

Indice

Introduzione	Pag. 2
Premessa e riferimenti normativi	Pag. 3
I principi organizzativi	Pag. 4
Presentazione della struttura	Pag.5
Obiettivi e finalità	Pag.7
Diritti dell'ospite	Pag.8
Contatti - Come raggiungerci	Pag.9
Modalità di accesso	Pag.12
Quali sono gli ospiti - Le finalità - I servizi offerti	Pag.13
Attività socio-assistenziali sanitarie	Pag.14
Visite all'ospite - Rapporti con le famiglie e con il territorio	Pag.15
Dotazione organica del personale - Organigramma nominativo	Pag.15
Riconoscibilità delle diverse figure professionali – Aspetti economici	Pag.17
Standard di qualità	Pag.18
Meccanismi di tutela e di verifica	Pag.20

Introduzione

All'ospite, alle famiglie, al territorio e a quanti gradiranno l'ospitalità e l'approccio a questa struttura.

Abbiamo il piacere di presentare la Carta dei Servizi che vengono messi a disposizione degli utenti e le modalità per accedervi.

La "Carta" è anche l'impegno ad assistere, con professionalità, competenza ed esperienza, quanti ne fanno richiesta, bene consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria impone una particolare attenzione soprattutto ai rapporti umani, ai risvolti psicologici di un gesto, di una parola, in altri termini alla "cura ed il benessere della persona".

Abbiamo cercato di fotografare i diversi aspetti della vita della struttura, senza trascurare di tratteggiare preliminarmente i caratteri dell'edilizia all'interno e all'esterno, fermo restando che la visita "personale" in loco è sempre molto gradita.

La direzione generale
Amministratore Delegato

Premessa e riferimenti normativi

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della organizzazione. Alla stipula del contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni: è la prima esperienza di integrazione con il territorio. Eventuali variazioni del presente documento, saranno concordate e condivise con le stesse modalità al fine di proseguire e ottimizzare il percorso di miglioramento dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio per tutte le strutture siano esse pubbliche o private ed è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.5.1995 – Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”
- L.7.8.1990 n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Ministero della sanità Linee guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

I principi organizzativi

I Principi organizzativi garantiscono agli ospiti:

- Il rispetto della dignità, della libertà personale, della riservatezza;
- La continuità dei rapporti con la famiglia di origine, dei rapporti sociali e della vita di relazione, anche attraverso uscite all'esterno della struttura, il tutto compatibilmente con le condizioni psichiche e fisiche di ogni assistito;
- Ambienti di vita e ritmi di vita il più possibile simili a quelli di provenienza per cui si consentirà l'accesso in camera di strumenti e suppellettili del passato;
- Attività occupazionali, ricreative e di svago per favorire la socializzazione con la collaborazione di Associazioni di Volontariato e di altri organismi associativi, senza fini di lucro;
- Largo margine per le visite di parenti, amici e familiari pur nel rispetto della privacy degli ospiti;
- L'attivazione di ogni strategia per il benessere fisico e psicologico dell'ospite.

Presentazione della struttura

La Voluntas et Studium s.r.l., proprietaria ed ente gestore della struttura per anziani denominata “VILLA FRANCESCO” ha il piacere di presentare la Carta dei servizi, il cui intento è la descrizione delle attività socio-assistenziali ed educativo – riabilitative messe a disposizione degli ospiti.

Siamo fermamente convinti che il funzionamento ottimale di una RSA con le prerogative di cui sopra, sia correlato alla professionalità, competenza ed esperienza del personale, dal medico all’infermiere, dall’Operatore Socio Sanitario all’addetto al servizio di pulizia ed igiene sino ad inglobare chi non presta assistenza diretta, ma opera all’interno della struttura con le altre mansioni professionali, il tutto in un’unica sinergia di intenti: ***la cura attenta dell’ospite.***

L’ingrediente fondamentale deve comunque attestarsi su una grande dose di umanità, intesa come capacità di dare affetto, di comprendere le richieste silenziose dell’anziano, per prevenire il soddisfacimento, per eludere qualsiasi risvolto negativo, ogni tipo di malessere fisico e psicologico. L’anziano è “una risorsa”: chiede e dà senza mezzi termini, attraverso il resoconto delle esperienze preterite mediante la voglia di raccontarsi...***Ascoltiamolo!***

La struttura VILLA FRANCESCO è sita in Mottola, provincia di Taranto, sulla Via che collega la ridente cittadina di Mottola a quella di Noci (BA), al km 3+150.

