona, in un ampio edificio storico di recentissima ristrutturazione, accanto alla Basilica di Nostra Signora di Misericordia.

La struttura, priva di barriere architettoniche e conforme alla normativa vigente in materia, dispone di **95 posti letto**, di cui **65 convenzionati** e **30 privati**, e si sviluppa su due piani su cui si dislocano le camere di degenza – da uno, due o tre o quattro posti letto – tutte dotate di bagno. Vi sono poi ampi saloni per i pazienti, la lavanderia, i servizi, il refettorio, i locali soggiorno, gli ambulatori, una piccola palestra del piano e gli uffici. La cappella, la palestra e gli spogliatoi sono situati al piano terra.

Tutte le camere di degenza sono arredate con materiale conforme alle normative di legge e dotate di servizi igienici per disabili con doccia. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

Gli ospiti che lo gradiscono possono mettere nella propria camera oggetti cari e piccoli arredi personali, concordandolo con il Coordinatore Amministrativo o il Coordinatore Infermieristico. All'interno della struttura sono presenti spazi per trascorrere momenti di relax con i propri familiari.

La struttura dispone di un giardino attrezzato con panchine, sedie e gazebo. Sono presenti alcuni piccoli animali da cortile per la pet therapy.

Per agevolare l'orientamento degli ospiti all'interno della struttura sono stati utilizzati colori differenti per differenziare i piani e le diverse zone.

Gestione - Residenza Protetta “Santuario”

La Residenza Protetta “Santuario” per lo svolgimento quotidiano delle prestazioni e dei servizi all'interno della struttura si avvale delle seguenti cooperative:

- **Assistenza Socio Sanitaria** | “Cooperativa Il Faggio”;
- **Fisioterapia** | “Progetto Città”;
- **Animazione** | “Progetto Città”;
- **Ristorazione** | “Cooperativa Maris” (pasti preparati nella cucina interna della RSA Noceti);
- **Lavanderia** | “Cooperativa Il Faggio”;
- **Pulizie** | “Cooperativa Maris”;
- **Manutenzione** | “CoopQuadro”.

All'interno della Residenza Protetta “Santuario” sono presenti un:

- **Direttore Sanitario** | Dott. Giampaolo Pesce - Iscr. Albo Medici n. 2210 Specialità medicina dello sport, geriatra per anzianità di servizio;
- **Medico** | Dott. Nicolae Vieru;
- **Coordinatore Infermieristico** | Dott.ssa Nicoleta Lazarescu;
- **Referente Amministrativo** | Marianna Congedi.

Orario Visite consigliato - Residenza Protetta “Santuario”

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni in orario diurno dalle 11:30 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:30.

E' vietato l'ingresso nelle camere di degenza, durante tutte le attività sanitarie e/o assistenziali; durante il riposo degli ospiti e qualora vi sia una precisa indicazione del Direttore Sanitario.

In periodo di emergenza Covid si fa riferimento a linee guida nazionali e normativa cogente in materia.

Come si accede - Residenza Protetta “Santuario”

Alla struttura sono ammesse persone anziane e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana. Le modalità di accesso sono private o convenzionate. La Residenza Protetta “Santuario” è accreditata dalla Regione Liguria e convenzionata con la ASL2 Savonese.

Rette - Residenza Protetta “Santuario”

Prima dell'ingresso dell'ospite in struttura, è necessaria la **firma di un contratto** che impegna Opere Sociali Servizi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo anche conto di un eventuale contributo del proprio Comune di residenza, in relazione alla quota di compartecipazione.

In caso di morosità Opere Sociali Servizi potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali.

Opere Sociali Servizi potrà inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Il costo complessivo di una giornata di degenza, è formato da una quota sanitaria e da una quota di compartecipazione.

La Regione Liguria definisce, con propri provvedimenti, i parametri assistenziali delle strutture sociosanitarie, unitamente alla quantificazione della quota sanitaria giornaliera. Individua, altresì, il range di compartecipazione.

I parametri e le quote/rette attualmente in vigore, sono quelli definiti dalla Deliberazione di Giunta Regionale 862/2011 e s.m.i.

