



Residenza Olimpia

Regolamento Interno

Finalità del regolamento.....	3
art. 1 descrizione del settore di attività.....	3
art. 2 criteri per l'ammissione ai servizi.....	3
2.1 modalità di accesso e permanenza.....	3
2.2 documentazione	3
2.3 assegnazione e gestione delle stanze	4
2.4 gestione del corredo (vestiti e biancheria) e degli effetti personali	4
art. 3 norme comportamentali	4
art. 4 norme igienico sanitarie 4	
art. 5 rapporti degli utenti con le famiglie e l'ambiente esterno	5
art. 6 vitto	5
art. 7 assicurazione per responsabilità civile	5
art. 8 organigramma e funzionigramma	5
art. 9 la nostra equipe	6
art. 10 organizzazione della giornata tipo	6
art. 11 attività svolte.....	7
art. 12 servizi	7
art.13 strumenti operativi di rilevazione dello stato clinico degli utenti.....	8
art.14 modalità di gestione delle emergenze sanitarie	8
14.1 contenuti minimi della chiamata per allertare i soccorsi	8
14.2 documentazione da predisporre e consegnare ai soccorritori.....	8
14.3 comunicazione ai parenti/tutore/congiunto	9
art. 15 modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi.....	9
art. 16 modalità di raccolta e valutazione dei suggerimenti e dei reclami	9
art. 17 modalità di gestione del sistema informativo interno	9
art. 19 sistema di qualità'	9
19.1 impiego di procedure e protocolli	9

Finalità del Regolamento

Il presente Regolamento è stato redatto al fine di condividere le modalità operative e le regole della Casa di Riposo Residenza Olimpia atte a garantire il rispetto ed il benessere dell'utente in struttura. I contenuti del presente Regolamento sono da ritenersi applicabili per l'ospite, i familiari, i parenti, i visitatori e per tutto il personale della struttura.

ART. 1 Descrizione del settore di attività

La Residenza per anziani "Olimpia" ospita persone anziane offrendo loro tranquillità e confort come a casa propria, all'interno di un ambiente in grado di garantire tranquillità e favorire la socializzazione. Il Personale di Residenza Olimpia è impegnato nell'assistere al meglio l'ospite favorendo, dove possibile, il mantenimento delle autonomie residue. Il servizio di animazione stimola la socializzazione degli ospiti mantenendone vivi gli interessi culturali e ricreativi sulla base di programmi personalizzati in funzione delle caratteristiche e delle esigenze valutate al momento dell'ingresso. La professionalità degli operatori è costantemente supervisionata per garantire il mantenimento di un qualificato livello assistenziale. I pasti sono forniti nel rispetto delle esigenze nutrizionali degli ospiti e sulla base di diete particolari in caso di specifiche indicazioni terapeutiche. Su richiesta dell'ospite viene fornita assistenza medica specialistica e psicologica. Per ogni Ospite è compilata una cartella personale contenente:

-  Le generalità complete
-  Il consenso informato
-  La diagnosi di entrata
-  L'anamnesi personale
-  L'esame obiettivo
-  Il progetto terapeutico
-  La valutazione multidimensionale
-  Gli eventuali esami di laboratorio e specialistici
-  Gli aggiornamenti periodici
-  Le valutazioni e le osservazioni degli operatori che concorrono all'attuazione del progetto terapeutico comprensivo degli aspetti riabilitativi, degli esiti e dei postumi
-  L'eventuale indicazione dei soggetti titolari della tutela dell'Ospite.

La struttura possiede un totale di 25 posti letto per persone con necessità di cure geriatriche o con deficit più o meno gravi nell'autonomia personale.

ART. 2 Criteri per l'ammissione ai servizi

2.1 Modalità di accesso e permanenza

Gli ospiti sono accolti presso la struttura sulla base di una richiesta personale, e/o dei familiari, o sulla base di una segnalazione da parte dei Servizi Territoriali. Per accedere è necessario contattare la struttura per fissare un colloquio informativo nel quale verranno illustrate le attività svolte ed i servizi offerti. Effettuato il colloquio, non appena disponibile il posto letto, lo staff di Residenza Olimpia contatterà l'utente per definire i tempi e la documentazione necessari per l'ingresso.

L'accesso per le **visite agli Ospiti** è **libero**. La famiglia è invitata a partecipare alla vita della Casa di Riposo, rispettando le regole della Struttura, ed è da considerarsi la prima e naturale risorsa per la persona anziana nella continuità dei rapporti, specie di tipo affettivo.