Esso offre agli ospiti un soggiorno di tipo socio-assistenziale improntato alla serenità e sollecito alle richieste della vita quotidiana.

L’edificio di recente costruzione, rispetta i più moderni criteri di edilizia socio-assistenziale, completamente sprovvisto di alcun tipo di barriere architettoniche.

All’ interno ed all’esterno le pareti assumono diverse colorazioni per facilitare agli ospiti l’individuazione degli spazi (privati e comuni) secondo i criteri ed i dettami della più moderna cromoterapia.

Il complesso si compone di un corpo di fabbrica rappresentato da un nucleo modulare composto da 20 camere, ognuna delle quali accoglie due ospiti ed è munita di bagno accessibile facilmente anche a portatori di handicap.

L’edificio è a piano terra e sono assenti gradini e scale ed ogni altra barriera architettonica.

Molta attenzione è stata posta alle esigenze proprie del target di riferimento che ha comportamenti differenti rispetto al resto della popolazione adulta.

In effetti sono stati creati ambienti di socializzazione e di intrattenimento che si estendono gradualmente dagli spazi privati a locali più grandi di destinazione comune.

L’ubicazione di “VILLA FRANCESCO” sulla ex S.S. 377 Mottola-Noci, fa sì che la medesima sia facilmente collegabile a località di interesse artistico-turistico quali Martina Franca, Alberobello, Castellana Grotte etc..

La particolare posizione geomorfologica di “VILLA FRANCESCO” permetterà all’ospite di essere al centro di un incrocio di interesse storico-artistico-culturale non indifferente.

Oltre alle bellezze circostanti, l’ubicazione della struttura, edificata in luogo alto circa 320 mt s.l.m., permetterà agli ospiti di godere di un sistema di “refrigerio” costante e naturale durante il periodo estivo, dettato sia dalla progettazione della struttura medesima, pensata e realizzata nei moduli abitativi sulla falsa riga dei famosi Trulli di Alberobello costantemente rinfrescati d’estate da un sistema di aereazione naturale e riscaldati di inverno dal tepore delle facciate esposte a sud, sia dal naturale refrigerio estivo dettato dalle caratteristiche geografiche del luogo.

I mini appartamenti, in numero di venti, hanno una superficie di 30 mq circa cadauno e sono costituiti nel seguente modo:

- la stanza d’ingresso dotata di un armadio e di un divano letto a disposizione di eventuali parenti in caso di necessità;
- la stanza centrale dotata di due letti, un’ampia libreria con ripiano televisione , di un tavolo con sedie per eventuale refezione in camera;
- un bagno completo di cabina-doccia;
- nella parte retrostante un giardino con pergolato, il quale può essere considerato il vero cuore della stanza soprattutto nelle mezze stagioni quando il clima è ideale per trascorrere il tempo all’aperto;

Gli spazi comuni sono: un area soggiorno, dotata di salotti per la visione della TV e l’intrattenimento ed un area tavoli ricreativa con relative sedie per attività educative, di animazione; la sala da pranzo con la cucina per la condivisione dei pasti principali.

La sala da pranzo, avente una superficie netta di 62 mq circa, è in grado di assicurare il servizio a 40 ospiti per turno.

Il corridoio, molto spazioso, è arredato con poltroncine policrome, come gli stessi muri interni ed esterni.

Il colore ha una valenza di tipo orientativo-cognitivo ovvero è finalizzato al riconoscimento da parte degli ospiti della “propria casa”.

Obiettivi e finalità

L'obiettivo primario è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale di "Villa FRANCESCO" consiste nella costituzione di un polo socio sanitario, integrato nella rete territoriale, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative nel territorio.

Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Nell'ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana la R.S.A. e sulla base di quanto disposto dal Regolamento regione Puglia n. 4 del 21 gennaio 2019, offre i seguenti servizi:

- n. 1 Modulo con 20 posti letto per assistenza residenziale di mantenimento di tipo A per persone anziane;
- n. 1 Modulo con 20 posti letto per assistenza residenziale di mantenimento di tipo B per persone affette da demenza.

