

# CARTA DEI SERVIZI



*Villa Nazareth*

## INDICE

- 1) Presentazione
- 2) Informazioni utili
- 3) Principi fondamentali delle residenze socio-assistenziale
- 4) Mission
- 5) La struttura
- 6) Organigramma del personale
- 7) I servizi offerti
- 8) Modalità di accesso ai servizi
- 9) Modello di gestione dell'utente
- 10) Le rette
- 11) Orari
- 12) Organizzazione della vita quotidiana
- 13) Standard di qualità
- 14) Rilevazione e grado di soddisfazione, reclami

## 1) Presentazione

La Carta dei Servizi è un documento che permetterà all'ospite di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la COOPERATIVA SOCIALE MINERVA si prefigge per rispondere in modo efficace ai propri bisogni ed alle proprie aspettative. Tale documento è un primo strumento, semplice e facile, per agevolare le persone residenti, i familiari e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura.

L'obiettivo è quello di creare un clima di reciproca stima, nel rispetto dei ruoli degli operatori e delle famiglie, finalizzato al miglioramento della qualità di vita e del benessere psicofisico dell'ospite. Al fine di fornire un corretto e trasparente rapporto sull'erogazione dei vari servizi, il presente documento descriverà dettagliatamente le prestazioni e le modalità d'erogazione. L'inserimento del disabile in una struttura residenziale, anche se dettato da una grave compromissione delle condizioni di salute e di autonomia che la famiglia ed i servizi territoriali non sono più in grado di affrontare, non è esente da difficoltà. In virtù di ciò, è opportuno non solo assicurare ai residenti tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali di cui necessitano ma anche creare un clima, all'interno della residenza, che sia attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola Persona.

La cura e l'assistenza del disabile, nel corso del tempo, hanno subito diverse modifiche, passando da un sistema basato sulla carità e la beneficenza ad un modello fondato sul diritto di eguaglianza di ogni singolo a ricevere le prestazioni di tipo sanitario, tant'è vero che nel 1978 viene sancita la nascita del Sistema Sanitario Nazionale. Tale sistema si allinea ad un diritto costituzionalmente garantito denominato "Diritto alla salute" (art.32 della Costituzione). L'orientamento descritto trova la sua naturale legittimazione nella legge quadro di riforma dei servizi sociali 328/00, che sostiene, (con fondo di riserva), gli interventi di domiciliarità e inserisce a pieno titolo le strutture residenziali e semiresidenziali nel sistema integrato dei servizi presso cui accogliere persone di "elevata fragilità" non assistibili a domicilio. In sostanza tutta la normativa in materia, nazionale e regionale, spinge verso un sistema circolare mirato a seguire nel quotidiano il disabile sia al proprio domicilio, sia in ospedale, sia nelle strutture residenziali a medio-lungo soggiorno. La Regione Puglia, in tale ottica, ha favorito il nascere di strutture residenziali, articolate per moduli, ove l'ospite, sia esso disabile e/o anziano e/o con demenza, possa trovare un'alta gamma di servizi in grado di soddisfarne i bisogni di cura e, al tempo stesso, di potenziare e stimolare le abilità residue del singolo. Le strutture residenziali, pertanto, sono realizzate con l'intento di divenire un riferimento territoriale in grado di rispondere alle linee guida nazionali che garantiscono i livelli essenziali di assistenza. Da un punto di vista strutturale è stato superato il concetto di dormitorio, con una ottimizzazione degli spazi destinati a garantire una ampia gamma di servizi agli ospiti finalizzati a garantire il comfort ed il benessere degli stessi.

Al fine di dare riscontro al territorio dell'impegno della struttura ad offrire un servizio di qualità, la RSA "Villa Nazareth" ha delineato criteri di organizzazione e di gestione aziendali sempre più efficienti; i nostri servizi, pertanto, si adeguano alle richieste ed alle oggettive esigenze emergenti, utilizzando la Carta dei Servizi come mezzo per rispondere alle necessità di trasparenza delle attività che vengono svolte presso la RSA "Villa Nazareth".

