

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI
e
REGOLAMENTO INTERNO

Residenza Socio Sanitaria Assistenziale
per Anziani

"VILLA CALAMURI"

Art. 66 del Regolamento Regionale n. 4/2007

CARTA DEI SERVIZI

R.S.S.A. "VILLA CALAMURI"

CARTA DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi sono state introdotte nell'ordinamento italiano con D.P.C.M. del 27.01.1994 con lo scopo di far conoscere ai cittadini i vari servizi di pubblica utilità sociale e le varie modalità di attuazione dei servizi offerti.

Ad ogni cittadino interessato ad usufruire dei nostri servizi ne viene consegnata una copia, strumento di trasparenza, dialogo e partecipazione.

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata ed aggiornata, per garantire un costante miglioramento degli standard di qualità.

PARTE PRIMA

CHI SIAMO

La "VILLA CALAMURI" è autorizzata come Residenza Socio Sanitaria Assistenziale, secondo l'art. 66 del Regolamento Regionale n.4/2007 e s. m. e i. ; è iscritta con n. XXXXXX nel "Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio assistenziali destinate agli anziani" di cui all'art. 53 della L.R. n. 19/2006.

FINALITA'

"Eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio" (art. n. 66, R.R. n. 4/2007)

La RSSA può ospitare anche persone con età inferiore a 64 anni, affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate.

DOVE SIAMO

La struttura sorge ad Otranto (LE), perla del Salento, uno dei "Borghi più belli d'Italia", in via Dei Campi Inglesi, nei pressi della Strada Provinciale Otranto-Uggiano La Chiesa.

Dista 50 km. da Lecce , 85 km. da Brindisi e 160 km. da Taranto

E' facilmente raggiungibile dalla SS 16

Collocata in una zona adibita a servizi a 50 metri dal poliambulatorio distrettuale della ASL, ove trovano anche la Guardia Medica, una postazione del SEUS 118 e il centro prelievi.

La zona è raccordata direttamente con i comuni di Uggiano La Chiesa, Giurdignano, Minervino ed è facilmente raggiungibile dalle litoranee poste a NORD e a SUD di Otranto.

E' praticamente baricentrica per gli ambiti territoriali dei distretti di Maglie, Poggiardo e Martano.

LA STRUTTURA

La RSSA "VILLA CALAMURI", la cui costruzione è stata ultimata ad agosto del 2016, è composta da due corpi a più livelli (*corpo A* e *corpo B*), comunicanti fra loro, privi di barriere architettoniche.

Può accogliere 98 ospiti, suddivisi in 4 nuclei:

- *nucleo A*, di 26 posti letto, destinato ad ospiti ad elevata intensità assistenziale;
- *nucleo B* e *nucleo C*, di 24 posti letto ognuno, destinati ad ospiti a media intensità assistenziale;

- *nucleo D*, di 24 posti letto, destinato ad ospiti a bassa intensità assistenziale.

CARATTERISTICHE

Tutti i piani e tutti i nuclei sono comunicanti fra loro con ascensori idonei ai portatori di handicap ed al trasporto lettighe.

Tutti i locali sono dimensionati in modo adeguato alla ricettività massima prevista di 98 ospiti residenti.

Tutta la struttura risponde alla normativa vigente per ciò che riguarda vie di esodo, impianti tecnologici, ecc., nonché per quanto riguarda gli aspetti igienico-sanitari.

Tutti gli arredi hanno caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantire adeguate condizioni di sicurezza e comfort per gli ospiti

Ogni nucleo è dotato di spazi residenziali comuni, ambienti per il personale di assistenza e per l'espletamento delle attività medico-infermieristiche e di assistenza alla persona:

- Sala pranzo – soggiorno – TV dotata di arredi adeguati alle esigenze degli ospiti e fruibile anche dai familiari/conoscenti in visita;
- Locale per biancheria pulita;
- Locale deposito biancheria sporca;
- Bagno assistito (1 per nucleo) per assicurare l'igiene e per accudire adeguatamente tutti gli ospiti;

CARTA DEI SERVIZI

- Servizi igienici;
- Cucinetta;
- Locale per il Personale.