Diritti dell'ospite

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

LA PERSONA HA IL DIRITTO	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera, riabilitativa qualora sia richiesta la cura e la riabilitazione specifica.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza

	della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Contatti

VILLA FRANCESCO è un'impresa del territorio di MOTTOLA (TA), con sede in KM. 3.150, VIA PER NOCI, racchiusa in una verde oasi di quiete, la struttura offre agli ospiti, oltre ai servizi ed i comfort di una normale Residenza per anziani, la possibilità di effettuare facilmente delle visite con familiari, rappresentanti legali ed eventuali operatori dei servizi.

Indirizzo: KM. 3.150, VIA PER NOCI

CAP: 74017

Città: MOTTOLA

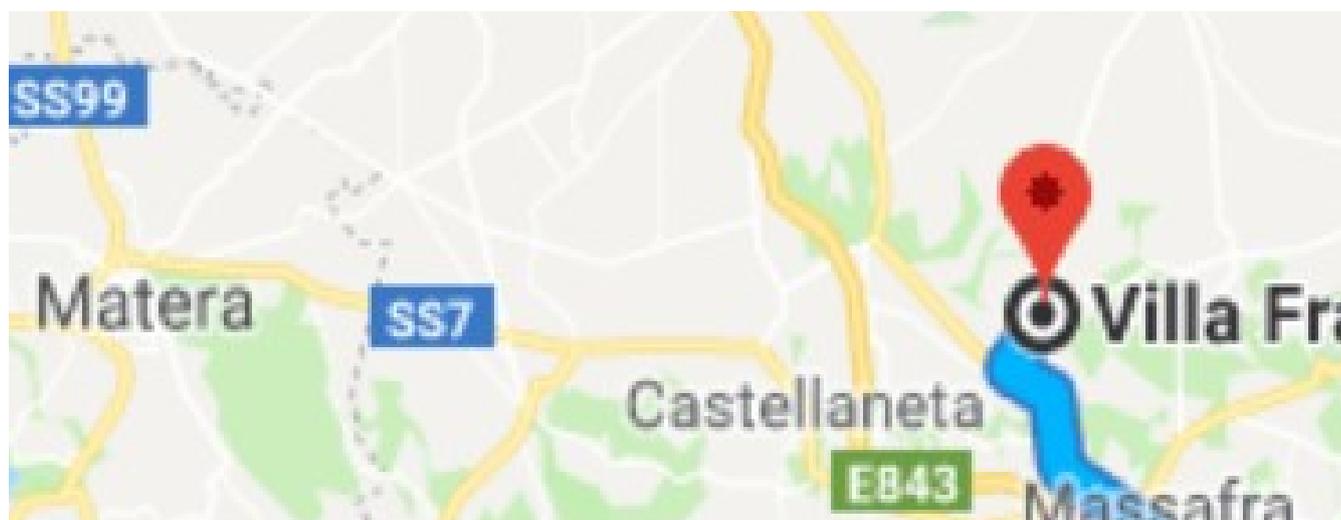
Provincia: TA

Telefono/ Fax: 0998863401

Cell: 3935454324

Come raggiungerci

“VILLA FRANCESCO”, situata sull’arteria stradale della ex S.S. 377 che collega Mottola a NOCI è facilmente raggiungibile:



- IN AUTO** : percorrendo la Statale Appia Bari-Taranto, all'uscita di Mottola si dovrà svoltare in direzione NOCI tenendosi la cittadina di Mottola alle spalle; percorrendo 3 km circa ci si imbatte in una spettacolare muraglia in pietra bianca dell'altezza di circa due metri, colorata da magnifiche rose puree e da rampicanti colorati;
- IN AEREO** : si può utilizzare lo scalo di Bari Palese, salvo di poi immettersi sulla S.S. Appia a seguire le indicazioni di cui sopra; oppure utilizzare l'autostrada A14 Taranto - Bologna uscendo all'altezza del Castello di Mottola – Castellaneta sito a 7 km circa dalla struttura; svoltare sulla sinistra in direzione Mottola ed immettersi sempre sulla S.S. Appia Bari-Taranto; utilizzando lo scalo di Brindisi (a circa 100 km), necessiterebbe di immettersi sulla S.S. Brindisi-Taranto, imboccare poi la S.S. Appia Taranto-Bari in direzione Bari e si raggiunge, attraversando la cittadina di Massafra, Mottola e poi svoltare in direzione Noci e come sopra indicato siete arrivati a **“VILLA FRANCESCO”**;
- IN TRENO** : si potrebbe utilizzare lo scalo di Gioia del Colle (BA), a 21 km Mottola, e/o Bari Centrale, a 60 km circa, per poi immettersi con l'auto sulla S.S. Appia in direzione Taranto ed uscire a Mottola per poi proseguire in direzione Noci.