La struttura nasce in seguito all'erogazione di un finanziamento pubblico PO FESR PUGLIA 2007-2013 Asse III "INCLUSIONE SOCIALE E SERVIZI PER LA QUALITÀ DELLA VITA E 'ATTRATTIVITÀ' TERRITORIALE" Linea 3.2 "Programma di interventi per l'infrastrutturazione sociale e sociosanitaria territoriale" Azione 3.2.1 – Infrastrutturazione sociale e sociosanitaria AVVISO PUBBLICO n.3/2011 PER IL FINANZIAMENTO DI STRUTTURE E INTERVENTI SOCIALI E SOCIOSANITARI.

## **2) Informazioni utili**

*Indirizzo:* Via Lorenzo Santolari, s.n.c.- Ostuni (BR)

*Tel:* 0831 1981068

*Posta elettronica:* info@villanazarethostuni.it

*Sito internet:* www.villanazarethostuni.it

*Direttore RSA:* Gianluca Giannuzzi.

*Coordinatore Sanitario:* Dott. Costantino Greco.

### *2.1 Ufficio Informazioni*

Gli uffici sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e il martedì e il giovedì dalle 15:00 alle 17:00.

### *2.2 Orario Visite Parenti*

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari nelle ore diurne e pomeridiane. Gli orari, definiti in maniera stagionale al fine di garantire il rispetto delle attività previste in struttura, sono derogabili in caso di necessità. Le visite non devono ostacolare le attività quotidiane e non devono arrecare disturbo alla tranquillità ed al riposo degli ospiti residenti. In casi eccezionali, viene rilasciato dalla direzione sanitaria un permesso di assistenza al familiare dell'ospite. I visitatori possono accedere alle stanze da letto esclusivamente accompagnati dal personale addetto.

Si è cercato di sviluppare un corretto e trasparente rapporto informativo con il residente e i suoi familiari, ponendo nella struttura una bacheca a vista dove vengono affissi i comunicati utili. (Tale organizzazione potrebbe subire variazioni in linea con le norme temporanee legate ad emergenze sanitarie).

### *2.3 Rapporti Rsa/Familiari*

Per accogliere al meglio i desideri e le esigenze degli ospiti e dei loro cari, vengono riuniti ed ascoltati con frequenza i residenti e, su richiesta, sono organizzati incontri con i familiari.

### *2.4 Ascolto degli Ospiti*

Al fine di rispondere alle problematiche e alle esigenze individuali degli ospiti, gli operatori della struttura le prendono in esame e discusse successivamente durante le riunioni di equipe al fine di analizzarne le cause e trovarne una soluzione in modo che la serenità e la qualità di vita dei singoli e della collettività non subisca flessioni.

### *2.5 Standard Strutturali /Normativi /Gestionali*

L'Ente gestore garantisce alla propria utenza tutti gli standard strutturali, normativi e gestionali previsti dalle normative in vigore.

Nella struttura vengono assicurati ad ogni ospite prestazioni socio-assistenziali dal personale specializzato medico-infermieristico, sociale ed assistenziale.

### *2.6 Valutazione della Qualità dei Servizi*

I servizi alberghieri e assistenziali offerti da "Villa Nazareth" vengono monitorati continuamente al fine di valutare il servizio offerto sia in termini di soddisfazione e gradimento dell'utenza che in termini di efficacia ed efficienza in rapporto agli obiettivi che la Direzione si è posta.

## **3) Principi fondamentali delle residenze socio-assistenziali**

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27/01/94 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" richiama gli enti pubblici e privati addetti all'erogazione di pubblici

servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini. Tra questi vi è l'obbligo di specificare i "Principi" che devono caratterizzare tali servizi.

La Direttiva articola e declina i "Principi Fondamentali" che devono sottendere qualsiasi pubblico servizio e qui di seguito elencati: Eguaglianza, Imparzialità, Diritto di Scelta, Continuità, Territorialità, Qualità di vita, Partecipazione, Sussidiarietà e Cooperazione, Efficienza ed Efficacia. Parallelamente, il personale della struttura, nella gestione della stessa, si ispira anche alla Convenzione ONU sui diritti delle persone con Disabilità.