Le **uscite temporane ed i pernotti esterni** per rientro in famiglia (uscita e rientro nell'arco della stessa giornata) possono essere effettuate previa firma del familiare su apposito registro nel locale infermeria, curandosi di farsi consegnare la terapia in uso con impegno di somministrazione.

In caso di **ricovero ospedaliero**, il personale delegato, provvede direttamente al trasferimento dell'Ospite, avendo cura di avvisare tempestivamente i familiari.

In caso di **dimissione** decisa dall'Ospite e/o dai suoi familiari, o dal tutore, va data comunicazione scritta alla Direzione, , almeno 15 giorni prima della data di uscita. Il giorno previsto verrà consegnato un foglio di sintesi contenente diagnosi, cura, interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali.



2.2 Documentazione

Al momento dell'accesso è necessario consegnare presso l'ufficio amministrativo:

-  Documento di identità personale
-  Copia libretto sanitario
-  Copia tesserino esenzione ticket e del certificato di invalidità
-  Certificato esenzione malattie infettive
-  Codice fiscale
-  Copia ultima bolla consegna ausili (pannoloni)
-  Esami, accertamenti diagnostici, eventuali cartelle cliniche pregresse e terapie farmacologiche in atto

2.3 Assegnazione e gestione delle stanze









Al momento dell'ingresso in struttura, viene assegnata all'utente una stanza secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Qualora le esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra stanza. Il trasferimento sarà comunque comunicato preventivamente all'ospite ed ai referenti dello stesso, al fine di evitare eventuali disagi. E' facoltà dell'ospite, nel rispetto delle disponibilità e delle esigenze altrui:

-  personalizzare la camera con oggetti personali (quali ad esempio foto), previo assenso della Direzione amministrativa;
-  utilizzare tutti gli spazi comuni, interni ed esterni, della struttura.

E' fatto divieto di introdurre ed utilizzare nelle stanze apparecchiature elettriche diverse da quelle date in dotazione senza preventiva autorizzazione da parte della Direzione. Inoltre è altresì vietato conservare vitto e bevande alcoliche nelle camere (il vitto dovrà essere conservato esclusivamente nelle aree comuni adibite a tale uso, preferibilmente in confezioni monouso, e comunque consegnato all'infermiere di reparto).

2.4 Gestione del corredo (vestiti e biancheria) e degli effetti personali








L'utente dovrà essere fornito del corredo personale durante tutta la degenza in forma residenziale, nello specifico dovrà portare:

-  Occorrente per l'igiene della persona (bagnoschiuma, sapone liquido, shampoo, schiuma da barba, lamette, etc..)
-  Biancheria intima;
-  Pigiami o camicie da notte;
-  Vestaglia;
-  Pantofole , ciabatte da bagno;
-  Magliette di cotone;
-  Calze di cotone;
-  Tute da ginnastica;





Residenza Olimpia mette a disposizione degli utenti il servizio lavanderia nei limiti previsti dalla normativa in materia, gli indumenti dovranno essere forniti di etichetta con scritto, in maniera indelebile il proprio nome e cognome. Al momento dell'ingresso dovrà essere consegnato un elenco dettagliato dei capi che verranno lasciati in struttura. E' facoltà dell'Ospite, sotto la sua responsabilità, possedere oggetti personali o indumenti oltre a quelli previsti nel presente articolo. In caso di dimissioni o decesso dell'Ospite, il corredo, così come i valori e gli altri oggetti, saranno restituiti a lui, ai parenti o agli eredi. In caso di diversa volontà dell'Ospite, dei parenti o degli eredi la struttura li destinerà secondo le volontà espresse. Si avvertono i familiari dei degenti o i loro accompagnatori che la struttura non si assume nessuna responsabilità per gli oggetti di valore in possesso degli ospiti.

