

## Carta dei Servizi

REV. 02 DEL 06/07/2018



Egregio Signore, Gentile Signora

Il presente documento è volto all'informazione e all'illustrazione delle prestazioni e dei servizi offerti nonché alla spiegazione delle modalità di erogazione degli stessi e alla verifica costante degli standard di qualità.

Per mezzo di questo documento desideriamo augurarLe nuovamente un caloroso benvenuto nella Casa di Cura Sant'Anna di Imperia e renderLa parte del nostro mondo costruendo fin da subito un rapporto basato sulla collaborazione per facilitare il Suo inserimento e la Sua integrazione nella Struttura.

La Carta dei Servizi è uno strumento che esprime il nostro impegno verso di Lei, gli obiettivi che ci siamo prefissati e i valori in cui crediamo. Attraverso questo documento vogliamo esprimere la nostra disponibilità verso le Sue necessità e la volontà di migliorarci continuamente per fornirLe i migliori professionisti e i più alti standard di qualità.

La Direzione

## PRESENTAZIONE

La Residenza Sant'Anna è una struttura sanitaria e socio-assistenziale, posta nel centro di Imperia. Nasce alla fine degli anni '60 come clinica privata, e nel corso degli anni è diventata una struttura multi-settoriale annoverando al suo interno reparti dedicati alla cura riabilitativa, alla residenza protetta per anziani e ai pazienti psichiatrici, alla RSA di mantenimento e al nucleo disabili. E' altresì dotata di un poliambulatorio in cui è presente un ambulatorio di Fisiatria, Pneumologia, Alzheimer ed Ecografia.

È una delle realtà più conosciute nel ponente ligure ed ha recentemente subito un processo di rinnovamento che ha trasformato non solo la struttura ma anche le modalità di gestione e di assistenza. Fa ora parte del network di strutture facente capo a **ComfortCura**, gruppo che possiede un'esperienza pluriennale nel settore.

La Struttura è dotata di un ampio parcheggio privato, bar, giardini, cortili interni e terrazze panoramiche a beneficio degli Ospiti/Pazienti e dei loro familiari. Gli spazi comuni sono ampi e confortevoli: luoghi ottimi per incontrare amici e famigliari o per socializzare con gli altri Ospiti/Pazienti. Sono presenti sale ristorante, sale per musica, lettura e animazione ed un locale polivalente per le funzioni religiose.

Inoltre, sono presenti palestre attrezzate per le attività motorie di riabilitazione neurologica, ortopedica e pneumologica svolte dal personale specializzato sotto il controllo e la supervisione di una équipe medica.

### Articolazione struttura

Sant'Anna di Imperia è una struttura socio-sanitaria che svolge diverse funzioni:

1. **Casa di Cura Riabilitativa:** eroga prestazioni di riabilitazione finalizzate al recupero funzionale di patologie ortopediche, neurologiche e respiratorie.
2. **RSA Post-Acuti:** eroga prestazioni terapeutiche di cura, riabilitazione e mantenimento funzionale, con interventi di recupero a termine, a pazienti anziani non autosufficienti con riduzione della funzione fisica, deficit cognitivi e/o comportamentali.
3. **RSA Disabili:** eroga servizio assistenziale per persone portatrici di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Il modello di cura mira a creare un adattamento ambientale flessibile e stabile.
4. **RSA di Mantenimento e Residenza Protetta Anziani:** eroga prestazioni tipiche della lunga degenza per patologie cronicizzate, con cure sanitarie di medicina generale, mantenimento e recupero dell'autonomia per contenere il decadimento, assistenza tutelare e aiuto alla persona.
5. **Residenza Protetta Salute Mentale:** eroga assistenza sanitaria e di mantenimento per persone affette da patologie psichiatriche stabilizzate.
6. **Poliambulatorio:** eroga un'ampia gamma di servizi dedicati al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini grazie agli ambulatori di Fisiatria, Pneumologia, Alzheimer e Ecografia.

Sant'Anna è una rappresentazione di qualità ed è accreditata dalla regione Liguria. La struttura dispone di 138 posti letto ed eroga prestazioni sia in regime privato che convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

I posti letto presenti sono suddivisi in convenzionati con SSN e privati nel seguente modo:

	Convenzione SSN	Privata	Posti letto totali
<b>Casa di Cura Riabilitativa</b>	24	13	37
<b>RSA Post-Acuti</b>	20	5	25
<b>RSA Disabili</b>	3	7	10
<b>RSA di Mantenimento e Residenza Protetta Anziani</b>	10	21	31
<b>Residenza Protetta Salute Mentale</b>			35
			<b>138</b>

È articolata su diversi piani:

- **Piano interrato:** dove sono presenti gli spogliatoi del personale e i depositi
- **Piano seminterrato:** dove sono presenti i servizi generali come cucina, lavanderia, palestra di RSA e camera mortuaria
- **Piano terra:** dove è presente la zona accoglienza con reception, bar e spazi comuni, uffici, una terrazza, la palestra di fisioterapia, gli Ambulatori e una sezione della Residenza Protetta per Salute Mentale
- **Primo piano:** dove si trovano i posti letto dedicati alla Casa di Cura Riabilitativa
- **Secondo piano:** dove si trovano i posti letto di RSA Post-Acuti (Riabilitazione) e Disabili
- **Terzo piano:** dove si trovano i posti letto di RSA di Mantenimento e Residenza Protetta Anziani
- **Quarto piano:** dove si trovano i posti letto di Residenza Protetta per Salute Mentale

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il soddisfacimento delle necessità degli Ospiti/Pazienti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure riabilitative e di assistenza, costituisce la Mission della Sant'Anna.

La struttura curata e pulita, il lavoro e l'attenzione del personale, le moderne tecnologie sono orientate ai bisogni degli Ospiti/Pazienti e della terapia.

Poiché poniamo l'Ospite/Paziente al centro di tutto, è necessario creare le condizioni affinché gli stessi e le loro famiglie trovino presso la residenza le condizioni di vita ideali. Attraverso i diversi moduli operativi, residenziali e ambulatoriali, Sant'Anna si propone di provvedere all'assistenza sanitaria, alla cura, al recupero sia fisico che psichico, alla rieducazione funzionale, alla tutela sociale ed assistenziale di soggetti di qualunque età, sesso e condizione, affetti da patologie croniche o acute in campo geriatrico e/o riabilitativo. Per garantire il soddisfacimento della Mission, la Direzione ritiene qualificante l'attivazione di un sistema interno di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione del cliente (inteso come Ospite/Paziente, familiare o servizio inviante) e la valorizzazione delle risorse umane e professionali impiegate.