In caso di inserimento privato, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della retta complessiva. Per i ricoveri in regime privato, al fine di venire incontro alle esigenze delle famiglie nella sostenibilità della retta, Opere Sociali Servizi può riservarsi la facoltà di applicare uno sconto sulla quota di compartecipazione, fino ad un massimo del 30% della quota.

Viene richiesto, per i **pazienti in regime privato**, il versamento di un **deposito cauzionale** infruttifero di importo pari ad una mensilità della retta dovuta, che verrà restituito alla fine del ricovero, solo a regolare saldo di tutte le rette.

In caso di inserimento in posto letto convenzionato con l'ASL2 Savonese, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della sua quota di compartecipazione.

Come detto, la quota di compartecipazione prevede una forbice di applicazione in relazione alle determinazioni del singolo ente gestore.

In alcuni casi, in relazione alle condizioni economiche disagiate della persona e del nucleo familiare, la quota di compartecipazione può essere parzialmente sostenuta dal Comune di residenza, previa domanda dell'interessato e verifica dei requisiti richiesti, oltre che della disponibilità di bilancio dell'ente locale

Quota sanitaria giornaliera pazienti: € 30,97.

Quota compartecipazione giornaliera: € 53,50 applicata da Opere Sociali Servizi.

Camera singola € 10,00 in più al die

Retta totale giornaliera: € 84,47

Sconto per i privati sulla compartecipazione da un minimo del 10% al massimo del 30% a seconda della non autosufficienza.

Opere sociali servizi rilascia all'assistito o alla sua famiglia, l'attestazione, sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli utenti, delle spese sostenute per l'assistenza sanitaria, che gli stessi potranno utilizzare ai fini previsti dalla legislazione vigente.

Recapiti - Residenza Protetta “Santuario”

Residenza Protetta “Santuario”

Piazza Santuario, 4 - Località Santuario

17100 Savona (SV)

Telefono 019 8797038 - Fax 019 879193

Numero reparto +39 348 3648648

Email: rpsantuario@operesocialiservizi.it

Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”

Piazza Santuario, 4 - Località Santuario - 17100 Savona (SV)

Telefono 019 8797037 - Fax 019 8797037

Email: rsasantuario@operesocialiservizi.it

La **Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”** ospita pazienti non autosufficienti, sia in lunga degenza, sia in periodi di riabilitazione.

È situata in Piazza Santuario 4, 3° piano, in Località Santuario di Savona, in un ampio edificio storico di recentissima ristrutturazione, accanto alla Basilica di Nostra Signora di Misericordia.

La struttura, priva di barriere architettoniche e conforme alla normativa vigente in materia, dispone di **73 posti letto**, di cui **63 convenzionati** (23 riabilitazione e 40 mantenimento) e **10 privati**, e si sviluppa su un solo piano (3° piano) in cui si dislocano le camere di degenza – da uno, due, tre o 4 posti letto – tutte attrezzate di bagno.

Vi è un ampio salone e una terrazza con tenda per i pazienti, la lavanderia, i servizi, le sale da pranzo, i locali soggiorno, gli ambulatori, gli uffici ed una palestra del piano perfettamente dotata di ogni attrezzo per la riabilitazione e fisioterapia; al piano terra si trovano la cappella, un'altra palestra molto grande e gli spogliatoi.

Tutte le camere di degenza sono arredate con materiale conforme alle normative di legge e dotate di servizi igienici per disabili con doccia. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

Gli ospiti che lo gradiscono possono mettere nella propria camera oggetti cari concordandolo con il Coordinatore Amministrativo o il referente Infermieristico. All'interno della struttura sono disponibili spazi per il ritrovo.

La struttura dispone di un'ampia terrazza ombreggiata.

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario” è una struttura sanitaria Accreditata dalla Regione Liguria (Alisa) e convenzionata con l'ASL del Savonese.

Gestione - Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario” per lo svolgimento quotidiano delle prestazioni e dei servizi all'interno della struttura si avvale delle seguenti cooperative:

- **Assistenza Socio Sanitaria** | “Cooperativa Il Faggio”;
- **Fisioterapia** | “Progetto Città”;
- **Animazione** | “Progetto Città”;
- **Ristorazione** | “Veicolata da CIR”;
- **Lavanderia** | “Cooperativa Il Faggio” (servizio esterno);
- **Pulizie** | “Cooperativa Maris”;
- **Manutenzione** | “CoopQuadro”.