### *3.1 "Eguaglianza"*

A tutti gli ospiti delle residenze sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso equo ai vari servizi al fine di promuoverne il benessere.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini disabili senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. Pertanto, l'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

### *3.2 "Imparzialità"*

Le residenze per disabili assicurano ad ogni ospite servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

### *3.3 "Diritto Di Scelta"*

Assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze, nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

### *3.4 "Continuità"*

Le residenze per disabili assicurano tutti i giorni servizi di cura agli ospiti e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio, saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

La direzione si impegna a garantire al disabile la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

### *3.5 "Territorialità"*

Le residenze per disabili si pongono quale vera e propria casa del cittadino disabile, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate.

Inoltre, sostengono con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del proprio passato nonché con servizi e strutture di propria conoscenza.

### *3.6 "Qualità Della Vita"*

Le residenze per disabili si pongono quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura del disabile, anche il miglioramento della qualità di vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo la residenza si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione del disabile e del proprio nucleo familiare.

### *3.7 "Partecipazione"*

All'ospite e al proprio familiare è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte

mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato del benessere psicofisico attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami.

### *3.8 "Sussidiarietà E Cooperazione"*

La residenza favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato, concordando iniziative volte a migliorare la qualità della vita del disabile e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia al disabile, integrativo e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente.

### *3.9 "Efficienza Ed Efficacia"*

I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza e di efficacia mediante l'uso appropriato delle risorse e l'adozione di misure idonee a soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

La residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi di ogni attività e di ogni progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

## **4) Mission**

La nostra cooperativa applica modelli organizzativi in grado di coniugare aspetti tecnici con i bisogni della società, tenendo sempre presenti i principi basilari sui quali la nostra attività affonda le proprie radici. La Mission alla quale la RSA mira è quello di garantire il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, promuovendo una qualità di vita migliore nel rispetto del paziente disabile e cercando di potenziare le abilità residue e stimolarlo verso l'autonomia, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali attraverso un'assistenza qualificata e continuativa.

## **5) La struttura**

La Struttura si sviluppa su quattro piani. Al piano seminterrato si trovano una serie di locali adibiti a cucina, palestra e lavanderia, oltre ad un bagno assistito (ex art. 58 R.R. 5/2007). Al piano terra, sono ubicate la sala mensa, la sala relax, l'ambulatorio medico, l'infermeria, la farmacia, l'area amministrativa con la reception, la cappella ed alcune camere. Al primo piano si trovano le camere degli ospiti, un'area destinata ad ufficio (direzione), sala mensa (ex art. 58 R.R. 5/2007) e un'area polifunzionale (ex art. 66 R.R. 4/2007). Il secondo piano è completamente destinato alla gestione degli ospiti ex art. 66 R.R. 4/2007 e si compone di camere, ambulatorio medico-infermieristico, sala mensa e bagno assistito.

Ogni modulo è stato allestito nel pieno rispetto dei criteri dettati dal regolamento regionale del 18/01/2007 e successive integrazioni. Allo stato attuale vi è stato adeguamento rispetto ai nuovi requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici disposti dal regolamento regionale del 21 gennaio 2019 n 4. Nello specifico sono predisposti nuclei da 20 posti secondo le disposizioni del vigente regolamento.

Pertanto, a titolo riassuntivo, le tipologie di aree della struttura presenti sono le seguenti:

- camere da letto;
- cappella;
- palestre;
- area polifunzionale;
- sala mensa;
- ambulatori medici/ infermeria;
- bagno assistito;

- locali personale e spogliatoi;
- lavanderia;
- cucina;
- uffici.

## **6) Organigramma**

Il personale della struttura è articolato secondo il Regolamento Regionale 05/2019 nei seguenti ruoli:

- Personale amministrativo;
- Coordinatore sanitario;
- Infermieri;
- Dietista/Nutrizionista;
- Psicologo;
- Assistente Sociale;
- Educatori socio-pedagogici e sanitari;
- Operatori socio-sanitari.

Inoltre, sono previsti, a supporto delle attività, staff di cucina, di lavanderia e ausiliario.