### **Mission**

La nostra missione principale è prenderci cura dei nostri ospiti e pazienti accogliendoli in una struttura rinnovata dove possano sentirsi come a casa propria e sicuri di ricevere la migliore assistenza possibile, garantendo buoni standard di qualità, comfort e sicurezza e mettendo al centro la dignità della persona, il suo benessere e la sua autonomia.

Cerchiamo di soddisfare le necessità degli Ospiti/Pazienti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure riabilitative e di assistenza. Lavoriamo con passione per offrire un servizio attento, per migliorare e tutelare le condizioni di vita e di salute dei nostri Ospiti/Pazienti, per essere i migliori in quello che facciamo.

### **Valori**

Responsabilità etica e morale è per noi condizione necessaria per un buon operato e per raggiungere gli obiettivi prefissati.

I valori in cui crediamo sono il fondamento della nostra attività, espressione di impegno verso gli Ospiti e i Pazienti ed elementi da rimarcare.

#### **Efficacia ed efficienza**

- Orientamento verso la qualità dei risultati: esprime la volontà di raggiungere l'eccellenza
- Attenzione alle necessità degli Ospiti/Pazienti: è il fondamento di tutta l'attività svolta
- Continuità e flessibilità d'azione: servizi erogati in modo continuativo e modulati a seconda degli effettivi bisogni dell'Ospite/Paziente

#### **Competenza e professionalità**

- Aggiornamento continuo: formazione attraverso corsi del personale per mantenere la professionalità ed elevare gli standard
- Curiosità professionale: personale sempre attento e rivolto alla conoscenza e all'apprendimento

- Confronto multidisciplinare: riunioni di coordinamento tra lo staff volte a verificare il lavoro svolto
- Lavoro d'equipe: spirito di squadra e collaborazione sono fondamentali per il buon operato

### Trasparenza e libertà di scelta

- Diffusione delle informazioni: avviene in modo trasparente per permettere agli Ospiti/Pazienti e ai loro famigliari di conoscere tutte le attività della struttura e tutti i servizi offerti
- Regole chiare e condivise: controllo e verifica costante delle procedure da parte del personale di Coordinamento
- Imparzialità e lealtà: l'Ospite/Paziente è al centro dell'attenzione senza pregiudizi di genere, razza, sesso e religione da parte dello staff

### Comunicazione

- Diritto di informazione chiara ed esauriente: diritto irrinunciabile che vede lo staff sempre disponibile al chiarimento di eventuali dubbi
- Diritto di critica: siamo aperti all'ascolto e alla risoluzione di eventuali critiche al fine di migliorare l'offerta

### Empatia

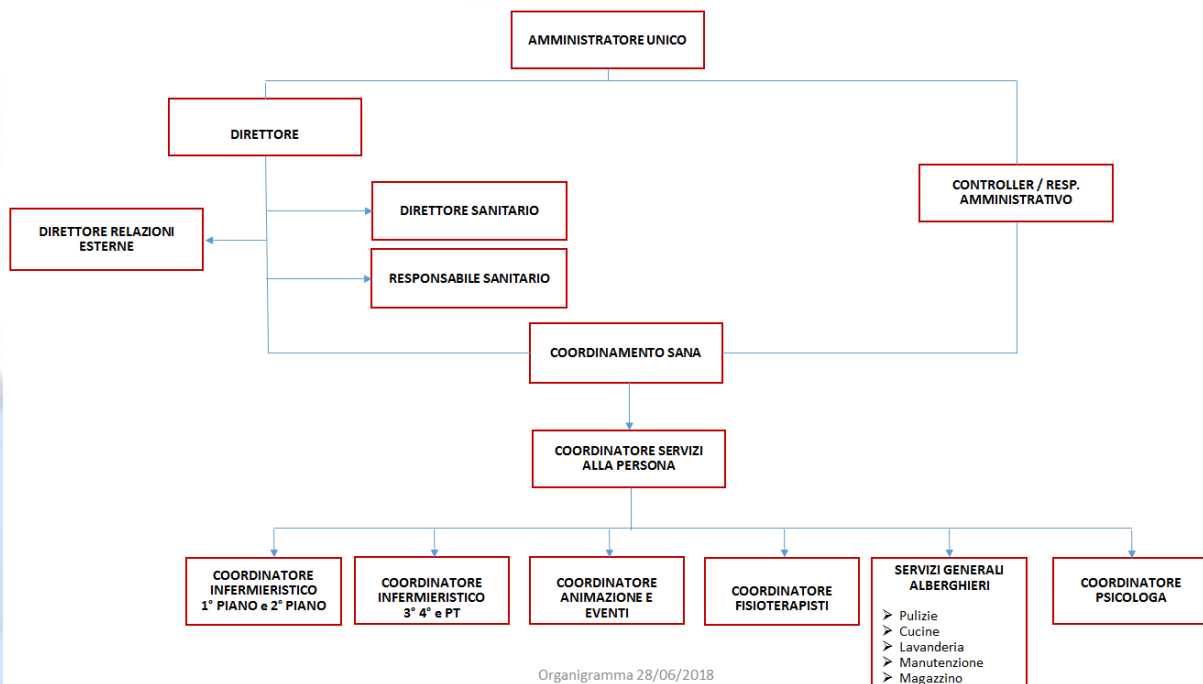
- Rispetto della dignità della persona: gli Ospiti/Pazienti vengono assistiti con il massimo dell'attenzione, della cura e dell'impegno al fine di garantire il rispetto della persona e della sua dignità
- Disponibilità all'ascolto: fondamentale per capire e assicurare la migliore assistenza ai nostri Ospiti/Pazienti
- Personalizzazione del servizio: cure e attività predisposte in base alle esigenze e alle diverse capacità di ogni Ospite/Paziente
- Rispetto della privacy: la privacy viene tutelata attraverso la normativa D.lgs 196/2003 e le successive integrazioni. Il personale è stato formato alla corretta applicazione della normativa
- Collaborazione e cooperazione: non solo tra Ospiti/Pazienti e operatori ma anche tra tutto il personale per garantire un corretto scambio di informazioni

## IL NOSTRO PERSONALE

Presso la nostra Struttura collaborano circa 100 operatori fra medici, infermieri, fisioterapisti, psicologi, educatori, animatori, personale di lavanderia, personale di cucina, pulizie e amministrazione.