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario” sono presenti un:

- **Direttore Sanitario** | Dott. Renzo Paltrinieri - Iscr. Albo Medici n. 2651 Specialista in scienze dell'alimentazione indirizzo dietologico e dietoterapeutico, geriatra per anzianità di servizio;
- **Medici** | Dott. Gabriele Bargetto, Dott. Pupo Abdul Ziz, Dott. Nicolae Vieru;
- **Coordinatore Amministrativo** | Dott.ssa Silvia Cerulli;
- **Referente Infermieristico** | Dott. Ago Xhenta.

Orario visite consigliato Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni in orario diurno dalle 11:30 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:30.

È vietato l'ingresso nelle camere di degenza, durante tutte le attività sanitarie e/o assistenziali; durante il riposo degli ospiti e qualora vi sia una precisa indicazione del Direttore Sanitario.

In periodo di emergenza Covid si fa riferimento a linee guida nazionali e normativa cogente in materia.

Rette - Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”

Prima dell'ingresso dell'ospite in struttura, è necessaria la **firma di un contratto** che impegna Opere Sociali Servizi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo anche conto di un eventuale contributo del proprio Comune di residenza, in relazione alla quota di compartecipazione.

In caso di morosità Opere Sociali Servizi potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali.

Opere Sociali Servizi potrà inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Il costo complessivo di una giornata di degenza, è formato da una quota sanitaria e da una quota di compartecipazione.

La Regione Liguria definisce, con propri provvedimenti, i parametri assistenziali delle strutture sociosanitarie, unitamente alla quantificazione della quota sanitaria giornaliera. Individua, altresì, il range di compartecipazione.

I parametri e le quote/rette attualmente in vigore, sono quelli definiti dalla Deliberazione di Giunta Regionale 862/2011 e s.m.i.

In caso di inserimento privato, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della retta complessiva. Per i ricoveri in regime privato, al fine di venire incontro alle esigenze delle famiglie nella sostenibilità della retta, Opere Sociali Servizi può riservarsi la facoltà di applicare uno sconto sulla quota di compartecipazione, fino ad un massimo del 30% della quota stessa.

In caso di **inserimento in posto letto convenzionato** con l'ASL2 Savonese, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della sua quota di compartecipazione per la RSA di mantenimento e per ricoveri di sollievo. Come detto, la quota di compartecipazione prevede una forbice di applicazione in relazione alle determinazioni del singolo ente gestore.

Gli inserimenti di Riabilitazione o Post acuto sono a totale carico della Sanità (max 60 gg)

In alcuni casi, in relazione alle condizioni economiche disagiate della persona e del nucleo familiare, la quota di compartecipazione può essere parzialmente sostenuta dal Comune di residenza, previa domanda dell'interessato e verifica dei requisiti richiesti, oltre che della disponibilità di bilancio dell'ente locale.

Quota sanitaria giornaliera pazienti mantenimento: € 49,88.

Quota compartecipazione giornaliera pazienti mantenimento: € 50,00 applicata da Opere Sociali Servizi.

Quota compartecipazione pazienti in regime di sollievo: € 50,00

Retta totale giornaliera mantenimento: € 99,98

Retta totale riabilitativi giornaliera a totale carico ASL: € 120,54.

Sconto per i privati sulla compartecipazione fino al 30%.

Ricapiti - Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”

Residenza Sanitaria Assistenziale “Santuario”

Piazza Santuario, 4 - Località Santuario

17100 Savona (SV)

Telefono 019 8797037 - Fax 019 8797037

Numero reparto +39 342 351 8637

Email: rsasantuario@operesocialiservizi.it

Residenza Protetta “Casa M. Bagnasco”

Via Salita Schienacoste - 17100 Savona (SV)

Telefono 019 8401018 - Fax 019 8337342

Email: rpagnasco@operesocialiservizi.it

La **Residenza Protetta “Casa Marino Bagnasco”** ospita pazienti parzialmente autosufficienti, è situata nel centro di Savona, in Via Salita Schienacoste, accanto alla Chiesa di San Domenico, ad un passo da Via Paleocapa, l'arteria principale della città.