La nostra struttura dà la possibilità di avviare progetti di tirocinio e stage di formazione; pertanto, periodicamente, i tirocinanti, inviati dalle scuole superiori di secondo grado e dai corsi di formazione regionale sia pubblici che privati, affiancano l'equipe nelle pratiche quotidiane di gestione dell'ospite.

## **7) I servizi offerti**

La qualità di vita nella RSA è assicurata, oltre che da prestazioni alberghiere in senso stretto, anche da servizi ad esso correlati.

Alcuni di tali servizi vengono gestiti direttamente dal personale dipendente, altri sono erogati in collaborazione con enti esterni.

Di seguito, sono descritti dettagliatamente i servizi erogati dalla RSA.

### *7.1 Pasti*

I pasti sono serviti presso le sale mensa, ad eccezione dei casi in cui, per esigenze mediche, la consumazione avviene presso le camere da letto.

Gli orari stabiliti sono i seguenti:

- Ore 8.30: colazione con caffè, latte, tè, biscotti e/o yogurt;
- Ore 10.00: merenda;
- Ore 12.00: pranzo: primi piatti, secondi piatti, contorni e frutta; per le bevande, fermo restando le prescrizioni mediche, l'ospite può scegliere tra acqua, vino e aranciata;
- Ore 16.00: merenda;
- Ore 18.30: cena: primi piatti, secondi piatti, contorni e frutta; per le bevande, fermo restando le prescrizioni mediche, l'ospite può scegliere tra acqua, vino e aranciata.

L'assunzione dei pasti da parte degli ospiti con lievi patologie avviene mediante l'aiuto del personale della struttura e di tirocinanti debitamente autorizzati.

In linea con le esigenze mediche, alcuni utenti seguono un piano nutrizionale specifico, concordato con i medici di medicina generale e/o il nutrizionista.

### *7.2 Prestazioni Assistenziali*

La struttura funziona permanentemente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno. Le prestazioni igienico-assistenziali sono garantite da figure professionali specializzate ognuna nella propria mansione.

La loro attività è tesa ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni primari dei disabili: assistenziali, igienici e sanitari, tenendo sempre presente la primaria importanza del mantenimento di qualità della

vita e il rispetto della loro dignità di “Persona”, indipendentemente dalla situazione psicofisica del singolo.

La loro presenza nella struttura soddisfa gli standard previsti dalla normativa regionale.

Il personale assegnato è tenuto:

- A mantenere con gli utenti un rapporto impostato sul pieno rispetto della loro dignità ed ispirato a criteri di solidarietà umana e cortesia d’approccio, evitando di creare situazioni suscettibili di dipendenza o disagio per l’ospite;
- A portare un cartellino di riconoscimento indicante il nominativo e la qualifica posseduta;
- A non accettare dagli ospiti o loro familiari mance.

### *7.3 Assistenza Medica*

Gli ospiti in regime residenziale usufruiscono dell’assistenza di medici di medicina generale e di medici specialisti ove necessari.

L’equipe assicura ad ogni ospite controllo medici periodici. Per quanto concerne le visite mediche, ogni ospite viene seguito dal proprio medico di medicina generale in collaborazione con il personale infermieristico: l’MMG eroga la richiesta che viene successivamente prenotata dal personale della RSA. Anche per le analisi cliniche la procedura è la medesima: gli infermieri si occupano di effettuare il prelievo endovenoso e biologico e di portarlo con la richiesta medica presso il laboratorio analisi dell’ospedale, dove vengono analizzati e successivamente sottoposti a valutazione del medico di medicina generale. La struttura si adopera a richiedere consulenze di medici specialistici esterni.

### *7.4 Assistenza sociale*

Svolge funzioni di segretariato sociale e segue l’accoglimento, l’inserimento e la dimissione degli utenti della struttura in collaborazione con l’ASL e la rete territoriale dei servizi.

### *7.5 Assistenza Psicologica*

L’assistenza psicologica è finalizzata alla prevenzione, diagnosi, abilitazione-riabilitazione e sostegno in ambito psicologico rivolta all’ospite e ai familiari.