Dal rapporto con l'Ospite/Paziente alla definizione dei processi medicali più idonei, fino ad arrivare all'erogazione delle terapie vere e proprie, il nostro staff è formato da figure altamente specializzate nella propria area di competenza, formate con scrupolo e costantemente aggiornate.

### Struttura Organizzativa



Il personale della struttura è riconoscibile grazie ad un cartellino di riconoscimento in cui è riportato il nome, la qualifica e, per facilitare l'identificazione, un diverso colore della divisa per ogni professionalità.

<b>Professionalità</b>	<b>Colore delle divise</b>
Personale medico	<b>CAMICE BIANCO</b>
Personale infermieristico	<b>VERDE SALVIA</b>
Personale OSS	<b>LILLA</b>
Personale psicologo	<b>CAMICE BIANCO</b>
Personale educatore-animatore	<b>CICLAMINO</b>
Personale fisioterapico	<b>AZZURRA</b>
Personale amministrativo	<b>ABITO NERO</b>
Personale di pulizia	<b>ARANCIONE</b>
Lavanderia	<b>BLU</b>
Cucina	<b>NERO</b>

## **SERVIZI ALBERGHIERI**

La struttura è provvista di stanze singole e doppie, ampie e luminose, tutte dotate di bagno privato in camera. Sono inoltre provviste di televisore e sistema di chiamata d'emergenza.

E' prevista la possibilità di "personalizzare" la propria camera con piccoli oggetti personali dietro approvazione della Direzione nel rispetto delle necessità e delle esigenze del proprio compagno/compagna di camera nei nuclei di RSA disabili, RSA di mantenimento e Residenza protetta anziani e salute mentale.

Alla Sant'Anna viene prestata una particolare cura all'idratazione, all'igiene personale e alla movimentazione di tutti gli Ospiti/Pazienti. Personale competente e qualificato in servizio 24 ore su 24, 7 giorni su 7, lavora costantemente per assicurare agli Ospiti/Pazienti un servizio qualitativamente elevato.

La pulizia e la sanificazione degli ambienti viene effettuata con cadenza giornaliera ogni mattina e passaggio serale. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è invece effettuato con cadenza settimanale, o secondo le necessità del singolo Ospite/Paziente.

### **Servizio ristorazione**

Alla ristorazione è stata dedicata una particolare attenzione: i pasti vengono considerati un importante momento di convivialità. La preparazione dei pasti viene effettuata dal personale interno alla Struttura sulla base dei menù predisposti dal Responsabile Sanitario adattati alle diverse stagioni dell'anno e alle particolari esigenze dell'Ospite/Paziente. È quindi possibile richiedere diete personalizzate per particolari tipologie di utenza ed usufruire dell'assistenza del personale per tutti coloro che necessitano di essere assistiti nel corso della somministrazione dei pasti.

L'Ospite/Paziente ha la possibilità di invitare familiari e conoscenti a pranzo o a cena, dandone preavviso alla Reception almeno un giorno prima pagando un piccolo importo.

Il menù giornaliero viene reso noto a tutti gli Ospiti/Pazienti mediante esposizione in apposite bacheche presenti in ogni singolo reparto con sufficiente anticipo.

Il servizio ristorazione consiste nella prima colazione, pranzo e cena. Il pranzo e la cena sono composti da diverse portate con una scelta per ogni portata e comprendono l'acqua naturale e frizzante e su richiesta il vino proposto dalla casa, il caffè e la camomilla.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo e/o nelle camere dei nuclei abitativi.

### **Menù tipo**

Colazione: caffè, latte, thè, biscotti, fette biscottate e marmellate

Pranzo: primo piatto come spaghetti al pomodoro, secondo piatto come hamburger al forno e contorno come piselli saltati

Merenda: thè e biscotti

Cena: primo piatto come minestrone con ditalini, secondo piatto come tortino di patate e verdure e contorno come fagiolini burro e salvia. Frutta o budino

Ogni giorno l'Ospite/Paziente può scegliere tra un paio di alternative di menù sia a pranzo che a cena.

## **SERVIZI PER GLI UTENTI**

### **Bar e ristoro**

All'interno della struttura è presente un bar presso il quale, sia i nostri Ospiti/Pazienti, sia i loro famigliari, possono intrattenersi nei seguenti orari:

Orario Invernale: 07.15 – 19.00

Orario Estivo: 07.15 – 20.00

Presso il bar è possibile acquistare generi e prodotti di prima necessità.

Inoltre è sempre attivo un servizio di distributori automatici quando il bar è chiuso.

### **Custodia di denari e preziosi**

Presso la Residenza Sant'Anna è possibile lasciare in custodia denaro, previo rilascio di una ricevuta attestante l'ammontare del suddetto. La Direzione non si assume la responsabilità per smarrimento di preziosi di ogni genere non lasciati in deposito.

### **Parrucchiera e pedicure**

A disposizione dei nostri Ospiti/Pazienti, previa prenotazione, offriamo anche un servizio di parrucchiera in un apposito locale all'interno della residenza. Inoltre, è previsto il servizio pedicure a chiamata, su richiesta dell'Ospite/Paziente. Il costo del servizio è a carico dell'Ospite/Paziente.

### **Lavaggio indumenti**

A disposizione dei nostri ospiti viene fornito un servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti. Il costo del servizio è comprensivo nella retta per gli Ospiti in lungo degenza, mentre è a carico nelle brevi degenze.

### **Corrispondenza**

La consegna della corrispondenza privata è garantita giornalmente dagli addetti all'accettazione.

### **Televisione e telefono**

In ogni stanza è presente una televisione a disposizione degli Ospiti/Pazienti. Viene anche data la possibilità di utilizzare il proprio telefono personale.

### **Connessione internet**

È disponibile in tutta la struttura una connessione internet Wi-Fi per tutti gli Ospiti/Pazienti.