Art. 3 Norme comportamentali

L'ospite e i suoi referenti/visitatori, a seconda del campo di applicabilità di quanto segue, devono attenersi alle norme generali e disposizioni riguardanti la vita di comunità, l'igiene personale ed i rapporti interpersonali, con particolare riferimento a quanto segue:

-  rispettare gli orari della sveglia, colazione, pranzo e cena, attività riabilitativa, orario di chiusura, riposo notturno (in accordo a quanto di seguito indicato);
-  rispettare le regole di convivenza in comunità sia nei confronti degli altri utenti, che delle figure professionali impegnate a vario titolo in Casa di Riposo, nella realizzazione dei servizi e nello svolgimento delle attività;
-  aver cura del mobilio, delle suppellettili delle stanze e tenere in ordine gli ambienti dati in uso personale e collettivo;
-  evitare di creare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto). A tal proposito si ricorda che in struttura:
-  il volume della TV e degli altri apparecchi radiofonici deve essere tenuto basso o preferibilmente utilizzare le apposite cuffie;
-  di evitare fonti di rumore prima delle 6, dopo le 21 e dalle 14 alle 16, al fine di rispettare il riposo diurno e notturno degli ospiti;
-  di parlare e di rivolgersi agli operatori con toni di voce moderati.

E' fatto assoluto divieto di:

-  fumare in qualunque ambiente, fatto salvo che nelle aree esterne;
-  sostituire le serrature delle porte degli ambienti e degli armadi dati in uso;
-  cucinare, riscaldare o conservare cibi all'interno delle stanze (vedi articolo precedente) o bevande alcoliche (il cibo dovrà essere conservato esclusivamente nelle aree comuni adibite a dispensa e comunque consegnato all'ingresso all'infermiere di turno; nelle camere si potrà conservare esclusivamente piccoli quantitativi di acqua);
-  sovraccaricare le prese elettriche inserendo più derivazioni e prese multiple su una stessa presa.

Art. 4 Norme igienico sanitarie

La Casa di Riposo attua, in conformità al D.Lgs. 81/08 e successive modifiche, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio, che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative. Inoltre la Struttura dispone di impianto antincendio a norma di legge, con segnaletica presente in ogni nucleo, al fine di evidenziare i vari percorsi e ausili strumentali necessari

in caso di emergenza. La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, attraverso:

- ♻️ Corretto smaltimento e riciclo dei rifiuti
- ♻️ Frequenza giornaliera della pulizia delle stanze e dei servizi igienici
- ♻️ Periodica sanificazione a fondo degli ambienti.
- ♻️ Percorsi facilitati per le persone portatrici di handicap

Gli ambienti sono inoltre provvisti di dispositivi atti a facilitare la loro fruizione dal portatore di handicap, secondo la normativa vigente. La Struttura opera a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione della Dlgs 196/2003 e s.m.i. sulla privacy. A tal fine copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'Ospite o ad un referente da lui delegato (o tutore delegato). La Casa di Riposo Residenza Olimpia ha definito un sistema di autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare (come previsto dal recepimento del regolamento 853/04 e s.m.i.). È operativo un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi di rischi durante la manipolazione degli alimenti e, in caso di necessità, apporta le correzioni più idonee. Il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari. Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati nei locali infermieristici, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.

Art. 5 Rapporti degli utenti con le famiglie e l'ambiente esterno

Nell'ottica di favorire lo svolgimento delle attività riabilitative, educative e socio assistenziali, la Casa di Riposo Residenza Olimpia favorisce i rapporti degli utenti con l'ambiente esterno e con il contesto familiare di appartenenza.