I seguenti locali servono le esigenze di tutta la struttura:

- Ingresso e portineria;
- Ufficio Amministrativo del Responsabile della struttura;
- Ufficio per il Coordinamento Sanitario;
- Ufficio per il Servizio di assistenza sociale;
- Locali per attività varie (terapia occupazionale, musicoterapia, ecc.) Servizi igienici;
- Locali di soggiorno polivalenti;
- Locali deposito per attrezzature, carrozzelle, materiali di consumo,
- Cappella per il culto,
- sala mortuaria.

Per le attività sanitarie sono presenti:

- Ambulatori-Medicherie;
- Palestra di riabilitazione;
- Locali per fisioterapia;
- Locale per attività motoria;
- Piscina per disabili realizzata secondo le norme per la tutela dell'handicap.

Nell'ambito dei servizi generali sono presenti:

- Cucina attrezzata;
- Sala per la ristorazione;
- Locali lavanderia a convenzione;
- Magazzini e Deposito;
- Deposito sporco e pulito.

LE CAMERE

I posti letto sono ripartiti tutti in camere da due, organizzati nel pieno rispetto della privacy; camere adeguate, per ampiezza ed arredo, allo spostamento con carrozzine, con bagno organizzato per la non autosufficienza.

Ogni camera è dotata dei seguenti arredi:

- 2 letti articolati a comando elettrico, regolabili in altezza, dotati di sponde, con relativo materasso e cuscino antidecubito;
- 2 armadi;
- 1 tavolo;
- 2 poltroncine;
- impianto di chiamata d'urgenza anche nei servizi igienici;
- 2 comodini;
- televisore;
- tendaggi;
- linea telefonica.

CORPO A

Nel Corpo A è situata la Reception con un'ampia sala d'attesa, gli uffici della Direzione Amministrativa, la Direzione Sanitaria, il Coordinamento Infermieristico ed il Servizio Sociale.

L'attività sanitaria è svolta in quattro ambulatori medici specialistici (neurologia, geriatria, cardiologia, medicina fisica-riabilitativa) ed in un'ampia infermeria.

Al primo piano è collocato il nucleo A con **26 posti letto per ospiti ad elevata intensità assistenziale**, posti letto dotati di travi testa-letto con erogazione centralizzata dei gas medicali.

CORPO B

Nel Corpo B sono dislocati, uno per ogni piano, i tre nuclei da 24 posti letto l'uno.

In questo Corpo è collocata un'ampia zona attrezzata per la ristorazione (con accesso diretto anche all'esterno); vi è la palestra, la piscina e gli ambienti per le attività motorie e di socializzazione.

PARTE SECONDA

ORGANIZZAZIONE E SERVIZI OFFERTI

Il Personale

"VILLA CALAMURI" garantisce l'erogazione dei servizi socio sanitari grazie al suo personale altamente qualificato ed individuato secondo la normativa vigente.

Sono presenti nella struttura:

- 1 Coordinatore Sanitario, medico specialista (a 20 ore settimanali)
- 1 coordinatore infermieristico (a 36 ore settimanali)
- 6 infermieri (a 36 ore settimanali)
- 2 terapisti della riabilitazione a 30 ore settimanali,
- 25 operatori socio sanitari (OSS) (a 36 ore settimanali),
- 2 educatori professionali (a 30 ore settimanali),
- 1 assistente sociale (a 20 ore settimanali),
- 1 amministrativo addetto segreteria e reception (a 36 ore settimanali),
- consulenti medici di varie branche specialistiche (geriatra, fisiatra), eventualmente Cardiologo e Neurologo.

Vengono erogate prestazioni di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, di servizio sociale, tutelare ed educative.

Tutto il personale sanitario e socio-sanitario è aggiornato con una formazione continua, è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta le generalità, la qualifica e la fotografia.