### **Quotidiani e riviste**

La struttura garantisce la possibilità di consegna di quotidiani e riviste, dietro richiesta da effettuarsi presso la Reception. Tali quotidiani e riviste sono a carico degli Ospiti/Pazienti.

### **Biblioteca**

La struttura mette a disposizione dei propri Ospiti/Pazienti un locale dove sono presenti sia libri di diversi argomenti sia riviste, con l'obiettivo di allenare le capacità intellettuali e cognitive degli stessi.

### **Trasporti privati per esigenze di salute**

Su richiesta dell'Ospite/Paziente o del suo Rappresentante viene messo a disposizione un servizio di trasporto per esigenze di salute a carico dell'utente.

### **Parcheggio**

All'interno del centro è presente un parcheggio privato, non sorvegliato. La struttura non si assume la responsabilità di danni arrecati alle autovetture e ai ciclomotori.

### **Assistenza religiosa**

E' consentita la visita dei rappresentanti dei diversi culti religiosi all'interno della Residenza. Per chi lo desidera è garantita l'assistenza religiosa di fede cattolica. La Domenica ed i giorni festivi viene celebrata la S. Messa.

## **NELLA RESIDENZA**

### **La giornata tipo**

Gli orari di seguito riportati sono indicativi e variano a seconda del reparto di appartenenza dell'Ospite/Paziente.

La giornata alla Sant'Anna inizia alle ore 7,00 con la sveglia e le operazioni di igiene e vestizione

Dalle ore 7,30 alle ore 8,30 viene servita la colazione

Dalle ore 9,00 fino alle ore 12,00 gli Ospiti/Pazienti partecipano alle attività riabilitative ed educative

Alle ore 12,30 viene servito il pranzo e a seguire riposo postprandiale

Dalle ore 15,00 fino alle ore 18,00 vengono svolte attività educative e di riabilitazione

Alle ore 18,30 viene servita la cena

Alle ore 20,00 preparazione per il riposo notturno

### **L'animazione**

Nella struttura, l'assistenza socio-sanitaria si focalizza sulla stimolazione delle persone al fine di recuperare e migliorarne le capacità residue. Animatori specializzati coinvolgono gli Ospiti/Pazienti in attività ludico-ricreative come giochi di gruppo, lettura di quotidiani con discussione di gruppo, feste a tema e talvolta gite organizzate. Questi, non sono solo attività ludiche ma anche momenti di terapia e socializzazione.

La pianificazione delle attività viene esposta su una bacheca all'interno della struttura così che tutti gli Ospiti/Pazienti possano prenderne visione. Gli eventi e le feste organizzate sono visibili sia nella hall dell'ingresso, nelle bacheche e negli ascensori, sia nella sezione "news ed eventi" del sito internet.

Il materiale occorrente per le attività ricreative viene messo gratuitamente a disposizione degli Ospiti/Pazienti negli spazi di uso comune.

Vengono inoltre organizzati e proposti agli Ospiti/Pazienti diverse attività di animazione quali, a titolo esemplificativo:

- Giochi di società
- Attività manuali
- Spettacoli
- Lettura di libri e visione di film
- Intrattenimenti musicali
- Giornate a tema con discussione
- Feste a tema
- Giornata dei compleanni
- Gite con percorsi predefiniti
- Art therapy
- Interscambio con asili

Le diverse attività saranno adattate di volta in volta in funzione dei suggerimenti degli Ospiti/Pazienti nonché delle loro capacità cognitive.

### **Tariffe**

L'importo della retta è stabilito dal tariffario concordato con la Direzione ed è disponibile al pubblico presso il servizio Reception. La modifica di categoria di appartenenza e delle tipologie di servizi così assegnati all'Ospite/Paziente, implicano automaticamente l'applicazione delle relative e specifiche tariffe in vigore.

### **Orario visite**

Le visite sono consentite tutti i giorni con i seguenti orari:

- Dalle 11.00 alle 13.00
- Dalle 15.00 alle 20.00

### **Servizio Accettazione e Reception**

Ubicato all'ingresso della struttura rispetta i seguenti orari:

Dal Lunedì alla Domenica dalle 08.00 alle 20.00

Tel. 0183 76.76.07 - Fax 0183 27.27.88

Mail: [info@santannaimperia.it](mailto:info@santannaimperia.it)

## **Relazioni Esterne ed Istituzionali**

L'ufficio Relazioni Esterne ed Istituzionali cura i rapporti con le ASL, i Comuni e la Regione. Fornisce un servizio dinamico e continuo, grazie alla collaborazione con le varie discipline.

Il Responsabile Relazioni Esterne è il Dott. Gianluca Peschi

Indirizzo email: gianluca.peschi@comfortcura.it

## **Colloqui con il personale sanitario**

I medici della Sant'Anna sono disponibili per fornire informazioni sullo stato di salute degli Ospiti/Pazienti, secondo gli orari esposti in struttura.

## **SERVIZI ALLA PERSONA**

### **Assistenza alla persona**

La Residenza Sant'Anna si adopera con ogni idonea azione di supporto, affinché l'Ospite/Paziente possa godere di una valida assistenza per il superamento delle condizioni di non autosufficienza e per il soddisfacimento dei bisogni primari della vita.

La cura e l'assistenza dell'Ospite/Paziente viene fornita in tutte le attività quotidiane: dall'aiuto nel vestirsi e nell'igiene personale, alla somministrazione dei pasti e delle cure mediche, nonché nell'aiuto degli spostamenti e movimenti.

Verranno svolte tutte le iniziative terapeutiche che si evidenzino a favore del singolo Ospite/Paziente e come necessarie alla tutela della sua salute, del suo stato fisico e psichico, così come proposte dai soggetti aventi titolarità, medici di base, consulenti e specialisti.

### **Piano di Assistenza Individuale (PAI)**

Il PAI è un progetto volto alla personalizzazione delle cure su quelle che sono le necessità specifiche dell'Ospite/Paziente. Attraverso colloqui antecedenti l'ingresso vengono raccolti dati relativi alle abilità e capacità dell'assistito. A questo segue poi una prima valutazione ed esame della situazione da cui viene predisposto un percorso costruito direttamente sulle caratteristiche dell'Ospite/Paziente. Il PAI è un piano in costante aggiornamento e viene rivisto dopo un periodo di tempo per modificarne gli obiettivi.