Modalità di accesso

L'accesso presso la nostra struttura ad entrambi i nuclei di assistenza residenziale di tipo A e B può avvenire nelle seguenti modalità:

1. Preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVU del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione-proposta:
 - del MMG;
 - del Medico dell'Unità Operativa ospedaliera per acuti che dimette il paziente;
 - del Medico dell'Unità Operativa di riabilitazione cod. 28, cod. 75, cod. 56 e dell'Unità Operativa di lungodegenza cod. 60;
2. per trasferimento da struttura post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura

territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG;

3. a seguito di miglioramento delle condizioni cliniche del paziente, per trasferimento da RSA – nucleo di assistenza residenziale estensiva (tipo A e B) presente nell'ambito della stessa RSA accreditata e contrattualizzata per il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento (tipo A e B) che già ospita il paziente con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su proposta della stessa struttura.

Ai sensi dell'art.66 del R.R. n. 4/2007 gli oneri relativi alle prestazioni di natura assistenziale a carico dell'ospite sono al 50% della tariffa, mentre il restante 50%, relativo alle prestazioni di natura sanitarie, sono a carico della ASL di competenza..

Le prestazioni di medicina generale sono assicurate dal medico di libera scelta dell'assistito.

E' cura del medico responsabile della struttura riportare nella cartella personale dell'ospite ogni elemento che afferisce alla terapia farmacologica ed assistenziale.

Alle altre figure professionali (O.S.S., infermieri) spetta il compito di assistere il paziente nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, nella somministrazione della terapia e in quant'altro si renda necessario in caso di eventi ordinari c/o straordinari.

E' obbligatorio esibire all'entrata a Villa Francesco:

1. La tessera sanitaria, rilasciata dall' A.S.L. di appartenenza;
2. Un documento di identità;
3. La documentazione clinica relative a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere o altre;
4. Certificato medico con la descrizione minuziosa della terapia farmacologica assunta quotidianamente nonché una fornitura, almeno mensile, dei farmaci prescritti dallo stesso medico.

L'ospite può essere dimesso in via temporanea per ricovero in struttura ospedaliera.

Qualora dovesse verificarsi un peggioramento o cambiamento della situazione psico-fisica dell'ospite, previa richiesta di rivalutazione presso il Distretto di appartenenza e su decisione dello stesso mediante UVM, l'ospite può essere destinato ad altra struttura.

Quali sono gli ospiti

Per il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A gli ospiti sono le persone anziane, di età superiore a 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo residenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio – sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e con patologie, non in fase acuta, con limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e che comunque non possono essere assistite a domicilio.

Per il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B gli ospiti sono le persone affette da demenze senili. Morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni e che quindi richiedono trattamenti di lungoassistenza, di riorientamento a tutela personale in un ambiente protetto.

Essendo il programma di lunga durata, non esistono condizionamenti di sorta qualora le famiglie dovessero palesare la volontà di farsene direttamente carico.

Finalità

- Offrire agli ospiti un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psicofisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento;
- Assicurare la libertà dell'etica personale;
- Offrire un concreto sostegno socio - assistenziale alle famiglie.

I servizi offerti

VILLA FRANCESCO offre ai suoi ospiti :

- Assistenza medica;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza fisioterapica, presso palestra attrezzata e/o presso propria stanza di dimora, anche con l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali;
- Personale Operatore Socio Sanitario operativo per l'intero arco della giornata;
- Personale educativo per le attività ludiche, occupazionali e ricreative in genere;
- Lavanderia personalizzata;
- Mensa curata nei dettagli e quotidianamente adattata ai bisogni alimentari dei singoli ospiti
- Ampio spazio esterno con tavoli e poltrone per colazione e merenda all'aperto, in un oasi di serenità.
- Assistenza religiosa – la celebrazione della Santa Messa per gli ospiti che lo desiderano, il sabato pomeriggio alle 17.00 circa. Viene amministrato, su richiesta, il conforto religioso.
- In occasione delle grandi festività liturgiche, quali Natale e Pasqua, si celebrano le cerimonie rituali di prassi; ovvero per la Santa Pasqua la Via Crucis, per il Santo Natale un triduo di preparazione e la confessione.

