



**CARTA  
DEI SERVIZI  
E REGOLAMENTO  
INTERNO**

**VILLA  
CALAMURI**

RESIDENZA SOCIO SANITARIA OTRANTO



# Carta dei servizi Villa Calamuri





## INFORMA

sui servizi offerti dalla Residenza Socio Sanitaria Assistenziale “Villa Calamuri” e sulle modalità per accedervi

## IMPEGNA

i soggetti gestori della Residenza Socio Sanitaria Assistenziale “Villa Calamuri” a garantire l’erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo i principi dichiarati in questo documento

## SI RIVOLGE

a tutti coloro che usufruiscono dei servizi, ai loro familiari e a coloro che si avvicinano a questa realtà per conoscerla



1

**COS'È LA  
STRUTTURA**

**VILLA  
CALAMURI**



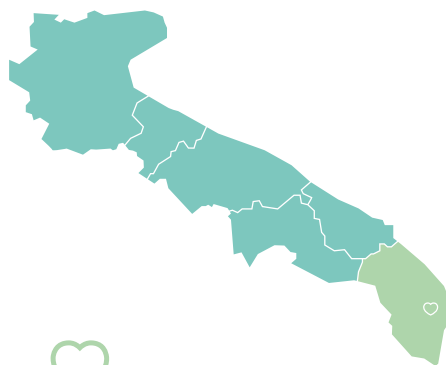
La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale “VILLA CALAMURI” è autorizzata, secondo l’art. 66 del Regolamento Regionale n.4/2007 e SMI ; è iscritta con n. 370 nel “Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all’esercizio delle attività socio assistenziali destinate agli anziani” di cui all’art. 53 della L.R. n. 19/2006.

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.

## Residenza Socio Sanitaria Assistenziale



Via dei Campi Inglesi, 1  
**Otranto-Lecce**







2

COM'È  
ORGANIZZATA  
LA STRUTTURA

VILLA  
CALAMURI



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.

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. Può accogliere 94 ospiti, suddivisi in 4 nuclei per un totale di 47 camere con due posti letto.

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 garantire adeguate condizioni di sicurezza e comfort per gli ospiti.

Ogni nucleo è dotato di spazi residenziali comuni con TV, ambienti per il personale di assistenza e per l'espletamento delle attività medico-infermieristiche e di assistenza alla persona, bagno assistito per assicurare l'igiene e per accudire adeguatamente tutti gli ospiti.



La struttura, inoltre,  
è dotata dei seguenti  
spazi:

- ▶ ingresso con ampia hall e portineria;
- ▶ ufficio Direzione;
- ▶ ufficio Segreteria;
- ▶ ufficio per il Coordinatore Sanitario;
- ▶ ufficio per il Servizio Sociale;
- ▶ locali per attività varie (terapia occupazionale, musicoterapia, ecc) servizi igienici;
- ▶ locali di soggiorno polivalenti;
- ▶ locali deposito;
- ▶ cappella per il culto;
- ▶ sala mortuaria.

Per le attività sanitarie  
sono presenti:

- ▶ ambulatorio di Medicina Interna;
- ▶ ambulatorio di Cardiologia;
- ▶ ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitativa;
- ▶ ambulatorio di Psicologia Clinica; medicheria;
- ▶ palestra di riabilitazione;
- ▶ piscina.

Nell'ambito dei servizi  
generali sono presenti:

- ▶ cucina attrezzata;
- ▶ sala per la ristorazione;
- ▶ magazzini e depositi.



NUCLEO



**26 POSTI LETTO**  
destinato ad ospiti  
ad elevata intensità  
assistenziale

NUCLEO



**24 POSTI LETTO**  
ognuno, destinati ad ospiti a  
media intensità assistenziale

NUCLEO



**20 POSTI LETTO**  
destinato ad ospiti  
a bassa intensità  
assistenziale



## I PRINCIPI GUIDA

L'obiettivo generale della Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Villa Calamuri" è assicurare agli anziani, in stretta collaborazione con la famiglia e con il territorio, una serie di servizi che consentano alla persona di realizzare la miglior qualità di vita possibile in relazione alle proprie condizioni psico-fisico-sociali.





# Pertanto i principi fondanti della nostra missione sono

## A\_ **Centralità della persona**

La nostra azione parte dal riconoscimento della sacralità della vita umana e della centralità della persona e dei suoi bisogni. L'organizzazione delle attività, le competenze impiegate e il metodo con cui il personale si relaziona parte da questo assunto prioritario e imprescindibile.