### **Assistenza infermieristica**

Durante il soggiorno, l'Ospite/Paziente godrà di una efficiente assistenza infermieristica, fornita da personale specializzato per tutte quelle prestazioni specifiche che comportano anche precise responsabilità di carattere sanitario e che, in ogni caso, rientrano tra le competenze proprie dell'infermiere professionale. Gli infermieri della Residenza coordinano e sovrintendono al rispetto e alla somministrazione delle prescrizioni mediche, nonché provvedono al coordinamento delle cure prescritte. L'assistenza è garantita sia nelle ore diurne che notturne.

### **Assistenza medica**

Gli Ospiti/Pazienti possono usufruire di un'assistenza medica continua. I compiti svolti dal personale medico sono i seguenti:

- Accertare lo stato di salute di qualsiasi Ospite/Paziente ammesso nella Residenza (Direttore Sanitario/Responsabile Sanitario)
- Effettuare le visite regolari o su specifica richiesta degli Ospiti/Pazienti, dei parenti di questi o della Direzione. Il servizio è garantito durante le ore diurne e su richiesta o in particolari specifiche esigenze sull'arco delle 24 ore, fermo restando una costante reperibilità (Medico di medicina generale e Medico di continuità assistenziale)
- Accertare se la patologia di cui soffre l'Ospite/Paziente possa essere curata presso la Residenza o se invece necessiti di un ricovero in ospedale o in un istituto più idoneo
- Stabilire la composizione delle diete alimentari (Direttore Sanitario / Responsabile Sanitario)



## Medico di base

A seguito dell'ingresso dell'Ospite/Paziente presso la Residenza, il "Medico di Base" dell'Ospite/Paziente mantiene la sua funzione ed il suo ruolo ed è tenuto ad assicurare costantemente e regolarmente tutta la dovuta assistenza, nonché le visite all'Ospite/Paziente proprio, intervenendo su richiesta dell'Ospite/Paziente e/o del Rappresentante, assicurando così il prosieguo e la continuità delle cure e dell'assistenza medica di sua competenza e provvedendo a tutte le prescrizioni mediche e sanitarie del caso.

Il "Medico di Base" dell'Ospite/Paziente è tenuto a qualificarsi e a coordinarsi nell'ambito della propria attività di assistenza con la Direzione Sanitaria o il Responsabile Sanitario.

Gli Ospiti/Pazienti non residenti in zona potranno cambiare il medico di base e saranno presi in carico dai professionisti indicati dall'A.S.L. competente per il territorio in cui si trova la Residenza Sant'Anna.

## Assistenza medica-specialistica

A richiesta, la Residenza mette a disposizione dell'Ospite/Paziente il servizio di visite specialistiche e professionali con specialisti medico-sanitari esterni alla Residenza. Gli onorari di tali professionisti e specialisti non sono inclusi nella Retta Giornaliera e saranno pertanto a carico dell'ospite/Paziente.

## Fornitura ausili

Protesi e ausili vengono forniti agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. L'equipe riabilitativa inoltrerà l'eventuale richiesta per l'ausilio più idoneo alla sua condizione medica e alle sue necessità.

## Fornitura farmaci

Per i reparti di casa di cura riabilitativa e RSA post-acuti in convenzione con l'ASL i farmaci vengono forniti dalla farmacia ospedaliera, previa richiesta settimanale dei Coordinatori dei Reparti.

Per gli altri Reparti invece vengono forniti i farmaci di fascia A dalla farmacia ospedaliera, mentre i farmaci di fascia C sono a carico dell'Ospite/Paziente.

## INGRESSO

### Modalità di accesso alla degenza

Sono previste due modalità di accesso alla struttura:

1. Ricoveri in convenzione con il S.S.N.

Pazienti inviati su proposta del reparto di degenza ospedaliera o da altra struttura.

L'Asl provvede alla valutazione preventiva e alla comunicazione alla Struttura della durata di degenza autorizzata.

2. Ricoveri privati

Le prenotazioni potranno essere effettuate presso la Struttura, recandosi direttamente al Servizio Accettazione.

Prima del possibile ricovero sarà effettuata una valutazione da parte di un medico della Struttura, per valutare le patologie dell'utente e l'appropriatezza del ricovero.

Il **Servizio Reception** è disponibile per informazioni e prenotazioni ai seguenti recapiti e orari:

Tel. 0183 76.76.07 – Fax 0183 27.27.88

Email: [info@santannaimperia.it](mailto:info@santannaimperia.it)

Dal Lunedì alla Domenica dalle 8.00 alle 20.00

### Domanda di accesso

Per l'accesso alla Sant'Anna è necessario compilare la scheda conoscitiva per l'ammissione in Struttura che verrà consegnata al momento del colloquio, allegando le copie dei seguenti documenti:

- Carta d'Identità, Tessera Sanitaria e Codice Fiscale validi
- Certificato di esenzione ticket (se in possesso)
- Certificato di Invalidità (se in possesso)

- Dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità
- Copia dei più recenti accertamenti sanitari

È inoltre necessario che il medico di base, o il medico dell'ospedale, compili la Scheda Medica che contiene tutte le informazioni cliniche necessarie ad una prima valutazione.

La richiesta di accoglienza, dovrà essere effettuata con il consenso e l'intervento di una persona di fiducia dell'Ospite/Paziente, o che risulti essere il suo "Legale Rappresentante", il quale con pieni poteri agisce anche in nome e per conto dell'Ospite/Paziente, e sottoscrive formalmente ed ufficialmente tutta la documentazione necessaria.

## **Accoglienza**

Per ciascun Ospite, nel corso degli incontri antecedenti all'inserimento, sarà elaborata una strategia di approccio personalizzata al fine di facilitare l'ingresso in struttura e di limitare il più possibile il disagio derivante dal cambiamento e dall'allontanamento dall'ambiente di provenienza.