Sono inoltre disponibili per gli ospiti della struttura i seguenti servizi:

- Parrucchiere, barbiere e podologo;
- Lavanderia, stireria e guardaroba;
- Corrispondenza;

Attività Socio - Assistenziali quotidiane

MATTINA	L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, prelievi ematici ecc.); viene effettuato trattamento fisioterapico a letto secondo il piano fisioterapico concordato in ambito PAI; l'ospite non allettato, viene accompagnato nelle sale adibite per la colazione.
---------	--

MATTINA	Attività di animazione (laboratori creativi); fisioterapia individuale in palestra o in camera, ginnastica di gruppo psicomotoria; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza; idratazione; eventuale uscita sul territorio con integrazione nel tessuto sociale (secondo programma).
MATTINA	Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia.
POMERIGGIO	Mobilizzazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; eventuale riposo pomeridiano a letto differenziato lungo tutto l'arco del pomeriggio in funzione di particolari ragioni sanitarie e/o su necessità individuale di singoli ospiti.
POMERIGGIO	Attività di animazione: laboratorio creativo, merenda, visione film; lettura quotidiani con conversazione guidata su fatti d'attualità; attività ludiche; riabilitazione cognitiva; gruppo cognitivo; trattamenti individuali. idratazione; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto; bagno assistito come da programma settimanale; servizi di parrucchiere e pedicure come da programmi; se previsto: assistenza religiosa e funzione religiosa settimanale, feste dei compleanni e a tema e uscite sul territorio come da programmi.
POMERIGGIO	Igiene personale; l'ospite viene accompagnato in sala pranzo; preparazione cena.
POMERIGGIO	Cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione della terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.
POMERIGGIO	L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.
NOTTE	Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

Visite all'ospite

Le visite dei parenti sono consentite tutti i giorni dalle ore 10,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle ore 18,00 salvo deroghe previste dalla Direzione.

La Direzione della Struttura è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 11,00.

La Direzione è disponibile inoltre previo appuntamento, per rispondere alle domande degli ospiti, o dei Rappresentanti Legali o dei familiari autorizzati.

Rapporti con le famiglie e con il territorio

La permanenza in struttura da parte dell'ospite permette al medesimo il mantenimento dei rapporti con familiari e/o curatori o tutori legali/CAREGIVER nonché con la rete amicale.

E' disponibile in Direzione per chiunque ne voglia fare uso un modulo per le segnalazioni e per eventuali segnalazioni e/o suggerimenti atti a migliorare il servizio, previo accordo con la stessa Direzione.

La Direzione Struttura è disponibile ad accogliere, personale volontario appartenente ad Associazioni riconosciute e promuove i rapporti con il volontariato presente sul territorio.

Il Responsabile di Struttura svolge il ruolo di referente dei rapporti con le comunità locali e il volontariato.

Dotazione organica del personale

Il personale partecipa a un continuo aggiornamento professionale; sono previsti corsi specifici, per le varie figure professionali presenti, fondamentali e punto di forza, in quanto permettono di soddisfare le esigenze di crescita professionale degli operatori e assicurare una elevata qualità delle attività.

REQUISITI ORGANIZZATIVI NUCLEO ASSISTENZA RESIDENZIALE DI TIPO "A"

FIGURE PROFESSIONALI	N. UNITA'	ORE SETT.
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO PROF. SCARANO DOMENICA	1	
CONSULENTE DEL LAVORO DR. ANTONACI GIUSEPPE	1	
COMMERCIALISTA DR. SGOBBA GIOVANNI	1	
RESPONSABILE SANITARIO DOTT.SSA CAFOLLA MARIA -FISIATRA		4
MEDICO SPECIALISTA NEUROLOGO DR. CALABRESE GIANLUIGI		2
INFERMIERE PROFESSIONALE	2 (FULL TIME)	36
OSS (PRESENZA h. 24)	5 (FULL TIME)	36
TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	1 (PART TIME)	12
EDUCATORE PROFESSIONALE O TERAPISTA OCCUPAZIONALE	1 (PART TIME)	12
PSICOLOGO	1 (PART TIME)	6
ASSISTENTE SOCIALE	1 (PART TIME)	6