## B\_ **Diritto di cittadinanza**

Gli utenti ospitati nella Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Villa Calamuri" di Otranto non sono "ricoverati", né "ospiti", né "pazienti", ma Persone residenti con tutti i loro diritti. Sono cittadini che abitano nella comunità della Residenza Socio Sanitaria Assistenziale di cui sono parte, ma al tempo stesso sono persone con la loro specificità, la loro storia, il loro carattere, le loro idee, la loro personalità, i loro affetti, i loro bisogni.

## C\_ **Autonomia della Persona**

La massima libertà può essere messa in atto quando siamo autonomi, pertanto diventa importante rendere i residenti più autonomi e liberi possibile. Così diventa essenziale lavorare tutti (tutti gli operatori delle diverse professionalità, i parenti, i medici, gli specialisti) con un unico obiettivo: il recupero delle funzioni o il loro mantenimento, e comunque la prevenzione di un eventuale peggioramento.

Non ci sostituiamo alle persone residenti nelle proprie attività, ma rappresentiamo una protesi di supporto alla vita. Il nostro obiettivo è lavorare per rendere i residenti più autonomi possibile nello svolgimento delle attività di vita quotidiane.

## D\_ **Benessere dei residenti**

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale "Villa Calamuri" mira ad assicurare a tutti le migliori soluzioni assistenziali possibili alla persona a alle problematiche presenti.





## E\_ **Qualità della vita**

L'animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'elevata qualità della vita agli utenti residenti.

Viene messo in atto il principio delle "porte aperte", che permette la libertà di movimento dei residenti e dei loro familiari sia nell'entrata che nell'uscita dalla Residenza.

## F\_ **Privacy**

L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini, i suoi obiettivi di vita, soprattutto la sua privacy.

Tutto il personale opera nel massimo rispetto del diritto alla riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni rese ai residenti. 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.

## G\_ **Apertura al territorio**

La Residenza favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali del Comune di Otranto, l'informazione e la comunicazione con la comunità, l'organizzazione e la partecipazione di incontri culturali - ricreativi e la cura dei rapporti con le Associazioni di volontariato locali.

## H\_ **Eguaglianza**

Gli anziani hanno diritto ai servizi descritti nel presente documento, senza alcuna discriminazione. La RSSA rifiuta qualsiasi discriminazione basata sul sesso, sull'etnia, sulla lingua, sulle credenze religiose, sulle opinioni politiche. Ogni anziano ha quindi diritto a prestazioni commisurate alle sue necessità.

## I\_ **Imparzialità**

La RSSA si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti degli operatori che nei confronti degli ospiti.





4

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

La RSSA “Villa Calamuri”  
eroga prestazioni di  
assistenza medica,  
infermieristica e riabilitativa,  
di servizio sociale, educativo  
e psicologico. L’assistenza  
è assicurata h.24 secondo i  
seguenti criteri organizzativi:





---

Operatori socio sanitari (OSS) presenti h 24 in ogni nucleo.

L'assistenza infermieristica dalle ore 7.00 alle 22.00 quotidiane con reperibilità notturna.

L'assistenza riabilitativa con attività di fisiochinesiterapia svolte la mattina e il pomeriggio

Attività di Psicologia Clinica, di stimolazione cognitiva e riabilitazione psicologica.

Attività di occupazione, animazione e di socializzazione effettuata dall'Educatore Professionale dal lunedì al sabato.

Servizio di Assistenza Sociale.







## A\_ 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. È 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.

## B\_ Assistenza Sanitaria

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

Sono competenze del Coordinatore Sanitario:

- ▶ 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.

## C\_ Il Servizio di Assistenza Sociale

Il servizio è svolto da un'Assistente Sociale abilitata all'esercizio della professione, che si pone l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'accoglienza temporanea o definitiva. A tal fine:

- ▶ fornisce tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti;
- ▶ cura la fase dell'ingresso nella Residenza in modo che l'anziano venga conosciuto nella sua singolarità e unicità e adeguatamente accolto;



- ▶ favorisce la partecipazione dei familiari alla vita della Residenza e cura le relazioni con i servizi sociali dei comuni di provenienza degli ospiti e con il comune di Otranto;
- ▶ svolge attività di segretariato sociale;
- ▶ rapporti con i Distretti socio-sanitari dell'ASL;
- ▶ attività informativa inerente a pratiche: invalidità, indennità di accompagnamento, cambio medico, esenzioni ticket, richiesta presidi, ecc.

## D\_ Il Servizio di assistenza alla vita quotidiana

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale. Gli Operatori si prendono cura degli ospiti in tutte le attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, abbigliamento, mobilizzazione, deambulazione, socializzazione, riabilitazione.

Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale tenuto conto della situazione individuale di ogni ospite. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di base.