Al fine di perfezionare l'inserimento dell'Ospite/Paziente, è indispensabile procedere all'adempimento di una serie di pratiche:

- Consegna dei documenti sanitari essenziali all'approntamento della cartella sanitaria
- Compilazione della scheda conoscitiva del medico curante
- Consegna dei documenti personali, amministrativi e fiscali
- Segnalazione di un identificativo di persona, in qualità di "Rappresentante", corredato di residenza, numero telefonico e quanto altro si ritenga opportuno, cui fare riferimento in caso di necessità di comunicazioni, anche urgenti, da parte della Residenza Sanitaria Sant'Anna
- Consegna dell'abbigliamento e degli effetti personali

Al momento dell'ingresso nella struttura, l'Ospite/Paziente verrà accolto dal Coordinatore Infermieristico di Reparto.

Dopo aver sottoscritto il contratto, il regolamento generale e aver portato a termine tutte le relative pratiche, gli verrà assegnata la camera. Gli verranno date informazioni in merito al funzionamento di tutto ciò che avviene all'interno della struttura.

La Residenza garantisce il rispetto delle abitudini personali, compatibilmente con le esigenze della vita comunitaria e delle convinzioni religiose o politiche di ciascun Ospite/Paziente.

Il giorno dell'ingresso ad ogni Ospite/Paziente viene offerto un Kit d'accoglienza che troverà sul proprio comodino e che consiste in: sapone, bagnoschiuma, shampoo, crema corpo, set spazzolino e dentifricio.

All'Ospite/Paziente che entra da privato o con convenzioni specifiche oltre al Kit d'accoglienza, verrà offerto un mazzo di fiori, un quotidiano o una rivista a scelta e viene data la possibilità all'accompagnatore di fermarsi per pranzo.

Tutte queste attenzioni sono volte a dare un caloroso benvenuto da parte di tutto lo staff e a facilitare l'integrazione, facendo sentire l'Ospite/Paziente parte della "famiglia" fin da subito.

## **Abbigliamento occorrente**

Contestualmente all'ingresso nella struttura devono essere forniti capi di abbigliamento e indumenti personali come segue:

- Due cambi di biancheria intima
- Una tuta e/o similari
- Un paio di scarpe chiuse di facile utilizzo (esempio chiusura velcro)

Tutti gli indumenti dovranno essere debitamente contrassegnati con il numero e con le modalità comunicate dalla Residenza. In generale, la qualità dell'abbigliamento dovrà essere buona ma soprattutto privilegiare la praticità e la comodità.

## **Dimissioni**

Le dimissioni potranno essere richieste per iniziativa della Residenza Sant'Anna nel caso si vengano a modificare le condizioni che hanno determinato l'inserimento e saranno comunicate con un preavviso di almeno sette giorni.

Nel caso in cui le dimissioni avvengano su richiesta dell'Ospite o del suo Legale Rappresentante, dovrà essere data una opportuna comunicazione alla Sant'Anna con un preavviso di almeno 7 giorni (escluse degenze delle U.O. di Riabilitazione / RSA Post Acuti).

Per quanto riguarda i periodi di permessi, le assenze di breve durata o permanenze presso la famiglia e comunque all'esterno della Residenza, la Direzione Sanitaria declina ogni e qualsiasi responsabilità per la somministrazione di farmaci o alimenti.

All'atto della dimissione vengono consegnati all'Ospite/Paziente:

- Lettera di dimissione destinata al proprio medico curante
- Referti degli esami strumentali e di laboratorio eseguiti
- Documentazione clinica personale portata dall'Ospite/Paziente

## **Richiesta copia cartella clinica**

Presso la reception può essere rilasciata a pagamento la copia della cartella clinica tramite richiesta scritta effettuata dall'Ospite/Paziente, dai famigliari o dal tutore, se il degente non è in grado di intendere e di volere. Il Responsabile Sanitario/Direttore Sanitario deve autorizzarne l'emissione e la relativa consegna che avviene, a cura della Reception, entro 30 giorni dalla richiesta.

## **Decessi**

In caso di decesso dell'Ospite/Paziente, sarà cura della Residenza darne notizia al Rappresentante e/o ai famigliari nel più breve tempo possibile. Qualora nel corso della permanenza presso la Residenza, l'Ospite/Paziente avesse lasciato per iscritto le "Sue Volontà", sarà cura della Residenza trasmetterle agli aventi diritto.

Viene messa a disposizione la camera mortuaria.

## **Rischio clinico**

In accordo con le più recenti linee guida, la Residenza adotta un modello di gestione del rischio clinico finalizzato a ridurre il più possibile la possibilità che l'Ospite/Paziente subisca un danno involontario imputabile alle cure ed alle prestazioni ricevute. In questo modo si cerca di promuovere la crescita di una cultura della salute più attenta e vicina all'Ospite/Paziente e agli operatori.

## **RIABILITAZIONE FUNZIONALE/MOTORIA**

Per gli Ospiti/Pazienti ricoverati presso il reparto di riabilitazione saranno eseguiti trattamenti riabilitativi, previsti o anche suggeriti dalle norme regionali.

Viene redatto un Progetto Riabilitativo Individuale specifico per ogni singolo Ospite/Paziente: dopo una prima "valutazione funzionale" da parte del Medico dell'Unità Operativa che fissa gli "obiettivi" del trattamento, l'Ospite/Paziente viene affidato all' équipe multidisciplinare per lo svolgimento dei programmi stabiliti (neurologico, ortopedico e pneumologico) con la definizione di protocolli riabilitativi individuali improntati al recupero delle abilità residue ed al reinserimento dell'Ospite/Paziente nel suo ambiente familiare e sociale. A tale proposito sono presenti palestre attrezzate per le attività motorie di riabilitazione neurologica, ortopedica e pneumologica svolte grazie all'ausilio del nostro personale specializzato sotto il controllo e la supervisione di una équipe medica. È anche presente un servizio di logopedia utilizzabile dall'Ospite/Paziente, dietro valutazione e richiesta medica.

## **POLIAMBULATORIO**

### **Medicina Fisica e Riabilitativa**

La Casa di Cura Sant'Anna offre un servizio specializzato e mirato in ambito riabilitativo. La visita specialistica fisiatrica permette di formulare una diagnosi e definire un percorso di cure riabilitative. Grazie alla presenza di attrezzature tecnologiche e ad un team qualificato di fisioterapisti l'ambulatorio è riuscito a distinguersi sul territorio imperiese.

### **Ambulatorio di Ecografia**

La Casa di Cura Sant'Anna offre un servizio specializzato e mirato nel campo ecografico. Grazie all'utilizzo di apparecchiature all'avanguardia, gli specialisti andranno ad effettuare le ecografie necessarie per gli approfondimenti diagnostici.