Il cortile interno, dove si può passeggiare e trascorrere il tempo in compagnia degli altri ospiti o di familiari ed amici, è aperto alla città.

La struttura, priva di barriere architettoniche e conforme alla normativa vigente in materia, dispone di **53 posti letto**, di cui **40 convenzionati** e **13 privati**, e si sviluppa su tre piani con ampie camere da due posti letto e tre camere singole, ciascuna con bagni adeguati anche alle persone disabili, un salone in cui si svolge l'animazione e la socializzazione, sale da pranzo ai piani, studio medico, infermeria, bagni assistiti per non autosufficienti, mentre la Direzione, la Segreteria e una piccola Cappella sono ubicate al piano terra.

Tutte le camere di degenza sono arredate con materiale conforme alle normative di legge e dotate di servizi igienici per disabili con doccia. Ogni letto è dotato di impianto di chiamata e di illuminazione.

Gli ospiti che lo gradiscono possono mettere nella propria camera oggetti cari e piccoli arredi personali, concordandolo con il Coordinatore Amministrativo o il Coordinatore Infermieristico. All'interno della struttura sono presenti molti spazi per trascorrere momenti di relax con i propri familiari.

La **Residenza Protetta “Casa Marino Bagnasco”** ospita soggetti autosufficienti e non, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, supportandoli nelle difficoltà personali, di autonomia e nelle disabilità.

Gestione - Residenza Protetta “Casa M. Bagnasco”

La Residenza Protetta “Casa Marino Bagnasco” per lo svolgimento quotidiano delle prestazioni e dei servizi all'interno della struttura si avvale delle seguenti cooperative:

- **Assistenza Socio Sanitaria** | “Cooperativa Il Faggio”;
- **Fisioterapia** | “Progetto Città”;
- **Animazione** | “Progetto Città”;
- **Ristorazione** | Veicolato CIR;
- **Lavanderia** | “Cooperativa Il Faggio” (servizio esterno);
- **Pulizie** | “Cooperativa Maris”;
- **Manutenzione** | “CoopQuadro”.

All'interno della Residenza Protetta “Casa Marino Bagnasco” sono presenti un:

- **Direttore Sanitario** | Dott. Giampaolo Pesce - Iscr. Albo Medici n. 2210
Specialità medicina dello sport, geriatra per anzianità di servizio;
- **Medico di medicina generale** | Dott. Elisa Garbarnio;
- **Coordinatore Amministrativo** | Dott.ssa Arianna Ronchetto;
- **Referente Infermieristico** | Dott.ssa Monica Tudorache.

Orario visite consigliato Residenza Protetta “Casa M. Bagnasco”

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni in orario diurno dalle 11:30 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:30.

E' vietato l'ingresso nelle camere di degenza, durante tutte le attività sanitarie e/o assistenziali; durante il riposo degli ospiti e qualora vi sia una precisa indicazione del Direttore Sanitario.

In periodo di emergenza Covid si fa riferimento a linee guida nazionali e normativa cogente in materia.

Rette - Residenza Protetta “Casa M. Bagnasco”

Prima o contestualmente all'ingresso dell'ospite in struttura, è necessaria la **firma di un contratto** che impegna Opere Sociali Servizi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo anche conto di un eventuale contributo del proprio Comune di residenza, in relazione alla quota di compartecipazione.

In caso di morosità Opere Sociali Servizi potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali.

Opere Sociali Servizi potrà inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Il costo complessivo di una giornata di degenza, è formato da una quota sanitaria e da una quota di compartecipazione.

La Regione Liguria definisce, con propri provvedimenti, i parametri assistenziali delle strutture sociosanitarie, unitamente alla quantificazione della quota sanitaria giornaliera. Individua, altresì, il range di compartecipazione.

I parametri e le quote/rette attualmente in vigore, sono quelli definiti dalla Deliberazione di Giunta Regionale 862/2011 e s.m.i.