Segreteria e Reception

La Segreteria è aperta dal lunedì al sabato.

L'operatore ha il compito di:

- curare le pratiche amministrative per il ricovero e le dimissioni degli ospiti,
- rilascio certificazioni amministrative,
- fatturazione ai clienti.

La Reception è attiva tutti i giorni.

E' il primo contatto che l'ospite e i familiari hanno con la nostra struttura, ha il compito di :

- identificazione e controllo dell'accesso alla struttura e ai servizi;
- front office informativo per l'utenza;
- gestione del centralino telefonico.

Assistenza Sanitaria

Il Coordinatore Sanitario è un medico specialista con compiti di Direzione e Supervisione dell'intera attività sanitaria della struttura.

E' presente nella RSSA quotidianamente.

Sono competenze del Coordinatore Sanitario :

CARTA DEI SERVIZI

- la valutazione delle domande di ingresso e l'eventuale dimissione dell'ospite;
- la presa in carico dell'ospite e la sua gestione clinica, in collaborazione con i Medici di Medicina Generale e gli specialisti della struttura;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie: mediche, infermieristiche, riabilitative ed ausiliarie e la direzione del personale sanitario stesso;
- la supervisione della gestione dei farmaci, dei materiali sanitari, degli ausili ed attrezzature;
- il controllo sull'applicazione delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per gli ospiti ed operatori.

L'Assistenza Medica è garantita dai Medici di Medicina Generale degli ospiti, così come previsto dalla normativa vigente, che possono svolgere la propria attività nei nostri ambulatori.

Nei giorni festivi e durante le ore notturne il servizio è garantito dai Medici di Continuità Assistenziale della Guardia Medica di Otranto, per le urgenze il riferimento è il Servizio 118.

L'assistenza medico-specialistica e protesica è garantita dal Servizio Sanitario Nazionale.

Il Poliambulatorio della ASL è dislocato nelle immediate vicinanze.

CARTA DEI SERVIZI

L'Assistenza Infermieristica è garantita h24.

Gli Infermieri, seguendo le direttive organizzative del Coordinatore Sanitario, assicurano le prestazioni sanitarie per l'attuazione del programma terapeutico individuato per ogni ospite dal Medico curante.

A ciascun ospite viene assicurato quotidianamente:

- la custodia e la somministrazione dei farmaci,
- la rilevazione dei parametri vitali,
- le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito.

Sono presenti nelle medicherie di ogni nucleo:

- il Registro delle consegne;
- il Registro delle presenze degli ospiti;
- il Registrazione delle presenze del personale;
- la Tabella dietetica.

L'Assistenza Diretta e l'Accudimento vengono assicurate dagli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) continuativamente nell'arco delle 24 ore, riguarda: l'igiene personale e le necessità fisiologiche, il bagno assistito, la vestizione, l'aiuto nello svolgimento delle attività quotidiane, l'aiuto all'alimentazione, la protezione alla deambulazione all'interno della struttura, la cura della persona e dell'aspetto.

L'Assistenza riabilitativa: l'attività riabilitativa è finalizzata a preservare il più possibile le autonomie dei nostri ospiti e prevenire l'insorgere di nuove disabilità.

Il servizio è garantito dai nostri Terapisti della riabilitazione che, intervenendo sia sul singolo Ospite che sul gruppo di Ospiti, svolgono la propria attività nei vari nuclei, nella palestra per FKT e nella piscina attrezzata per disabili.

L'Attività di educazione, animazione ed occupazionale è garantita tutti i giorni dagli Educatori professionali.

L'Educatore ha il compito, coordinandosi con gli altri operatori della struttura, di gestire il tempo libero degli Ospiti, promuovendo attività di socializzazione, animazione ed occupazionali al fine di prevenire il decadimento cognitivo. Compito degli Educatori è anche quello di organizzare feste ed eventi culturali.