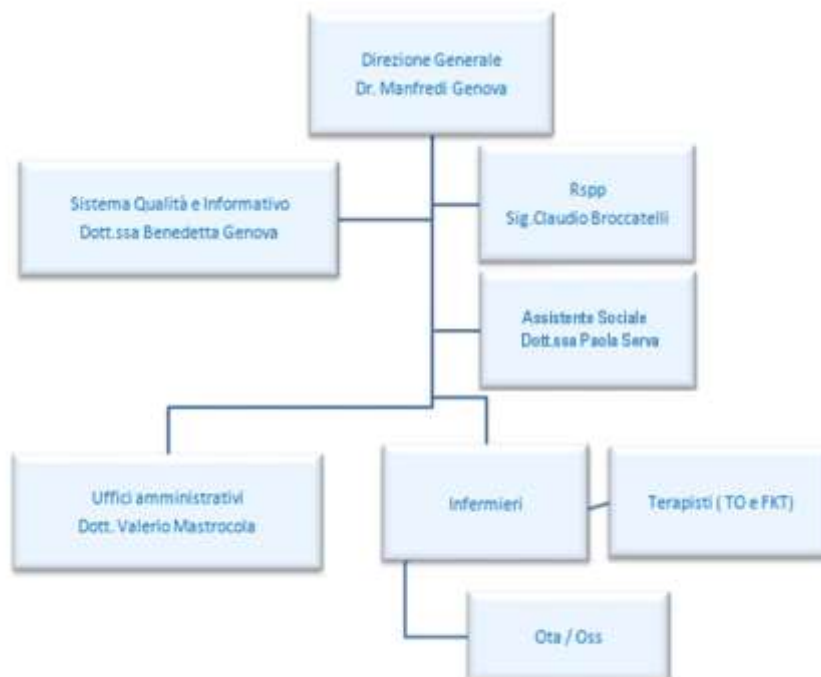
Art. 6 Vitto

Residenza Olimpia pone particolare attenzione ai cibi, preparati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti sono forniti da una azienda, certificata ISO 9001 ed esperta del settore, secondo tabelle dietetiche generali e specifiche, e se ne assicura il controllo di qualità tramite i criteri previsti dalle norme di igiene e salubrità degli alimenti (haccp). Distribuiti ad orari fissi, I pasti sono predisposti sulla base di menù bisettimanali con variazioni stagionali. Qualora vi siano particolari esigenze dietetiche per ragioni di salute o culto religioso, la dietista provvede a personalizzare la dieta su indicazione mediche. L'Ospite ha la possibilità di scelta giornaliera delle pietanze in base alle proprie preferenze.

Art. 7 Assicurazione per responsabilità civile

Per eventuali danni causati dagli utenti a persone o cose, anche estranee alla Casa di Riposo Residenza Olimpia, la stessa provvede direttamente, mediante apposita assicurazione per responsabilità civile verso terzi, riservandosi ogni azione nei confronti dell'autore del danno, in caso di accertata volontarietà dell'atto commesso. La Casa di Riposo Residenza Olimpia non assume alcuna responsabilità per eventuali valori conservati direttamente dagli utenti.

Art. 8 Organigramma e Funzionigramma



Art. 9 LA NOSTRA EQUIPE

DIREZIONE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> - Definisce le strategie aziendali di sviluppo. - Gestisce i rapporti con enti ed istituzioni. - Adotta ogni iniziativa utile alla piena attuazione della politica aziendale.
SISTEMA QUALITA' E INFORMATIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Assicura la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità aziendale. - Relaziona periodicamente alla direzione sullo stato del sistema di gestione aziendale - Monitora la soddisfazione del cliente secondo le metodologie definite nel sistema. - Analizza i reclami e collabora alla definizione del trattamento delle azioni previste per la risoluzione delle problematiche emerse.
AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Collabora con la direzione al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto - Gestisce le attività amministrative e di carattere contabile necessarie alla gestione della società. - Svolge le attività di accoglienza fornendo tutta l'assistenza utile per l'ingresso e la permanenza.
RSPP	<ul style="list-style-type: none"> - Individua e valuta i fattori di rischio per la sicurezza e la salubrità degli ambienti individuando idonee misure di sicurezza
SERVIZIO TECNICO	<ul style="list-style-type: none"> - Programma, esegue e gestisce interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
INFERMIERE PROFESSIONALE	<ul style="list-style-type: none"> - Provvede all'individuazione dei bisogni assistenziali di ogni ospite fornendo prestazioni professionali mirate e assicurando l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli operatori competenti.
FISIOTERAPISTA	<ul style="list-style-type: none"> - Svolge le sue prestazioni nel rispetto del progetto terapeutico, fornendo una valutazione periodica dei risultati ottenuti tramite le varie metodiche riabilitative messe in atto (attività di psico-motricità). Collabora attivamente con il servizio di animazione per attività affini e/o sinergiche.
TERAPISTA ED EDUCATORE DELLA RIABILITAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> - Cura le attività di animazione e occupazionali. Alcune delle metodologie utilizzate sono quelle dell'ergoterapia, attività ludico-ricreative tecniche di attivazione pratica e cognitiva.
OPERATORE TECNICO DELL'ASSISTENZA E OPERATORE SOCIO-SANITARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Cura il soddisfacimento dei bisogni primari degli ospiti: igiene personale, vestizione, mobilizzazione, assistenza ai pasti; collabora con gli addetti ai servizi generali per il mantenimento dell'igiene ambientale in base agli standard previsti.
ASSISTENTE SOCIALE	<ul style="list-style-type: none"> - Cura le attività di assistenza sociale, rispondendo al meglio alle esigenze degli ospiti. Svolge il mandato di attivare e prendersi cura delle reti di sostegno al fine di promuovere l'integrazione socio-sanitaria facilitando l'espletamento delle pratiche burocratiche

ART. 10 Organizzazione della giornata tipo

Per ogni Ospite viene assicurata in collaborazione con il MMG e l'equipe assistenziale, la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato corrispondente ai problemi e ai bisogni identificati .