In caso di inserimento privato, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della retta complessiva. Per i ricoveri in regime privato, al fine di venire incontro alle esigenze delle famiglie nella sostenibilità della retta, Opere Sociali Servizi può riservarsi la facoltà di applicare uno sconto sulla quota di compartecipazione, fino ad un massimo del 30% della quota stessa.

Viene richiesto, per i pazienti in **regime privato**, il versamento di un **deposito cauzionale** infruttifero di importo pari ad una mensilità della retta dovuta, che verrà restituito alla fine del ricovero, solo a regolare saldo di tutte le rette.

In caso di inserimento in posto letto convenzionato con l'ASL2 Savonese, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della sua quota di compartecipazione

Come detto, la quota di compartecipazione prevede una forbice di applicazione in relazione alle determinazioni del singolo ente gestore.

In alcuni casi, in relazione alle condizioni economiche disagiate della persona e del nucleo familiare, la quota di compartecipazione può essere parzialmente sostenuta dal Comune di residenza, previa domanda dell'interessato e verifica dei requisiti richiesti, oltre che della disponibilità di bilancio dell'ente locale.

Quota sanitaria giornaliera pazienti: € 30,97.

Quota compartecipazione giornaliera: € 54,00 applicata da Opere Sociali Servizi.

Camera singola € 10,00 in più al die.

Servizio di lavaggio indumenti ospiti a pagamento su richiesta

Retta totale giornaliera: € 84,97 (maggiorazione di 10,00 per le stanze singole).

Sconto per i privati sulla compartecipazione fino al 30% a seconda della autosufficienza o meno.

Recapiti - Residenza Protetta “Casa M. Bagnasco”

Residenza Protetta “Casa Marino Bagnasco”

Via Schienacoste

17100 Savona (SV)

Telefono 019 8401018 - Fax 019 8337342

Email: rpbagnasco@operesocialiservizi.it

Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”

Via alla Stazione, 2 - Località Santuario - 17100 Savona (SV)

Telefono 019 8797002 - Fax 019 8797002

Email: rsanoceti@operesocialiservizi.it

La **Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”** ospita pazienti non autosufficienti. E' situata in Via Alla Stazione 2 in Località Santuario di Savona in un'antica residenza nobiliare savonese del '700, accuratamente ristrutturata. E' previsto un servizio navetta a richiesta dalla fermata dell'autobus in Piazza Santuario alla RSA Noceti, in orario prossimo al pranzo (per informazioni rivolgersi alla struttura).

La struttura, priva di barriere architettoniche e conforme alla normativa vigente in materia, è autorizzata e accreditata per **44 posti letto**, di cui **40 convenzionati** e **4 privati**, e si sviluppa su tre piani: al piano terreno si collocano gli uffici amministrativi e sanitari, la palestra, gli spazi dedicati alle attività d'animazione, la cucina, il parrucchiere, il podologo e la camera ardente; al primo ed al secondo piano, invece, raggiungibili tramite ampio e comodo ascensore, si trovano le altre camere di degenza – da due, tre o quattro posti letto – tutte attrezzate con bagno, le guardiole del personale, il locale lavanderia e la cappella.

Tutte le camere di degenza sono arredate con materiale conforme alle normative di legge e dotate di servizi igienici per disabili, con doccia. Ogni letto è dotato di dispositivo di chiamata e di illuminazione.

Gli ospiti che lo gradiscono possono mettere nella propria camera oggetti cari concordandolo con il Coordinatore. All'interno della struttura sono presenti spazi per trascorrere momenti di relax con i propri familiari.

La struttura dispone di uno spazio esterno anche ombreggiato dai pini secolari.

La **RSA Noceti** è destinata all'accoglienza di soggetti anziani non autosufficienti ed ad altri soggetti non assistibili a domicilio o in residenza protetta, che per il loro stato psicofisico necessitano d'assistenza sanitaria e sociale per tempi prolungati e, in alcuni casi, anche in maniera permanente.