All'interno della nostra RSSA opera un gruppo di volontari opportunamente formati che collaborano con i nostri operatori. La nostra Struttura è aperta verso le realtà sociali, educative e culturali del territorio.

Il Servizio Sociale

L'Assistente Sociale, oltre alle mansioni istituzionali previste dal profilo professionale e di segretariato sociale, svolge le seguenti mansioni:

- gestisce la lista d'attesa ospiti per l'inserimento in struttura,
- diffonde le informazioni relative alle modalità di accesso,

- cura i rapporti con le famiglie degli ospiti (colloqui preliminari all'ammissione, al momento dell'ingresso e periodicamente, visite guidate alla struttura), favorendo la loro partecipazione alle attività della RSSA;
- partecipa alla stesura dei piani di assistenza individuali,
- si interfaccia con i vari servizi socio-sanitari del territorio per le procedure di riconoscimento/aggravamento invalidità civile, scelta e revoca MMG, esenzioni ticket, ecc.;
- cura le domande di nomina di Amministratore di Sostegno, nei casi previsti dalla normativa vigente (Legge n.6/2004, art. 404-412 del C.C.).

L'Assistenza Religiosa

Nella nostra RSSA gli Ospiti possono professare qualsiasi tipo di culto. Il servizio religioso cattolico è garantito dalla presenza di un Sacerdote che celebra la S. Messa nella Cappella della Struttura nei giorni festivi.

I Servizi Alberghieri

"VILLA CALAMURI" offre tutti i servizi di tipo alberghiero.

La preparazione pasti avviene nella nostra cucina interna, nel rispetto della normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi.

I menù sono elaborati da un dietista, a seconda delle esigenze nutrizionale degli ospiti. I pasti vengono serviti nelle ampie zone

ristorazione presenti nelle due ali o nelle stanze degli ospiti allettati. Per tutti gli ospiti è garantita l'assistenza alla somministrazione dei pasti e l'eventuale imboccamento.

E' possibile, per i familiari che lo desiderino, condividere il momento del pasto con i nostri Ospiti.

Le Pulizie e l'igienizzazione degli ambienti vengono effettuate, almeno due volte al giorno, da apposito personale.

Il Servizio di Lavanderia è esternalizzato. Garantisce il cambio settimanale e a richiesta la pulizia del corredo di proprietà dell'ospite.

Confort nelle camere. Le camere per gli Ospiti sono tutte climatizzate, adeguatamente arredate, dotate di letti con comando elettrico, linea telefonica, televisore ed alcuni ausili di domotica.

Le camere del *nucleo A*, destinate a ospiti ad elevata intensità assistenziale, sono arredate con letti dotati di travi testa-letto con erogazione centralizzata dei gas medicali.

Servizi extra a pagamento

L'organizzazione prevede anche la possibilità di erogare servizi extra, da richiedere presso la Reception :

- lavanderia, stireria ed etichettature del corredo personale degli Ospiti,
- parrucchiere, barbiere, podologo, estetista;
- telefono in camera

- il trasporto assistito;
- visite specialistiche richieste dagli Ospiti.

La Tutela della Privacy

I dati personali dei nostri ospiti (anagrafici, telefonici, dati relativi allo stato di salute) vengono trattati nel massimo rispetto del D. Lgs. N°196/03 e successive modifiche.

La raccolta dei dati è finalizzata esclusivamente alla:

- gestione degli atti amministrativi;
- attivazione del processo di presa incarico da parte di tutto il personale sanitario e socio sanitario della RSSA;
- attivazione di eventuali procedure di servizio sociale.

Il Responsabile della banca dati della RSSA è il Direttore Amministrativo

Il responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario.

Tutto il personale è vincolato dal segreto d'ufficio e si impegna a garantire e tutelare al massimo la privacy di ogni Ospite.

Principi ispiratori fondamentali

Tutti gli operatori della nostra RSSA garantiscono e promuovono i diritti dei nostri ospiti, diritti riconosciuti ed affermati nella "*Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure e di assistenza a lungo termine*".