### *7.6 Animazione*

La RSA assicura direttamente o previa apposita convenzione attività di animazione che si inseriscono il più possibile naturalmente all’interno della quotidianità e nel rispetto dei ritmi di vita delle persone ospitate.

### *7.7 Igiene e Cura della Persona*

È garantita dagli operatori addetti all’assistenza coerentemente con i piani assistenziali individualizzati e le consegne medico-infermieristiche.

### *7.8 Servizio Pulizia E Sanificazione Ambientale*

Il servizio è eseguito con personale ausiliario interno alla struttura.

### *7.9 Servizio di Estetica e Parrucchiere*

Il servizio è presente a richiesta dell’ospite.

### *7.10 Guardaroba, Stireria e Lavanderia*

La RSA offre un servizio guardaroba in grado di soddisfare le esigenze dell’ospite. Gli indumenti vengono contrassegnati con le iniziali del nome e cognome. Il servizio lavanderia effettua il lavaggio, la stiratura ed il riordino della biancheria personale degli ospiti nei rispettivi armadi, mentre la biancheria di arredo è stata affidata ad un ente esterno.



### *7.11 Gite ed Uscite Esterne*

Le uscite sono strutturate settimanalmente e gestite dagli educatori, in collaborazione con lo psicologo e con l'assistente sociale. Le gite sono invece organizzate periodicamente, in particolare in vista di ricorrenze o festività, e sono incrementate durante il periodo estivo.

## **8) Modalità di accesso**

Per i nuovi ingressi è necessario interfacciarsi con l'assistente sociale, con la quale si prende appuntamento concordato. Lei accoglierà la famiglia ed effettuerà un primo colloquio conoscitivo, valutando successivamente in equipe la documentazione clinica dell'utente.

L'inserimento in ex art.58 del Reg. Reg. 4/2007, sarà compito del Distretto di appartenenza convocare una U.V.M. e di provvedere alla valutazione del progetto personalizzato di assistenza e cura.

L'U.V.M. costituisce il filtro per l'accesso al sistema dei servizi socio-sanitari dei pazienti. È costituita da un team di professionisti multidisciplinari che, valutando i quadri clinici dei singoli utenti, ne definisce bisogni, condizioni e progetti di accesso al sistema.

Il Distretto socio sanitario effettua in via preliminare la valutazione delle condizioni socio-economiche, in collaborazione con i servizi sociali del Comune di residenza dell'utente, al fine di determinare l'ammissibilità dello stesso anche dal punto di vista economico. Fine ultimo della valutazione è l'elaborazione di un progetto socio-sanitario personalizzato (PAI) che pianifichi cure, utilizzo delle risorse ed interventi mirati necessari.

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dall'Assistente Sociale o suo delegato che lo accompagna a visitare la struttura, fornendogli informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

## **9) Modello di Gestione dell'utente**

La RSA si pone come obiettivo il benessere psico-fisico degli assistiti e una migliore qualità della loro vita. Pertanto, la gestione è strutturata secondo le seguenti fasi:

### *9.1 Programmazione*

La conoscenza iniziale degli utenti costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi e i successivi interventi. La raccolta di informazioni attraverso i PAI (Piani Assistenziali Individualizzati), compilati dalle UVM dei Distretti ASL, ha lo scopo di raccogliere e descrivere, in ottica multidisciplinare, le informazioni relative agli utenti in condizioni di bisogno, con l'intento di formulare ed attuare un progetto di cura ed assistenza che possa favorire la migliore condizione di salute e benessere raggiungibile per l'utente. All'interno del PAI, trovano spazio elementi di valutazione clinica, assistenziale, sociale, psicologica e linguistica-comunicativa, tutti integrati e condivisi con il nucleo familiare e/o il caregivers dell'utente, in modo da garantire quanto più possibile l'empowerment. Gli obiettivi presenti nel PAI sono soggetti a verifica e adeguamento periodico e per questo motivo è di fondamentale importanza la scelta di indicatori misurabili e quantificabili che possano garantire un costante monitoraggio degli interventi che sono stati attuati.