## E\_ Il Servizio Infermieristico



Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente. Obiettivo degli infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario.

## F\_ Il Servizio Medico

L'assistenza è assicurata dai Medici di Medicina Generale con il supporto dei Servizi dell'ASL (guardia medica, postazione 118, poliambulatori specialistici), nonché dalla consulenza del Medico Internista, Cardiologo, Fisiatra/Ortopedico e Psicologo facenti parte della struttura, secondo le linee guida del Coordinatore Sanitario.

Obiettivo dei medici è la salute dell'anziano intesa non esclusivamente come assenza di malattia, ma come benessere globale.

I medici verificano periodicamente lo stato funzionale e di salute di ogni singolo ospite non autosufficiente; prescrivono le terapie farmacologiche o di altro genere di volta in volta necessarie e la loro periodica rivalutazione, nonché tutti gli accertamenti specialistici e gli esami di laboratorio da effettuarsi. I medici curano la comunicazione e lo scambio di informazioni circa lo stato di salute con gli ospiti e i loro familiari.



## G\_ Il Servizio di Riabilitazione

Il servizio di riabilitazione è svolto da fisioterapisti in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente, che si pongono l'obiettivo di curare le patologie della funzione motoria e le sintomatologie dell'apparato locomotore della persona anziana, considerata non come oggetto, bensì come il soggetto di un trattamento.

Attuano interventi individuali volti al mantenimento e alla riattivazione delle funzioni motorie residue degli ospiti. Particolare attenzione è data ai trattamenti in fase acuta e post acuta conseguenti a fratture, ictus o allettamenti prolungati, e alla prevenzione dei danni secondari derivanti da scarsa mobilità. Le suddette attività sono programmate ed attuate in seguito alle esigenze emerse nel Piano Assistenziale Individualizzato per l'ospite.





## H\_ Il Servizio di Sostegno psicologico

Il servizio è svolto da un professionista abilitato all'esercizio della professione di Psicologo. Obiettivo di questo intervento è creare un rapporto empatico, instaurare una relazione di accettazione, definire uno spazio comunicativo entro il quale l'anziano possa sentirsi accolto, compreso e ascoltato. Lo psicologo ha il compito di:

- ▶ sostenere gli ospiti e i loro familiari sia nel delicato momento dell'ingresso nella Residenza sia nei grandi e piccoli problemi di convivenza e adattamento alla struttura;
- ▶ valutare e stimolare le funzioni cognitive e psichiche degli ospiti;
- ▶ favorire l'inserimento e la partecipazione dell'anziano ad attività di gruppo, luogo protetto che offre occasione di confronto, di discussione e di apprendimento;
- ▶ supportare i caregiver dal punto di vista motivazionale e formativo.

La struttura garantisce inoltre un supporto psicologico finalizzato al trattamento di patologie complesse individuate al momento dell'ingresso dell'ospite (Alzheimer, disturbi comportamentali di grave intensità, disturbi psichiatrici, ecc...)



## L\_ Il Servizio Educativo

Il servizio educativo è assicurato da Educatori in possesso del titolo richiesto dalla normativa vigente. Obiettivo del servizio è rispondere al bisogno dell'anziano di riconoscersi e ritrovarsi nel momento in cui avverte le proprie capacità mentali in declino, al bisogno di trovare nuovi compiti e nuovi spazi di realizzazione di fronte a capacità fisiche, manuali e motorie in calo e al bisogno di sentirsi ancora parte di una comunità, di cui spesso non si sente più parte.



Questi obiettivi si realizzano attraverso:

- ▶ attività di stimolazione delle capacità cognitive prassico-manuali;
- ▶ attività che mirano al recupero di antichi interessi e abitudini di vita con l'obiettivo di valorizzare la persona e la sua storia;
- ▶ attività per favorire la socializzazione tra gli Ospiti e l'apertura della Residenza alla comunità (feste, uscite, partecipazione a eventi locali) anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e delle altre istituzioni del territorio.

Le attività sono programmate secondo un calendario esposto presso la Residenza.

## L\_ Servizio trasporti

I trasporti degli ospiti per visite specialistiche, trasporti assistiti per ricoveri, dimissioni o permessi-uscita dell'ospite, vengono garantiti dalla convenzione con la Misericordia di Otranto munita di auto per disabili e servizio ambulanza.