Gestione - Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti” per lo svolgimento quotidiano delle prestazioni e dei servizi all'interno della struttura si avvale delle seguenti cooperative:

- **Assistenza Socio Sanitaria** | “Cooperativa Maris”;
- **Fisioterapia** | “Progetto Città”;
- **Animazione** | “Progetto Città”;
- **Ristorazione** | “Cooperativa Maris” (pasti preparati nella cucina interna della RSA Noceti);
- **Lavanderia** | Ditta esterna;
- **Pulizie** | “Solida Società Cooperativa Sociale”;
- **Manutenzione** | “CoopQuadro”.

All'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti” sono presenti un:

- **Direttore Sanitario** | Dott. Renzo Paltrinieri - Iscr. Albo Medici n. 2651 Specialista in scienze dell'alimentazione indirizzo dietologico e dietoterapeutico, geriatra per anzianità di servizio;
- **Medico di medicina generale** | Dott. Massimo Bianchi;
- **Coordinatore Infermieristico** | Dott.ssa Ivana Delfino;
- **Referente Amministrativo** | Congedi Marianna;

Orario visite consigliato Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”

L'accesso alla struttura è consentito tutti i giorni in orario diurno dalle 11:30 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:30, fatte salve le diverse misure di contenimento e prevenzione covid 19, come da decreti ministeriali e delibere Alisa.

E' vietato l'ingresso nelle camere di degenza, durante tutte le attività sanitarie e/o assistenziali; durante il riposo degli ospiti e qualora vi sia una precisa indicazione del Direttore Sanitario.

Rette - Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”

Prima o contestualmente all'ingresso dell'ospite in struttura, è necessaria la **firma di un contratto** che impegna Opere Sociali Servizi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, a pagare la retta corrispondente, tenendo anche conto di un eventuale contributo del proprio Comune di residenza, in relazione alla quota di partecipazione.

In caso di morosità Opere Sociali Servizi potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse con addebito delle spese legali. Opere Sociali Servizi potrà inoltre richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Il costo complessivo di una giornata di degenza, è formato da una quota sanitaria e da una quota di partecipazione.

La Regione Liguria definisce, con propri provvedimenti, i parametri assistenziali delle strutture sociosanitarie, unitamente alla quantificazione della quota sanitaria giornaliera. Individua, altresì, il range di partecipazione.

I parametri e le quote/rette attualmente in vigore, sono quelli definiti dalla Deliberazione di Giunta Regionale 862/2011 e s.m.i.

In caso di inserimento privato, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della retta complessiva. Per i ricoveri in regime privato, al fine di venire incontro alle esigenze delle famiglie nella sostenibilità della retta, Opere Sociali Servizi può riservarsi la facoltà di applicare uno sconto sulla quota di partecipazione, fino ad un massimo del 30% della quota stessa.

In caso di inserimento in posto letto convenzionato con l'ASL2 Savonese, l'utente (e/o suo familiare) è tenuto al pagamento della sua quota di partecipazione per la RSA di mantenimento. Come detto, la quota di partecipazione prevede una forbice di applicazione in relazione alle determinazioni del singolo ente gestore.

In alcuni casi, in relazione alle condizioni economiche disagiate della persona e del nucleo familiare, la quota socio-alberghiera può essere parzialmente sostenuta dal Comune di residenza, previa domanda dell'interessato e verifica dei requisiti richiesti, oltre che della disponibilità di bilancio dell'ente locale.

Quota sanitaria giornaliera pazienti mantenimento: € 49,88.

Quota partecipazione giornaliera pazienti mantenimento: € 50,00 applicata da Opere Sociali Servizi.

Retta totale giornaliera mantenimento: € 99,88.

Servizio di lavaggio indumenti ospiti su richiesta a pagamento.

Sconto per i privati sulla quota di partecipazione fino al 30%.

Recapiti - Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”

Residenza Sanitaria Assistenziale “Noceti”

Via alla Stazione, 2 - Località Santuario

17100 Savona (SV)

Telefono 019 8797002 - Fax 019 8797002

Numero reparto +39 342 3518637

Email: rsanoceti@operesocialiservizi.it

Opere Sociali Servizi SpA

Via Paleocapa, 4/3 c - 17100 Savona (SV)

Tel: 019 8489849 - Fax: 019 8160893

Sito Internet: www.operesocialiservizi.it

Email: info@operesocialiservizi.it

Posta certificata: operesocialiservizi@pec.it