### *9.2 Operatività*

È proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività trovano attuazione tutte le procedure e i protocolli finalizzati ad instaurare una relazione professionale basata sulla gentilezza, grazie al coinvolgimento attivo dei familiari.

### *9.3 Controllo*

La fase di controllo è fondamentale al fine di comprendere e correggere eventuali criticità che possono insorgere. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

#### *9.4 Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva.*

L'analisi dei risultati viene eseguita secondo i criteri di *Customer Satisfaction Index* (CSI) che rappresenta una valutazione complessiva della carta dei servizi, questionario compilato anonimamente da ospiti e familiari. Infatti, è obiettivo delle riunioni discutere le criticità emerse dai questionari ed impostare le adeguate azioni correttive in un contesto di condivisione.

#### *9.5 Formazione permanente per un miglioramento continuo*

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive del personale. Essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici e rappresenta un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati. La direzione ha la responsabilità di programmare la formazione e di assicurarne una efficace realizzazione.

#### *9.6 Conoscenza dell'utenza*

Il coordinatore amministrativo ed il coordinatore sanitario, supportati dall'Assistente Sociale e dallo Psicologo, pianificano e realizzano le attività operative dei servizi in base alle esigenze personali di ogni singolo ospite. L'Equipe Sanitaria-Socio-Assistenziale dell'azienda, coordinata dal medico coordinatore sanitario della struttura, è composta dalle seguenti figure professionali: lo psicologo, l'assistente sociale, l'infermiere, il terapeuta della riabilitazione, l'educatore, l'operatore sociosanitario. L'équipe interna segue le indicazioni operative predisposte e riportate nei PAI al fine di garantire:

- il rispetto della dignità e della libertà personale degli ospiti, della loro riservatezza, delle loro individualità, delle loro convinzioni religiose e delle loro abitudini, quanto a ritmi di vita attività culturali e di svago;
- la qualità della vita degli ospiti tramite piani assistenziali che potenzino le loro residue capacità;
- la socializzazione interna alla RSA, sviluppando aperture e interazioni con la comunità locale, promuovendo l'apporto dell'associazionismo, del volontariato e delle altre risorse presenti nella comunità;
- la qualità dei servizi offerti per una cura efficace degli ospiti.

La R.S.A. Disabili (ex art. 58 R.R. 5/2007) ha una capacità recettiva per complessivi 20 posti.

Eroga prevalentemente servizi socioassistenziali a persone in situazione di handicap con gravi deficit psico-fisici, in età compresa tra i 18 e i 64 anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse in RSA, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo educativo, assistenziale e 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.

Possono accedere alla RSA le persone che sono state valutate eleggibili al ricovero dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) in ex art.58 R.R. 5/2007.

Gli adempimenti della U.V.M. si concludono entro 20 giorni dalla ricezione della SVAMA, ferma restando l'adozione di procedure operative d'urgenza comprovate da improrogabili necessità (DOP).

## **10) Le Rette**

Sono definite in base ai tariffari regionali.

Ai fini della retta il computo delle giornate di ospitalità comprende sia la giornata di accoglimento che quella di dimissioni.

Dalla retta mensile stabilita dal tariffario regionale sono escluse le spese personali relative a farmaci, medicazioni, prodotti per l'igiene personale, pannoloni e cateteri, sigarette, abbigliamento, trasporti anche sanitari, sanificazione biancheria personale ed extra specifici richiesti dal singolo ospite.

La retta sociale è a carico dell'ospite, sostenuta dalle proprie entrate ricorrenti, i contributi dei familiari o di altre persone che si siano offerte quali garanti, dal Comune e/o da altri Enti pubblici. Gli ospiti e i loro contribuenti, che si sono assunti l'onere della retta, sono tenuti a corrispondere puntualmente i relativi importi. Il pagamento della retta, o delle parti di essa rispettivamente dovute, va effettuato in via mensile anticipata entro i 5 giorni del mese in corso.