In particolar modo, ci si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- ***Eguaglianza, imparzialità e regolarità***

Ogni ospite ha diritto di ricevere assistenza e cure mediche senza discriminazioni relative ad identità culturale, religione od orientamento sessuale.

L'erogazione dei servizi sanitari e socio sanitari è garantita da tutti gli operatori nel rispetto della personalità di ogni ospite, con imparzialità delle prestazioni.

- ***Continuità e partecipazione***

Sono garantite la regolarità e la continuità delle prestazioni assistenziali finalizzate anche all'integrazione socio sanitaria, promuovendo l'attivazione della rete dei servizi territoriali.

Si favorisce e si garantisce la partecipazione attiva degli ospiti, dei loro familiari e della cittadinanza, attraverso una informazione chiara, completa e semplificata delle procedure e delle attività programmate.

Si effettuano indagini sulla qualità percepita; si dà la possibilità agli ospiti ed ai familiari di consegnare presso la Reception l'apposito modulo dove dettagliare osservazioni, suggerimenti e reclami, utili per il miglioramento del servizio offerto.

- ***Efficacia ed efficienza***

LA RSSA "VILLA CALAMURI" si impegna ad erogare tutti i servizi per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia.

Ogni operatore sanitario e socio sanitario si adopera a sostenere e tutelare ogni ospite nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel progetto personalizzato. La struttura si impegna a valorizzare al massimo le risorse umane, economiche e logistiche, garantendo, nel contempo, un costante aggiornamento di tutto il personale.

Tutela dell'ospite, finalità e metodi riabilitativi

Nell'ambito dell'organizzazione della RSSA è garantita alle persone ospiti:

- a) il rispetto della dignità e della libertà personale nonché delle scelte individuali compatibili con la vita della struttura;
- b) la socializzazione all'interno della RSSA con l'apporto dei familiari e del volontariato;
- c) la partecipazione dei familiari ai piani di recupero e di mantenimento della salute dell'ospite in collaborazione con gli operatori.

La RSSA è tenuta:

- a chiamare in caso di necessità il medico di fiducia dell'ospite;
- a prestare, in caso di malattia, tutte le cure necessarie prescritte dal medico;
- a curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico;
- ad organizzare, su richiesta del medico, il trasporto in ospedale del malato e a mantenere costanti rapporti con lo stesso durante il periodo di degenza.

PARTE TERZA

L'INGRESSO IN STRUTTURA

L'inserimento in struttura può essere richiesto dal diretto interessato o da un suo familiare, compilando l'apposito modulo (allegato..) disponibile presso il nostro Servizio Sociale.

Alla richiesta di inserimento deve essere allegata la seguente documentazione:

- documento di identità;
- tessera sanitaria/codice fiscale;
- certificato del medico curante con l'anamnesi personale e familiare;
- certificato del medico curante attestante la terapia farmacologica in atto e la posologia;
- eventuali cartelle cliniche;
- esenzioni ticket;
- verbale di riconoscimento invalidità civile, se presente.

La richiesta d'inserimento, debitamente compilata e corredata, viene consegnata all'Assistente Sociale che la sottopone all'attenzione del Direttore Sanitario che valuta l'ammissione dell'ospite.

Successivamente, l'équipe socio sanitaria, coordinata dal Direttore Sanitario e composta dal Coordinatore Infermieristico, l'Assistente Sociale, dal Fisioterapista e dall'Educatore, elabora un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che si basa sulla

individuazione di interventi personalizzati che mirino a soddisfare i bisogni e i desideri dell'ospite.

Fondamentale in questa fase risulta il confronto con i familiari che possono informare l'équipe sulle abitudini del proprio caro, i gusti, le esigenze, in modo da acquisire una conoscenza più completa dell'ospite.

L'inserimento in struttura è un momento molto importante e delicato, pertanto riteniamo fondamentale, sia per il futuro ospite che per i familiari, intraprendere un percorso conoscitivo, curato dall'Assistente Sociale che programmerà colloqui e visite guidate della struttura.