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	
7,00 – 8,30	Sveglia ed igiene personale
8,30 – 9,30	Colazione
10,00 -11,30	Attività di riabilitazione*
12,00 -13,00	Pranzo
13,00 -15,30	Riposo pomeridiano
15,30 -18,30	Alzata, merenda, ripresa delle attività di riabilitazione e terapia occupazionale*
18,30-19,30	Cena

DALLE 19,30	Preparazione per la notte e riposo notturno
VENERDI' ORE 16,00 CELEBRAZIONE DELLA SANTA MESSA	
<i>* effettuate nei giorni indicati all'interno dell'allegato alla carta dei servizi</i>	

ART. 11 Attività svolte

ATTIVITA' QUOTIDIANE	
ATTIVITÀ DI VITA QUOTIDIANA	Attività di sostegno e completamento nelle autonomie (igiene personale, abbigliamento, alimentazione)
RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE MOTORIA E FUNZIONALE	Il servizio si prende cura degli anziani programmando interventi mirati, e atti alla cura, alla prevenzione ed alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate.
TERAPIA OCCUPAZIONALI	Permette all'ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti risvegliando interessi e curiosità. Il servizio intende inoltre favorire e ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore, costituendo un mezzo di interazione con familiari, amici, volontari e operatori.
ATTIVITÀ SOCIALIZZANTI	Svolte nei giardini e nel salone sotto la supervisione del personale incaricato; l'attività costituisce un momento forte di riferimento all'interno della struttura e per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli ospiti

ALTRE ATTIVITÀ	
Stimolazione cognitiva	Giornalino
Reminiscenza	Colloqui individuali di sostegno
Orientamento alla realtà	Animazione professionale
Lettura	Attività di vita quotidiana
Attività ludico-sensoriali	Attività di cucina
Attività musicali	Attività di giardinaggio
Attività creativa	Attività di cucina occupazionale
Attività ricreativa	

ART. 12 Servizi

ASSISTENZA MEDICA	Nella Casa di Riposo, le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di libera scelta dell'assistito nei limiti e nelle condizioni previste per la generalità dei cittadini. È inoltre presente in struttura una volta a settimana un medico specialista
SERVIZIO ESTERNO FARMACIA	Per l'approvvigionamento dei farmaci è a disposizione un servizio esterno. Per i parenti che desiderino acquistare personalmente i farmaci è possibile accordarsi con l'amministrazione per definire tempi e modalità.
ESAMI SPECIALISTICI	I prelievi per gli esami di laboratorio vengono effettuati dal personale infermieristico direttamente in struttura. Le visite specialistiche vengono effettuate sia internamente che presso strutture esterne in virtù della disponibilità di specialisti del CAD.
ASSISTENZA RELIGIOSA	È rispettato ogni credo religioso pertanto è favorita la presenza di diversi assistenti spirituali secondo la confessione degli ospiti. Per gli ospiti di fede cattolica viene celebrata settimanalmente la santa messa la domenica mattina nella chiesa all'interno della Casa di Riposo.





VOLONTARIATO	All'interno della Casa di Riposo si dà ampio spazio, secondo specifiche procedure, ad appartenenti delle associazioni di volontariato in possesso di autorizzazione regionale, che collaborano nelle attività di socializzazione e animazione aiutando gli ospiti a coltivare i propri interessi e favorendo i rapporti con familiari e amici.
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Le camere da uno o due posti letto, sono provviste di bagno interno con arredi sanitari a norma per la fruibilità anche da parte di persone non autosufficienti. Inoltre sono a disposizione degli ospiti spazi destinati a: <ul style="list-style-type: none"> - Soggiorno - Pranzo - Sala polivalente - Giardini La pulizia delle stanze e degli ambienti sono particolarmente curate e sono eseguite quotidianamente da operatori addetti.
ARREDO E BIANCHERIA	L'arredo standard è composto da: <ul style="list-style-type: none"> - Letto corredato da materasso e cuscino - Comodino - Armadio - Dispositivo di illuminazione e chiamata operatore acustico e sonoro Si fornisce inoltre la biancheria da letto e da bagno di cui si assicura la regolare manutenzione e sanificazione. L'ospite dovrà fornire un corredo personale durante tutto il periodo di soggiorno.
TELEVISIONE	Sono presenti aree comuni dotate di televisioni a disposizione degli ospiti. L'ospite che lo desidera può utilizzare il proprio apparecchio tv nella propria stanza sempre nel rispetto degli altri residenti