## **11) Orari**

### *11.1 Orari di apertura degli uffici amministrativi*

Gli uffici amministrativi sono a disposizione dell'utenza dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

## **12) Organizzazione della vita quotidiana**

Le attività di assistenza si conformano il più possibile ai ritmi ed alle abitudini delle persone, compatibilmente con le esigenze di vita di una collettività. Ogni ospite può naturalmente trascorrere la propria giornata secondo le proprie abitudini, coltivando i propri interessi e secondo le proprie possibilità.

La giornata "tipo" può essere così riassunta:

- dalle ore 6.00 alle ore 8.30: sveglia, igiene personale, vestizione;
- dalle ore 8.30 alle 9.30: colazione;
- dalle ore 9.30 alle 12.00: attività varie;
- ore 10.00: spuntino;
- dalle ore 12.00 alle 13.00: pranzo;
- dalle ore 13.00 alle 18.00: riposo, attività varie e ricreative, visite;
- ore 16.00: spuntino;
- ore 18.00 alle 19.00: cena;
- dalle 19.00 alle ore 22.00: preparazione al riposo notturno;
- dalle ore 20.00: riposo notturno (chi lo desidera può posticipare).

Parenti ed amici possono accedere alla RSSA su appuntamento dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00 nel rispetto, comunque, della privacy di tutti gli ospiti e senza essere di ostacolo alle attività degli operatori. Non sono consentite visite al di fuori degli appuntamenti stabiliti. La deroga al rispetto degli orari stabiliti può essere concessa dal Direttore o suo delegato in casi particolari.

## **13) Standard di qualità**

La RSA è consapevole che la migliore qualità dei servizi si ottiene attraverso i seguenti fattori:

### *13.1 Organizzazione della struttura in moduli omogenei*

La struttura organizzerà l'ospitalità degli utenti in maniera tale da ottimizzare l'interazione fra le diverse patologie.

### *13.2 Lavoro in équipe*

L'esperienza quotidiana e la valutazione delle criticità riscontrate nell'erogazione dei servizi hanno dimostrato che, al fine di garantire un'assistenza di qualità, occorre un approccio multiprofessionale in grado di affrontare in modo "globale" e al tempo stesso personalizzato le problematiche dei disabili.

### *13.3 Piani individuali di assistenza*

Come già descritto precedentemente, l'equipe persegue gli obiettivi presenti nei PAI di ciascun ospite, verificandone periodicamente l'adempimento e ridefinendo un nuovo intervento.

Così facendo tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorando in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

### *13.4 Formazione*

L'Azienda assicura la formazione continua al personale dipendente nella consapevolezza che essa è necessaria per garantire un'assistenza di qualità ed in quanto la struttura fonda il servizio sulla risorsa umana e quindi sulle conoscenze, sulle abilità, sugli atteggiamenti e sui comportamenti di quanti in essa vi operano.

### *13.5 Sistema informativo*

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale sono: cartelle sanitarie, piani di assistenza individuali, piani terapeutici riabilitativi, protocolli operativi, circolari dirigenziali.

### *13.6 HACCP*

L'Ente è dotato del manuale previsto dal D.Lgs, 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) attuando un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale segue periodicamente un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

### *13.7 Attuazione normativa sicurezza sul lavoro*

La RSA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza per ciascuna struttura, diversificato a seconda delle varie zone della RSA, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

Tutti i lavoratori sono stati informati sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### *13.8 Attuazione del D. Lgs. 196/2003 e smi*

L'Ente ha ottemperato a quanto previsto dal Decreto legislativo n. 196/2003 in materia di privacy implementando anche le successive norme (GDPR). Nello specifico, è stato adottato il documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali; inoltre, sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali ed è stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito della RSA.

## **14) Rilevazione e grado di soddisfazione**

Obiettivo della RSA è quello di rendere la permanenza del cliente nella struttura residenziale serena e confortevole; pertanto, si ritiene fondamentale conoscere il grado di soddisfazione dei clienti in relazione al servizio erogato. Almeno una volta all'anno la RSA effettua una indagine sul grado di soddisfazione degli ospiti e familiari mediante la somministrazione di un questionario.

Inoltre, è stato istituito presso la direzione il servizio «Ascolto dell'utente», grazie al quale è possibile effettuare reclami e/o segnalazioni in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo a disposizione presso gli uffici amministrativi.