E' prioritario inserire gradualmente l'anziano nella sua nuova casa, agevolando la conoscenza con i vari operatori e con gli ospiti, evitando di farlo sentire "*ospedalizzato*".

LA DIMISSIONE DELL'OSPITE

Le dimissioni dell'ospite devono essere richieste per iscritto, su apposita modulistica da ritirare alla Reception o presso il Servizio Sociale, almeno 10 (dieci) giorni prima della data prescelta per il rientro al domicilio.

Al momento delle dimissioni verrà rilasciata una relazione clinica da consegnare al medico curante, sulle condizioni psico-fisiche dell'ospite, sul decorso clinico-riabilitativo ed educativo, con il riepilogo degli eventuali accertamenti effettuati e con le indicazioni della terapia da proseguire a domicilio.

CARTA DEI SERVIZI

Le dimissioni possono avvenire anche su decisione del Direttore Sanitario e/o del Direttore Amministrativo, in presenza delle seguenti condizioni:

- accertata impossibilità, da parte dell'anziano, al rispetto delle regole della vita comunitaria;
- aggravarsi dello stato di salute;
- accertata morosità nel pagamento della retta.

La richiesta di dimissione è inviata dalla struttura ai familiari dell'ospite almeno 10 (dieci) giorni prima della data di dimissione stabilita.

R.S.S.A. "VILLA CALAMURI"
REGOLAMENTO INTERNO

Art. 1

Procedura di ammissione dell'ospite

Non sono previsti ricoveri d'urgenza ma solo ricoveri ordinari e programmati.

E' possibile richiedere un ricovero temporaneo che, di norma, deve avere una durata minima di 30 giorni.

L'inserimento in struttura può essere richiesto dal diretto interessato o da un suo familiare, così come specificato nella Carta dei Servizi (di cui il presente Regolamento ne è parte integrante), Parte Terza: L'ingresso in struttura.

La lista d'attesa è gestita dall'Assistente Sociale che ne stabilisce l'ordine in base alla data d'arrivo della richiesta.

La richiesta d'inserimento, debitamente compilata su apposito modulo e corredata, viene vagliata dalla Direzione della RSSA, nel rispetto di quanto stabilito nella su citata Carta dei Servizi, al fine dell'accettazione dell'ospite e della sua collocazione nella tipologia più appropriata di camera.

Al momento dell'ingresso in struttura, l'ospite od un suo parente/amministratore, firmerà una dichiarazione nella quale afferma di aver ricevuto da parte della Direzione:

CARTA DEI SERVIZI

- copia del documento così denominato: Carta dei Servizi e Regolamento Interno RSSA "VILLA CALAMURI" residenza socio sanitaria assistenziale per anziani;

firmerà anche l'impegno al pagamento della retta e impegno come garante dei vari adempimenti amministrativi.

Art. 2

Determinazione e modalità di pagamento della retta

Il costo della retta giornaliera è di:

- € per la degenza nel *nucleo A*, destinato ad ospiti ad elevata intensità assistenziale;
- € per la degenza nel *nucleo B* e *nucleo C*, destinati ad ospiti a media intensità assistenziale;
- € *nucleo D*, di 24 posti letto, destinato ad ospiti a bassa intensità assistenziale.

La retta di degenza include:

- servizio sanitario, medico ed infermieristico;
- servizi socio assistenziale;
- servizio riabilitativo;
- servizio sociale e di segretariato sociale;
- servizio di terapia occupazionale/animazione;
- servizi alberghieri.

Non rientrano nella retta i servizi extra a pagamento.

Modalità di Pagamento: la retta è mensile e viene versata al momento dell'inserimento in struttura e successivamente entro i primi cinque giorni di ogni mese di riferimento, tramite bonifico bancario.

La morosità di pagamento comporterà il recupero legale della quota e la dimissione dell'ospite.