ART.13 Strumenti operativi di rilevazione dello stato clinico degli utenti

All'ingresso per ciascun utente è istituita una cartella personale contenente l'anamnesi personale e sociale, l'esame obiettivo all'ingresso il progetto terapeutico previsto in relazione alle patologie presenti e gli eventuali test e valutazioni necessarie all'inquadramento diagnostico riabilitativo (Valutazione Multidimensionale). Nella cartella personale sono previsti dei fogli intercalari a compilazione giornaliera contenenti le annotazioni rispetto alle visite del medico di base, di eventuali consulenze specialistiche degli esami strumentali e di laboratorio e degli specifici interventi riabilitativi proposti. P.A. e F.C. a cura del personale infermieristico. Per gli aspetti riabilitativi è previsto l'inserimento dell'Ospite in un programma specifico e la compilazione di una cartella riabilitativa (facente comunque parte della cartella personale) con aggiornamento mensile.






ART.14 Modalità di Gestione delle Emergenze Sanitarie

L'operatore che ravvisa segni e sintomi in un Ospite che possano identificarsi come caratteristici di una emergenza sanitaria, in funzione delle conoscenze e delle competenze espresse dal proprio curriculum professionale e formativo, da immediatamente comunicazione al medico in quel momento presente in struttura l'evento riscontrato o lo contatta telefonicamente. Il medico contattato verifica l'evento, attua gli interventi ritenuti idonei alla stabilizzazione dell'evento stesso anche utilizzando i dispositivi previsti per la "gestione emergenze". Allerta se del caso il 118 per l'invio in ospedale dopo aver prestato il primo soccorso. Nell'attesa del 118, il personale addetto alla gestione del primo soccorso presente in struttura, deve:

-  iniziare le manovre di primo soccorso per quanto di sua competenza;
-  reperire un accesso venoso;
-  disinfettare e medicare eventuali ferite;
-  preparare una bombola di ossigeno in caso di dispnea, cianosi e febbre alta.

14.1 Contenuti minimi della chiamata per allertare i soccorsi

Nel corso della telefonata effettuata per allertare i soccorsi devono essere comunicati:

-  il nome della struttura, l'indirizzo ed il numero di telefono
-  il nome dell'operatore chiamante (nome, cognome e qualifica)
-  l'evento occorso
-  le condizioni dell'ospite
-  eventuali notizie che possano essere richieste dal responsabile del soccorso (ad esempio strada più breve per arrivare, parametri vitali verificabili, ecc).

14.2 Documentazione da predisporre e consegnare ai soccorritori

In attesa dei soccorsi e preliminarmente al ricovero nella struttura ospedaliera, il personale sanitario presente al momento del verificarsi dell'emergenza provvede a compilare il modulo "ricoveri urgenti in pronto soccorso", al fine di garantire il trasferimento di tutte le informazioni necessarie alla gestione dell'ospite presso la struttura ricevente (all'interno dello stesso sono, infatti, riportati i dati personali, la terapia, gli estremi del documento di identità ed i dati della tessera sanitaria). Detto modulo viene consegnato in copia cartacea al personale sanitario intervenuto per gestire le operazioni di soccorso e una copia viene conservata in cartella. All'arrivo dell'ambulanza il personale di struttura è tenuto a collaborare con i colleghi per il trasferimento dal letto alla barella, a fornire tutte le indicazioni necessarie e a chiedere la destinazione. L'infermiere ha il

compito di registrare sul diario, fedelmente e con ordine cronologico, la sequenza dell'intervento, sottolineando eventuali episodi fuori dall'ordinario (es. rifiuto del paziente e/o familiari al ricovero, rifiuto degli operatori del 118, atteggiamenti e comportamenti non adeguati ecc).