REQUISITI ORGANIZZATIVI NUCLEO ASSISTENZA RESIDENZIALE DI TIPO "B"

FIGURE PROFESSIONALI	N. UNITA'	ORE SETT.
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO PROF. SCARANO DOMENICA	1	
CONSULENTE DEL LAVORO DR. ANTONACI GIUSEPPE	1	
COMMERCIALISTA DR. SGOBBA GIOVANNI	1	
RESPONSABILE SANITARIO DOTT.SSA CAFOLLA MARIA -FISIATRA		4
MEDICO SPECIALISTA NEUROLOGO DR. CALABRESE GIANLUIGI		2
INFERMIERE PROFESSIONALE	1 FULL TIME E N. 1 PART TIME	36 + 18
OSS (PRESENZA h. 24)	5 (FULL TIME)	36
TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	1 (PART TIME)	12
EDUCATORE PROFESSIONALE O TERAPISTA OCCUPAZIONALE	1 (PART TIME)	12
PSICOLOGO	1 (PART TIME)	8
ASSISTENTE SOCIALE	1 (PART TIME)	

ORGANIZZAZIONE GENERALE

Funzione	Nominativi
SERVIZI GENERALI	
IGIENE E PULIZIE	N. 4 ADDETTI: CARBOTTI M. RIZZO MARIA A. LEGROTTAGLIE B. LAGHEZZA T.
SERVIZIO MENSA E CUCINA	CONTRATTO CATERING “ RUSTICANDO SRL” DE CRESCENZO I. LATTARULO G.
LAVANDERIA E STIRERIA	TURI C. SEMERARO D.
FRONT OFFICE – PORTINERIA-VARIE	NOTARISTEFANO V.

Riconoscibilità delle diverse figure professionali

Nell'intento di migliorare il servizio reso agli ospiti, le divise indossate da tutto il personale dipendente, attribuendo un colore per i diversi operatori interni, e ponendo sul taschino della casacca un cartellino identificativo con il nome e la qualifica dell'operatore.

Le colorazioni sono le seguenti:

RUOLO	COMPLETO	CASACCA/POLO (COLORE)	PANTALONE (COLORE)
Infermiere Professionale	Completo Casacca Pantalone	Casacca (Bianca)	Pantalone (Blù)
O.S.S.		Turchese	Turchese
Servizi Generali			
Fisioterapista		Blù	Blù
Educatrice		Lilla	Lilla
Cucina		Bordeaux	Bordeaux
Psicologo	Camice	Bianco	
Assistente sociale	Camice	Bianco	

Aspetti economici

La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La permanenza presso la struttura può essere in regime privato o in regime accreditato.

➤ *Regime accreditato*

Sono accolti in regime accreditato gli ospiti che hanno avanzato la richiesta di assistenza tramite la Rete Formale Territoriale (MMG, Distretto Territoriale di appartenenza preposto al rilascio del UVM).

- **Servizi Extra:** Sono i servizi non compresi nella quota base come riportati nella

presente carta dei servizi e vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente.

➤ **Modalità di pagamento**

- **Quota Utente Accreditato:** fatturazione mensile con pagamento il giorno del ricovero e, in seguito, alla scadenza del mese.

➤ **Conservazione del posto**

Gli ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto nei seguenti casi:

- Ricovero in ospedale o casa di cura non superiore a 30 giorni;

➤ **Preavviso**

In caso di dimissione volontaria dell'ospite lo stesso è tenuto al pagamento della intera retta e comunque fino al 15° giorno successivo a quella dell'effettiva dimissione.

➤ **Richiesta della cartella clinica**

Dopo la dimissione, il Rappresentante Legale, i familiari autorizzati possono richiedere copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa (GDPR 679/2016).

La documentazione può essere ritirata nei termini indicati dalla direzione tutti i giorni previa telefonata presso la direzione struttura, dagli aventi diritto o da una persona regolarmente delegata, munita di valido documento di riconoscimento. Le copie autenticate delle cartelle cliniche sono riconsegnate entro 30 giorni dalla data della richiesta previo pagamento secondo le modalità e le tariffe indicate nella richiesta scritta dell'avente diritto.

Standard di qualità

La R.S.A. ha definito standard generali e specifici di qualità e quantità di cui viene assicurato il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui la stessa è parte del processo erogativo, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino il servizio erogato.