**I SERVIZI  
ALBERGHIERI  
E DI CURA  
DELLA PERSONA**







## 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:



### LETTI ARTICOLATI ELETTRICAMENTE

regolabili in altezza, dotati di sponde, con relativo materasso e cuscino antidecubito



ARMADI



TAVOLO



POLTRONCINE



COMODINI

IMPIANTO DI CHIAMATA  
D'URGENZA ANCHE NEI  
SERVIZI IGIENICI

TELEVISORE  
TENDAGGI  
LINEA TELEFONICA

## Il Servizio di ristorazione

La Residenza garantisce il servizio di ristorazione nel rispetto delle norme HACCP (D. Lgs. 155/97) che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il menu è stabilito dal dietologo in collaborazione con il Coordinatore della Residenza nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute e alle cure in corso. E' previsto un menu con cibi semi-fluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione.

Il menu settimanale viene portato a conoscenza degli ospiti e familiari su apposita bacheca e prevede la scelta tra due primi e due secondi piatti del giorno. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.



## Il Servizio di lavanderia e guardaroba

La Residenza garantisce, tramite una ditta esterna, il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria degli ospiti. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, teli, tovaglie) è incluso nella retta mentre la biancheria personale è a carico dell'ospite. Il cambio della biancheria dell'ospite è quotidiano e/o secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale.

Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali è opportuno che ogni ospite disponga del corredo necessario: l'istituto, al momento della domanda di accesso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'accoglimento dell'ospite in struttura.

## Il Servizio di barbiere e parrucchiera

Il servizio di barbiere e parrucchiera è svolto da personale esterno qualificato e non è compreso nella retta mensile.

## Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti

La Residenza garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.

## Telefonate agli ospiti

È possibile ricevere telefonate esterne tramite centralino e apparecchi in camera.



## L'assistenza religiosa

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano: all'interno della Residenza è a disposizione una cappella dove viene celebrata la S. Messa. Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri avvertendo il Coordinatore di struttura.

## Raccolta e smaltimento rifiuti

La Residenza aderisce alla raccolta differenziata dei rifiuti solidi ed urbani, secondo quanto previsto dal Regolamento del Comune Otranto. Per un corretto conferimento dei rifiuti della Residenza al servizio di smaltimento sono stati predisposti degli appositi contenitori in alcuni punti della Residenza ed è stato fatto un'apposita campagna di informazione ed educazione interna.

## Il volontariato

In un'ottica di apertura della Residenza è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano. L'attività dei volontari deve osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Residenza e viene coordinata dal responsabile del servizio educativo.

## Tutela e partecipazione degli Ospiti e loro familiari

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti mediante la costituzione di un apposito comitato di rappresentanza dei familiari e degli ospiti. Come ulteriore tutela degli utenti la Residenza promuove periodicamente una rilevazione sulla loro soddisfazione del cui esito viene dato riscontro nelle forme più opportune.





## Orari di ricevimento

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale “Villa Calamuri” individua gli orari di ricevimento delle figure professionali che vi prestano servizio. Per avere un colloquio con uno dei professionisti è necessario fissare un appuntamento, anche telefonicamente, presso la Segreteria. Gli orari di ricevimento e gli indirizzi mail sono allegati alla Bacheca all’entrata della Residenza

## L’autocontrollo

Per garantire l’efficienza e l’efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale “Villa Calamuri” utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che si avvalgono di strumenti adeguati, di personale qualificato e dell’utilizzo di moderne tecnologie per monitorare tutti gli interventi e tutti i processi.

Lo scopo è individuare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate. Un altro importante strumento di lavoro è il Piano di Assistenza Individualizzato. Esso è il progetto personalizzato di ospitalità per ciascun ospite. Viene definito con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura, durante un incontro nel corso del quale, in base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie di intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura di singolo ospite.

A cadenza regolare e/o in base alle necessità contingenti viene verificata la validità degli interventi per una conferma o per una ridefinizione del progetto individuale.

## Reclami

Gli ospiti e i loro familiari possono sporgere reclami sui disservizi subiti nella RSSA “Villa Calamuri”. Queste segnalazioni servono a garantire l’utente al rispetto dei suoi diritti e alla Residenza per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Per maggiori dettagli ed informazioni sulle modalità di segnalazione reclami si rinvia all’apposito regolamento consultabile presso gli uffici amministrativi.





# 6

## MODALITÀ DI ACCESSO

L'inserimento in struttura può essere richiesto dal diretto interessato, da un suo familiare o da amministratore/tutore, compilando l'apposito modulo.



## Alla richiesta di inserimento deve essere allegata la seguente documentazione

- ▶ copia del documento di identità;
- ▶ copia della 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;
- ▶ copia del libretto sanitario;
- ▶ copia del verbale di riconoscimento invalidità civile, se presente.