14.3 Comunicazione ai parenti/tutore/congiunto

Gli operatori sanitari in turno provvedono ad informare tempestivamente il parente/tutore/congiunto di riferimento (comunicando tutte le informazioni ritenute necessarie: circostanze del ricovero, ospedale di riferimento, ecc) ed attivare le procedure amministrative di segnalazione agli organismi competenti per i sistemi convenzionali. Le procedure dei singoli casi di emergenza maggiormente riscontrabili in struttura sono allegate al manuale della qualità nonchè conservate copie in apposito raccoglitore nel locale infermieristico così da essere di più semplice consultazione da parte del personale.

ART. 15 Modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti e degli arredi

Le pulizie devono comprendere, di norma, le seguenti strutture: pareti, soffitti, finestre, porte, vetrate, divisori, atri, pavimenti in opera di qualsiasi tipo di materiale siano costituiti, maniglie ed infissi interni ed esterni, tapparelle di finestre o porta - finestra, relativi cassonetti, tutti i caloriferi, servizi igienici e spogliatoi. Devono inoltre essere compresi nella pulizia tutti i mobili ed arredi vari, insegne, targhe ecc. e ogni altro arredo presente nell'ambiente. Sono esclusi dalla pulizia tutte le apparecchiature scientifiche-sanitarie e economali e i carrelli medicazione. La pulizia di termoconvettori e condizionatori o apparecchi simili deve essere effettuata limitatamente alle superfici esterne degli stessi, con l'avvertenza di non danneggiare o manomettere i vari congegni. Devono essere previste metodiche di intervento che assicurino giornalmente oltre alla normale pulizia degli ambienti, anche la sanificazione degli stessi. Per tutte le superfici diverse dai pavimenti la sanificazione ospedaliera va effettuata con prodotti contenenti una adatta combinazione di detersivi e di disinfettanti. E' vietato l'uso di prodotti tossici e/o corrosivi. Dopo l'uso tutto il materiale deve essere accuratamente lavato ed asciugato.

Art. 16 Modalità di raccolta e valutazione dei suggerimenti e dei reclami

Le segnalazioni, sia in termini di suggerimenti che di reclami possono essere inoltrate all'amministrazione, sia in forma orale che in forma scritta (lettera, fax, email). Per facilitare chi desiderasse mantenere l'anonimato è possibile inserire reclami o suggerimenti nell'apposita cassetta. Tutte le segnalazioni saranno valutate dalla Direzione, in collaborazione con la funzione interessata. Ai reclami presentati, con la specifica della persona e dei recapiti di chi lo ha inoltrato, inoltre, sarà data risposta entro un tempo massimo di sette giorni lavorativi dalla presentazione. La Casa di Riposo Residenza Olimpia, nel rispetto del Sistema di Gestione Qualità adottato, segue una procedura per la gestione dei reclami e di tutti gli spunti di miglioramento segnalati dalle parti interessate (ospite, parenti, familiari, personale ecc).

ART. 17 Modalità di gestione del Sistema Informativo Interno

Il sistema informativo è costituito dall'insieme delle informazioni utilizzate, prodotte e trasformate dall'azienda durante l'esecuzione dei processi aziendali, dalle modalità in cui esse sono gestite e dalle risorse sia umane sia tecnologiche coinvolte. Attualmente in fase di implementazione, lo scopo è di produrre e distribuire informazioni nel momento e luogo adatto ai soggetti che ne hanno bisogno.

Art. 18 Sistema di Qualità

La certificazione ISO 9001, riconosciuta e rinnovata annualmente alla Casa di Riposo Residenza Olimpia, si inserisce nell'ambito della qualità dei servizi erogati e nei progetti di miglioramento continuo delle attività svolte. Le verifiche periodiche, effettuate da società esterne accreditate, attestano l'efficacia del sistema di gestione della qualità e la conformità alla normativa ISO 9001:2008. Anche in funzione di questo, viene consegnato periodicamente all'Ospite o alla sua famiglia un questionario per esprimere il livello di gradimento e la possibilità di segnalare eventuali miglioramenti. La partecipazione e la tutela degli Ospiti è garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno attraverso l'utilizzo di modulistica dedicata. I reclami dovranno essere consegnati in Direzione. La Direzione si riserva sette giorni per rispondere.

18.1 Impiego di procedure e protocolli

Il personale utilizza procedure documentate indicanti il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che indicano le istruzioni di lavoro dettagliate, consentendo ai lavoratori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono costantemente aggiornati.