Art. 3

Servizi extra a pagamento

Sono a pagamento i seguenti servizi:

- Lavanderia, stireria ed etichettature del corredo personale degli Ospiti. I prezzi del servizio sono disponibili presso la Segreteria, dove si presenta la domanda per l'addebito dovuto.
- Parrucchiere, barbiere, podologo, estetista. Servizio attivo una volta alla settimana, da prenotare presso la Reception.
- Telefono in camera
- Visite specialistiche richieste dagli ospiti,
- Trasferimenti ed uscite.

Per informazioni rivolgersi alla Reception.

Art. 4

Trasferimenti ed uscite

L'uscita dell'ospite dalla struttura è consentito solo previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario, dopo verifica dell'assenza di controindicazioni cliniche.

I familiari devono compilare il modulo di richiesta uscita, reperibile presso la Reception, e consegnarlo all'Assistente Sociale almeno due giorni prima dell'uscita.

Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro in struttura, la responsabilità dell'ospite è dei familiari.

Art.5

Ingresso dell'ospite

Al momento dell'ingresso in RSSA avviene la presa in carico dell'ospite.

L'Ente assume la piena responsabilità dell'ospite, sia sotto il profilo della salute psico-fisica che relazionale.

L'ingresso dell'ospite, concordato con l'Assistente Sociale, può avvenire dalle ore 09,00 alle ore 11,00 del giorno stabilito.

Dopo il disbrigo amministrativo e la visita medica, l'ospite, insieme ai suoi familiari, viene accompagnato nella sua stanza per la sistemazione, conoscenza degli ambienti e presentazione dell'eventuale compagno di camera e del personale sanitario e sociosanitario che se ne prenderà cura.

Art. 6

Valutazione dell'ospite nella fase di accoglienza

La valutazione multidimensionale dell'ospite prevede la raccolta di tutte le informazioni anamnestiche, sia sanitarie che sociali, atte alla determinazione del Piano Assistenziale Individualizzato con la definizione degli obiettivi di natura sanitaria, riabilitativa, psico-sociale ed occupazionale.

Per ogni Ospite viene predisposta una cartella personale contenente:

- Le generalità complete, le condizioni economiche e sociali del nucleo familiare;
- La diagnosi di entrata;
- L'anamnesi familiare e personale;
- L'esame obiettivo;
- Gli eventuali esami di laboratorio e specialistici;
- Il programma terapeutico, comprensivo degli aspetti riabilitativi, gli esiti e i postumi, nonché eventuali interruzioni di trattamento e ricovero.

Alla cartella personale, firmata e conservata dal Coordinatore Sanitario, viene apposto un numero progressivo ed in essa vengono riportati gli aggiornamenti periodici, le valutazioni ed osservazioni degli operatori che concorrono all'attuazione del progetto terapeutico, inclusa una sezione per il programma assistenziale

infermieristico, nonché l'eventuale indicazione dei soggetti titolari della tutela dell'ospite.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di tutela dei dati personali, la cartella personale, a richiesta, può essere esibita all'ospite, a persona da lui espressamente delegata, ai soggetti titolari della tutela.

Art. 7

Corredo personale dell'ospite

L'ospite, al momento dell'inserimento in struttura, deve essere dotato del seguente corredo precedentemente etichettato col proprio nome:

- Biancheria intima in adeguata quantità,
- n. 4 pigiami/camicie da notte adeguati alla stagione,
- n. 2 paia di ciabatte,
- n. 4 tute o abbigliamento comodo per svolgere le varie attività,
- n. 2 paia di scarpe comode o da ginnastica o per svolgere le varie attività,
- prodotti per l'igiene personale,
- n. 4 cambi di biancheria da bagno.

La struttura offre il servizio extra di etichettatura del corredo.

Art. 8

Giornata tipo dell'ospite

La giornata tipo dei nostri ospiti si basa sulla massima flessibilità e libertà alla partecipazione alle varie attività proposte.