**VILLA  
CALAMURI**  
RESIDENZA SOCIO SANITARIA OTRANTO

Successivamente, l'équipe socio sanitaria, diretta dal Coordinatore Sanitario e composta dal Coordinatore Infermieristico, l'Assistente Sociale, la Fisioterapista, l'Educatore e lo Psicologo, 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.

È 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".



7

## LA DIMISSIONE DELL'OSPITE

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





## VILLA CALAMURI

RESIDENZA SOCIO SANITARIA OTRANTO

Su richiesta dell'ospite o del familiare verrà rilasciata una relazione clinica 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. Le dimissioni possono avvenire anche su decisione del Coordinatore 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.



8

## FESTE ED EVENTI

Le feste sono momenti di condivisione con i familiari e con il territorio, particolarmente sentite presso la struttura ed ampiamente pubblicizzate.

Vengono festeggiati i compleanni degli ospiti e le varie ricorrenze, in collaborazione con le associazioni di volontariato presenti sul territorio.



9

## INFORMAZIONI ALL'ANZIANO RESIDENTE

- Gli Anziani hanno diritto di conoscere:
- ▶ tutte le informazioni riguardanti le malattie da cui sono affetti ed i trattamenti praticati;
  - ▶ l'importo delle rette corrispondenti ai vari tipi di trattamenti;
  - ▶ il Regolamento interno vigente nella RSSA.

10

## CONSENSO INFORMATO

Il medico della struttura informa l'Anziano o il legale rappresentante sull'iter diagnostico-terapeutico e acquisisce per iscritto, su apposito modulo, il consenso informato sia per le prescrizioni di routine, sia in occasione di esami complessi.

11

## TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Per la tutela della privacy, tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'Anziano, fornendole solo in modo diretto o alle persone designate nel consenso informato.



# RSSA Villa Calamuri

## Regolamento interno

### Art. 1

#### Procedura di ammissione dell'ospite

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

È 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), sezione relativa all'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 o un suo parente/amministratore, firmerà una dichiarazione nella quale afferma di aver ricevuto da parte della Direzione:

- 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 proporzionato in base a tre modalità di intervento assistenziale, stabilito dal Coordinatore Sanitario e dall'equipe socio-sanitaria al momento dell'accesso dell'ospite.

- € ..... per la degenza, destinato ad ospiti ad elevata intensità assistenziale;
- € ..... per la degenza, destinato ad ospiti a media intensità assistenziale;
- € ..... per la degenza, destinato ad ospiti a bassa intensità assistenziale.

La retta base di degenza include:

- servizio sanitario, medico ed infermieristico;
- servizi socio assistenziali;
- servizio di fisioterapia;
- servizio sociale e di segretariato sociale;
- servizio di terapia occupazionale/animazione;
- servizi alberghieri;
- trasporti programmati per fini assistenziali.

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;
- Visite specialistiche richieste dagli ospiti e non previste dal piano sanitario;
- Trasferimenti ed uscite per motivi personali.

Per informazioni rivolgersi alla Reception.

### **Art. 4**

#### **Trasferimenti ed uscite**

L'uscita dell'ospite dalla struttura è consentita, in assenza di controindicazioni cliniche stabilite del Coordinatore Sanitario.

I familiari devono compilare il modulo di richiesta uscita, da reperire e consegnare presso la Reception.

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 e la Direzione, può avvenire nel 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 dal Coordinatore Sanitario e conservata dal personale infermieristico, 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 corredo personale come riportato su apposito modulo da ritirare in reception, e successivamente etichettato col proprio nome.

## 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 terapia, igiene personale  |
| 08.30/09.30 | Colazione  |
| 09.30/12.30 | Inizio attività antimeridiane: riabilitazione, animazione e terapia occupazionale, visite mediche programmate  |
| 12.30/14.00 | Pranzo: il Menù è formulato sulla base delle esigenze/patologie degli ospiti, con cadenza stagionale allo scopo di avere sempre prodotti freschi e di stagione con possibilità di 3 primi a scelta e 3 secondi a scelta; frutta pane e acqua |
| 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 merenda   |
| 16.30/17.00 | Merenda  |
| 17.00/19.00 | Continuazione attività pomeridiane   |
| 19.00/20.30 | Cena: menù con possibilità di 3 primi a scelta e 3 secondi a scelta; frutta pane e acqua.  |
| 20.30       | Rientro nelle stanze e preparazione per la notte: igiene personale, terapia, 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 10.00 alle ore 11.30, dalle ore 16.00 alle ore 18.00 e dalle 19:00 alle 20:00.

È possibile per un solo 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 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00.

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 8.30 alle ore 13.00, il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 14.00 alle 16.00.

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 dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.00.

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.