### **Ambulatorio di Pneumologia**

L'Ambulatorio di Pneumologia, solo in regime privato, si occupa di diagnosi e del trattamento di tutte le malattie respiratorie inerenti il polmone, in particolare di asma, tosse, bronchite cronica e acuta, addensamenti polmonari, pleuriti.

Il monitoraggio cardio-respiratorio notturno (polisonnografia) permette inoltre di affrontare le tematiche specifiche di persone affette da disturbi del sonno.

In base alle specifiche condizioni di salute del paziente viene prescritto un percorso di Riabilitazione Respiratoria ed il monitoraggio cardio-respiratorio notturno.

### **Ambulatorio di Ortopedia**

L'Ambulatorio di Ortopedia, grazie ad accurate visite specialistiche e infiltrazioni, andrà a curare le patologie degenerative delle grandi articolazioni anca e ginocchio e le patologie più comuni della caviglia e del piede. Le prestazioni vengono offerte solo in regime privato.

### **Modalità accesso servizi ambulatoriali**

Le modalità di accesso dei servizi ambulatoriali sono le seguenti:

#### **SSN:**

**ECOGRAFIE E VISITE FISIATRICHE:** prenotazione da effettuarsi presso il C.U.P.A. dell'ASL 1 Imperiese telefonando al numero unico 800.098543, recandosi agli sportelli C.U.P.A. presenti nei Distretti Sanitari e negli Ospedali. In taluni casi è possibile effettuare la prenotazione SSN presso lo studio del proprio medico di famiglia o presso le farmacie, qualora abbiano aderito alla sperimentazione promossa dall'Azienda Sanitaria Imperiese. I pazienti cui sono prescritte prestazioni di **RIABILITAZIONE AMBULATORIALE** (fisioterapia) potranno effettuare direttamente la prenotazione presso gli sportelli di accoglienza della Casa di Cura

#### **REGIME PRIVATO:**

Prenotazione diretta presso la Casa di Cura Sant'Anna telefonando al n. 0183.767607, inoltrando una mail all'indirizzo [info@santannaimperia.it](mailto:info@santannaimperia.it) o compilando l'apposito modulo online sul sito della Casa di Cura ([www.santannaimperia.it/prenotazioni/](http://www.santannaimperia.it/prenotazioni/)).

### **Modalità di Ritiro Referti**

- Ritiro immediato:                      Visita Fisiatrica  
    Ecografia  
    Spirometria  
    Ortopedia
- Ritiro entro 3 giorni: Polisonnografia, presso la reception

Il referto viene rilasciato esclusivamente all'interessato o a persona munita di delega e documento di riconoscimento.

## **DIRITTI E COMPORAMENTI DEGLI OSPITI/PAZIENTI**

### **Diritti**

La Residenza s'impegna al rispetto dei Diritti e delle libertà di ciascun Ospite/Paziente qui di seguito elencati:

- **Diritto alla vita:** ogni Ospite deve ricevere l'appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della Vita
- **Diritto di cura e di assistenza:** ogni Ospite deve essere curato in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- **Diritto alla qualità:** ogni Ospite ha diritto di trovare operatori e una struttura che hanno come unico obiettivo quello di farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità
- **Diritto di parola e ascolto:** ogni Ospite ha diritto di essere ascoltato con cortesia ed attenzione nel rispetto della dignità della persona e delle credenze politiche e religiose
- **Diritto alla protezione:** ogni Ospite che si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento della struttura o dei servizi
- **Diritto alla decisione:** l'Ospite ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita
- **Diritto di riservatezza:** ogni Ospite ha diritto al rispetto della sua privacy e della sua intimità
- **Diritto alla differenza:** ogni Ospite ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione
- **Diritto di critica:** ogni Ospite può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

### **Norme e Comportamenti**

Nell'interesse collettivo e per il buon funzionamento della struttura gli Ospiti/Pazienti si impegnano a:

- Intrattenere, fra loro, rapporti corretti e improntati al rispetto ed alla tolleranza reciproca, tenendo conto delle abitudini, costumi e preferenze di ciascuno
- Assumere atteggiamenti di rispetto nei confronti del personale usando modi cortesi e astenendosi da osservazioni e critiche dirette, riservandosi, invece, di presentare eventuali reclami in Direzione
- Avere cura delle attrezzature, impianti e materiali in dotazione assumendo la responsabilità in caso di danni o distruzione
- Rispettare l'ordine e la pulizia nelle loro camere e nei locali d'uso comune, curando altresì la propria immagine personale e il decoro personale

Agli Ospiti/Pazienti è fatto divieto di:

- frequentare i locali comuni in abbigliamento non consono alla situazione
- introdurre animali nella Residenza
- lavare indumenti nel bagno della camera
- installare davanti o sopra alle finestre tende di qualsiasi tipo
- stendere capi di biancheria alle finestre
- porre vasi di fiori od altri oggetti sui davanzali o nei balconi comuni
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo
- installare apparecchi di riscaldamento, condizionamento o cottura
- tenere in camera cibi scaduti, deteriorati od olezzanti
- gettare acqua, liquami, immondizie od altro al di fuori degli appositi siti
- vuotare negli apparecchi sanitari materiali che possano otturarli
- fumare

- recare disturbo ai vicini con atti, rumori molesti o comportamenti inadeguati
- asportare dai locali oggetti che ne costituiscano il corredo

## TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

La raccolta di tutti i dati personali e anagrafici dell’Ospite/Paziente viene fatta in conformità alla legge sulla tutela della privacy (GDPR 2016/679).

I dati raccolti vengono utilizzati per la gestione amministrativa, per la riscossione del contributo sociale erogato dal Comune e/o per il contributo sanitario erogato dalla Regione (eventuale) e per la cura dell’ospite.

I dati vengono comunicati esclusivamente a:

- Personale interno Sant’Anna per l’assistenza, le cure e le terapie
- ASL competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente
- All’Ospite/Paziente stesso, su richiesta

Il Titolare del Trattamento dei Dati è Sant’Anna S.r.l. – via Privata Dr. Gazzano, 13 – 18100 Imperia – nella persona del Direttore Roberto Tribuno.