Per garantire la soddisfazione dei bisogni e delle esigenze di ogni ospite, la giornata è organizzata con una programmazione ordinata delle attività alberghiere ed assistenziali e con un alternarsi delle attività ricreative/occupazionali ed anche libere.

Di seguito, una tabella della giornata tipo dell'ospite:

ORE	DESCRIZIONE ATTIVITA'
07.00/08.30	Risveglio, somministrazione farmaci, igiene personale
08.30/09.30	<u>Colazione</u> (latte, caffè o te, biscotti o fette biscottate, marmellata o miele)
09.30/12.30	Inizio attività antimeridiane: riabilitazione, animazione e terapia occupazionale, visite mediche programmate
12.30/14.00	<u>Pranzo</u> (1° piatto: pasta o riso al sugo o in bianco o minestra; 2°piatto: carne bianca o rossa o latticini/formaggio; contorno: verdura cotta o cruda o purea di patate; frutta: fresca o cotta; panino imbustato e acqua in bottiglia).
14.00/15.30	Igiene, riposo pomeridiano o attività libere
15.30/16.30	Inizio attività pomeridiane: igiene personale, riabilitazione, animazione e terapia occupazionale, attività libere
16.30/17.00	<u>Merenda</u> : te/ jogurt/ succo di frutta, fette biscottate/biscotti.
17.00/19.00	Continuazione attività pomeridiane
19.00/20.30	<u>Cena</u> : (1° piatto: pastina o riso in brodo o minestra; 2°piatto: affettati o latticini/formaggio; contorno: verdura cotta o cruda o purea di patate; frutta: fresca o cotta; panino imbustato e acqua in bottiglia).
20.30	Rientro nelle stanze e preparazione per la notte: igiene personale, somministrazione farmaci, messa a letto.

Art. 9

Visite familiari

La nostra RSSA si connota come "struttura aperta" , pertanto si auspicano e si favoriscono le visite dei familiari ed amici dei nostri ospiti.

L'orario delle visite è libero ma, per garantire il giusto riposo dei nostri ospiti, la tutela della privacy ed evitare interferenze con le attività mediche ed assistenziali, l'accesso ai vari nuclei di degenza è preferibile avvenga dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.30 alle ore 19.00.

E' possibile per un familiare porgere assistenza al proprio congiunto durante la somministrazione dei pasti.

Sono ammesse le visite dei bambini di età inferiore ai 12 anni solo nelle aree comuni, al fine di evitare situazioni di disagio.

Non è consentito ai parenti o amici di consegnare direttamente ai nostri ospiti alimenti, bevande, farmaci o quant'altro, senza il consenso degli operatori addetti.

Art. 10

Servizi offerti

Reception: aperta tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 13,30 e dalle ore 16,30 alle ore 19,30.

La Reception effettua anche il Servizio Centralino, nelle ore di chiusura della Reception, le telefonate sono automaticamente deviate nei reparti.

Segreteria: aperta dal lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00, il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle 18,00.

La segreteria svolge anche compiti di **Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)**, ove è possibile recarsi per proporre encomi o suggerimenti per migliorare i servizi offerti ed effettuare reclami, in forma verbale o scritta attraverso la compilazione di un questionario.

Servizio Sociale: aperto all'utenza il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00, il martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Coordinamento Sanitario: il medico Coordinatore Sanitario è a disposizione dei familiari degli ospiti dal lunedì al venerdì.

Servizio religioso: la celebrazione della Santa Messa avviene nella Cappella della struttura nei giorni di precetto.

Sala mortuaria: è possibile usufruire della sala mortuaria, scegliendo l'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie a carico dei familiari del defunto, nel rispetto della normativa vigente.

Tali disposizioni hanno lo scopo non solo di garantire la libera concorrenza fra le imprese funebri ma anche di tutelare i familiari ed i soggetti deceduti all'interno di strutture residenziali sanitarie e socio-sanitarie. Si precisa che il conferimento dell'incarico all'impresa funebre è da svolgersi all'esterno della struttura RSSA.