➤ **Standard di qualità generali**

1. Impiego di Procedure e Protocolli.

Il personale utilizza procedure documentate che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato, e protocolli che consentono ai lavoratori di avere regole comuni per il

raggiungimento degli obiettivi. Le procedure e i protocolli sono mantenuti costantemente aggiornati e revisionati.

2. Formazione del personale

Nell'ambito della generale attività dell'Ente, anche l'arricchimento professionale dei dipendenti si pone come fattore di primaria importanza per la qualità dell'erogazione dei servizi ai residenti. Tale obiettivo viene generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, lo scambio di esperienze con altre realtà, nonché la promozione di percorsi di studio svolti anche all'interno dell'Ente. Annualmente viene sviluppato un programma previsionale con indicazione degli aggiornamenti formativi che si rendono necessari su tematiche di interesse per ciascuna professionalità e/o proposte dagli stessi operatori, mediante formale approvazione del Piano di Formazione.

3. Attuazione del Regolamento UE 679/2016 e successive modifiche ed integrazioni (Privacy)

PRIVACY FOTO-RIPRESE VIDEO

La ripresa di immagini (foto, filmati) dell'ospite (parente congiunto) e loro eventuale divulgazione viene fatta sotto la responsabilità del parente/visitatore che effettua tale attività. Non sono autorizzate riprese ad altri ospiti, al personale ed agli ambienti se non preventivamente concordati con la Direzione Generale. (art. 167 del D.Lgs.1496/2003 e s.m.i. Regolamento UE 679/2016 nonché art. 615 bis c.p.).

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali. L'Ente si è dotato degli strumenti necessari, informatici e manuali, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della RSSA. Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto all'ospite il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della RSA.

L'interessato ha diritto:

di conoscere tutti i dati personali a disposizione della RSA e le modalità di trattamento degli stessi;
di opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano;
alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

4. Strumenti di verifica

Per la rilevazione della qualità del servizio è prevista la somministrazione con cadenza annuale di questionari per familiari, dipendenti e per gli ospiti relativi al soddisfacimento e al gradimento delle prestazioni erogate (Modulo "Customer Satisfaction").

➤ **Standard di qualità specifici**

Gli standard di qualità di specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente all'ospite residente. Sono pertanto direttamente verificabili dal cliente stesso. Vengono di seguito elencati.

AREA	INDICATORI	STANDARD
------	------------	----------

Informazione	Presenza di documentazione per il cliente volta a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi	Consegna a tutti i clienti della Carta dei Servizi
	Riconoscibilità del personale	Esposizione cartellino di Identificazione e divise differenziate per colore
	Indicazione degli Uffici e degli ambulatori medici e di diagnostica, con affissione degli orari di accesso alle informazioni sanitarie.	Presenza della cartellonistica
	Presenza di un "totem" all'ingresso della struttura riportante l'indicazione della dislocazione dei vari servizi	Presenza del Totem
Accessibilità al servizio	Abbattimento delle barriere architettoniche che possono rendere disagiata l'accesso alla struttura	
	Orari di visita distribuiti in tutta la giornata. In caso di particolari necessità, su richiesta dei familiari, possono comunque essere autorizzate visite in fasce orarie diverse da quella prestabilita	Numero medio di ore di apertura giornaliera =12
Valutazione multidisciplinare dell'ospite	Predisposizione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Entro 7 giorni dalla data dell'ingresso e ritiro ogni 6 mesi
Accoglienza	Possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti cari provenienti dalla propria abitazione, compatibilmente con le esigenze degli altri ospiti e della R.S.A., fatta eccezione per oggetti di valore.	Almeno il 50% dei residenti
Attività educative-animative	Esposizione del calendario delle attività	Mensile
Presenza di attività di integrazione tra anziano, famiglia e territorio	Gite e uscite Pranzi e feste	Secondo programma esposto mensilmente
Misurazione grado di soddisfazione	Questionario per i familiari e dipendenti, e gli ospiti	Annuale
Gestione reclami	Risposta di reclami	Verbali o scritto entro 30 giorni dalla data di protocollo del modulo reclami/suggerimenti

Meccanismi di tutela e di verifica

La Direzione si impegna a ricevere attraverso la segreteria, le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite, il rappresentante legale o il contraente, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (Segnalazioni e reclami), a sua disposizione presso la Direzione.

***La Direzione Generale
Amministratore Delegato***