Sant’Anna si impegna alla riservatezza ed alla corretta conservazione di tutti quei dati personali sia a carattere amministrativo che medico e sanitario, di cui viene a conoscenza nell’ambito del presente rapporto contrattuale, nel pieno rispetto della GDPR 2016/679 del segreto professionale in ambito medico sanitario.

L’Ospite/Paziente e i suoi famigliari vengono costantemente tenuti informati ed aggiornati sulle prestazioni erogate e sulla condizione dell’Ospite/Paziente stesso al fine di fornire una chiara e concisa descrizione della situazione e delle cure nonché una corretta applicazione di quanto stabilito dalla Legge in materia.

## QUALITA’

La qualità è uno degli elementi fondamentali e tratti distintivi della Sant’Anna.

Tutto ciò che viene fatto alla Sant’Anna è volto al mantenimento della qualità che viene garantita attraverso:

- L’attenzione posta nei servizi offerti: procedure costantemente aggiornate e migliorate, prestazioni e servizi erogati con cura, ascolto delle necessità degli Ospiti/Pazienti e controllo interno costante
- Staff altamente qualificato e formato tramite corsi di formazione e aggiornamento continui
- Impiego di tecnologie all’avanguardia in campo medico-sanitario

Per verificare l’ottemperanza agli standard di qualità sono stati predisposti:

- Questionario di soddisfazione: il questionario, completamente anonimo, può essere compilato dagli Ospiti/Pazienti, dai Famigliari e dai visitatori/utenti e rappresenta il mezzo più diretto di verifica del lavoro svolto e dei servizi offerti
- Un sistema di indicatori di qualità rispetto agli standard, spiegato nella tabella presente al paragrafo “Indicatori di qualità”

## INDICATORI DI QUALITA’

Obiettivi	Standard	Indicatori
<b>Cura e benessere dell’Ospite/Paziente</b>	L’ospite/Paziente deve ricevere la miglior cura	Personale medico e sanitario qualificato Giudizio complessivo del servizio e del personale tramite questionario e/o colloqui
<b>Rispetto della persona</b>	Codice etico	Rispetto del Codice Etico e sottoscrizione da parte del personale
<b>Servizio Sanitario</b> Ogni Ospite/Paziente ha diritto di assistenza da parte di personale qualificato	Assistenza medica	Medico 24/24 h Valutazione medica iniziale Predisposizione PAI
	Assistenza infermieristica	Infermiere 24/24 h

	Assistenza fisioterapica	Redazione di un Progetto Riabilitativo Individuale Svolgimento dei programmi neurologico, ortopedico e pneumologico con la definizione di protocolli riabilitativi individuali
	Personale qualificato Momenti di formazione e aggiornamento con predisposizione di corsi di aggiornamento e di corsi a valenza ECM	Crediti ECM ottenuti durante l'anno Ore di corso seguite durante l'anno
<b>Animazione</b>	Stimolo psico-fisico dell'Ospite/Paziente Mantenimento delle capacità residuali	Organizzazione di feste ed eventi, laboratori di musica, pittura, giornate a tema, pet therapy e altre attività
<b>Qualità</b>	Viene valutata attraverso la predisposizione di indicatori e l'aggiornamento continuo degli stessi	Procedure costantemente aggiornate Personale qualificato Tecnologie all'avanguardia Valutazione degli indicatori Questionario di soddisfazione
<b>Servizi Alberghieri</b>	Comfort L'ospite/Paziente deve sentirsi come a casa propria	Stanze confortevoli Welcome kit Ampi spazi comuni Possibilità di personalizzazione delle camere
	Ristorazione	Scelta del menù o varianti di menù in caso di diete particolari
	Altri servizi come parrucchiera e pedicure	A pagamento possibilità di utilizzo di questi servizi previa prenotazione
	Servizio lavanderia Giornali e riviste	A pagamento per gli Ospiti che intendono usufruirne
<b>Trasparenza e diritto all'informazione</b>	L'ospite/Paziente ha il diritto di ricevere delle informazioni chiare	Messa a disposizione della Carta dei Servizi con spiegazione di tutta l'offerta. Reperibilità delle informazioni alla Reception e sul sito internet Receptionist disponibile tutti i giorni
<b>Soddisfazione sui servizi</b>	Indagini sulla soddisfazione	Possibilità di compilare il questionario di soddisfazione Possibilità di compilare il modulo reclami
<b>Facile accesso alla struttura</b>	Struttura priva di barriere architettoniche secondo le norme vigenti	Adesione alle norme vigenti

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Al fine di migliorare costantemente le prestazioni e i servizi offerti, Sant'Anna garantisce il diritto ai propri Ospiti e Pazienti di presentare reclami o suggerimenti attraverso i quali segnalare eventuali atti o comportamenti con i quali ritengano gli venga negata o limitata la fruibilità delle prestazioni di assistenza.

In seguito a tali segnalazioni, la Direzione adotta tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio o comunque fornisce agli Ospiti/Pazienti tutte le informazioni utili per l'accesso ai servizi.

Tale diritto può essere esercitato tramite la compilazione dell'apposito modulo reclami, in distribuzione presso reception e nei reparti della Struttura.

Il modulo potrà essere consegnato direttamente presso la reception o inviato mezzo o fax. E' possibile inoltre esporre verbalmente il contenuto del reclamo mediante i colloqui con la Responsabile dei Servizi alla Persona. La Residenza Sant'Anna si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione.

In questo modo si vuole fornire un servizio sempre più attento e in linea con le necessità degli Ospiti/Pazienti.

## **CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI**

Sant'Anna S.r.l.

Via Privata Dr. Gazzano, 13 – 18100 Imperia

Tel. 0183 76.76.07 - Fax 0183 27.27.88

[info@santannaimperia.it](mailto:info@santannaimperia.it)

**Sito web:** [www.santannaimperia.it](http://www.santannaimperia.it)

Indicazioni stradali:

**Auto:** Autostrada dei Fiori (A10), uscita al casello di Imperia Est

**Treno:** Stazione ferroviaria di Imperia della linea Genova- Ventimiglia

**Pullman:** Servizi di linea Riviera Trasporti

### **Accessibilità**

La Sant'Anna è dotata di parcheggio privato posto all'entrata della stessa ed è priva di barriere architettoniche così come disciplinato dalle vigenti normative nazionali.