



CARTA DEI SERVIZI

RSD "CASTELFELICE "

Via Costaiola 9, 27054 Montebello della Battaglia (PV)

Telefono: 0383 890 900

Fax: 0383 890870

E-mail: rsdcastelfelice.amm@gruppomarta.it

ANNO 2023

MARTA Società Cooperativa Sociale Onlus
Sannazzaro de' Burgondi (Pv) via A. Traversi n. 13/15 – 27039

INTRODUZIONE

La presente CARTA DEI SERVIZI è stata redatta seguendo i contenuti delle disposizioni nazionali e regionali in materia di Carta dei Servizi socio sanitari ed i provvedimenti di carattere generale e particolare in materia di autorizzazione, accreditamento ed esercizio delle Unità d'Offerta Socio Sanitarie. La Carta è un atto concreto con il quale il gestore Cooperativa Marta fissa i principi generali ai quali si ispira nell'erogazione dei servizi, i diritti che riconosce ai cittadini utenti e gli standard di qualità dei servizi che si impegna a rispettare. La Carta rappresenta soprattutto una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra Cooperativa Marta e cittadini utenti della RSD Castelfelice.

La presente Carta costituisce parte integrante del contratto con l'utenza.

STRUMENTI E MODALITA' DI TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE

Diritto alla tutela della salute

L'ospite viene assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante, attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico. Obiettivi cardine di tale attività sono: la prevenzione, la diagnosi, la terapia farmacologica e riabilitativa.

Diritto al decoro

Cooperativa Marta considera fattore prioritario il decoro dell'ospite nelle seguenti forme:

⇒ L'igiene personale e la cura dell'aspetto della persona.

Queste attività vengono effettuate nelle forme e nei modi più adeguati per mantenere costante uno stato di benessere dell'ospite ed ogniqualvolta si renda necessario. Particolare rilievo viene dato ai servizi di manicure, pedicure, estetica e parrucchiera/barbiere. Tutte le varie fasi attuative non possono prescindere dal totale rispetto della dignità della persona.

⇒ Abbigliamento

I capi di abbigliamento indossati sono adeguati per una decorosa presentazione dell'ospite. Essi devono essere personali, stirati, idonei alla patologia ed alla stagione. Ogni Ospite ha il proprio armadio personale contenente l'abbigliamento stagionale d'uso.

⇒ Igiene degli ambienti

Tutti gli ambienti in cui si effettuano i vari servizi sono adeguatamente e costantemente tenuti in ordine, puliti ed igienizzati, compresi gli oggetti e suppellettili presenti, mediante l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti idonei e conformi all'uso.

Diritto ad una adeguata alimentazione

È importante che ogni Ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista: quantitativo e qualitativo, dietetico, calorico, proteico, della temperatura e dell'orario.

Diritto all'individualità

Ogni Ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità

della vita nella struttura sia garantita e tutelata. Le diverse figure professionali presenti nella R.S.D. hanno il compito di favorire le scelte individuali delle ospiti, laddove questo sia compatibile con la condizione psicofisica, e stimolarne l'autonomia nelle attività quotidiane.

Diritto ad una struttura che opera in sinergia

L'assistenza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro.

Per questo motivo le strategie organizzative ed operative dell'organizzazione sono improntate ad un'integrazione fra tutte le attività di cui l'ospite è destinatario: sanitarie, assistenziali, igieniche, riabilitative, educative, ludico-animative e di tipo alberghiero.

Diritto alla sicurezza in caso di emergenza

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo. E' garantito il rispetto del D.lgs. 81/08 e s.m.i e sono stati valutati tutti i possibili rischi ambientali e le soluzioni da attuare. Il personale è stato adeguatamente formato per intervenire in caso di emergenza e d'incendio.

Diritto ad una corretta informazione

Per ogni Ospite inserito nella struttura verrà sottoscritto (dall'Ospite stesso e/o obbligati in solido, e/o tutore, curatore, amministratore di sostegno) uno specifico contratto con la R.S.D. al fine di conoscere in modo preciso tutti i diritti ed i doveri che si definiranno attraverso la sottoscrizione del rapporto contrattuale.

Il contratto sarà stipulato con Cooperativa Marta, in quanto gestore della RSD Castelfelice.

TUTELA ED ESERCIZIO DEI DIRITTI

⇒ Corretta informazione circa il tema della tutela giuridica

Nel nostro ordinamento l'impossibilità di esercitare in modo autonomo i propri diritti e tutelare i propri interessi e, quindi, la situazione di fragilità della persona viene garantita attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l'interdizione, l'inabilitazione e l'amministratore di sostegno nominato dal Giudice tutelare.

La Direzione della struttura fornisce tutte le informazioni utili per avviare le pratiche connesse.

⇒ Segnalazioni

Le eventuali violazioni ai suddetti Diritti ed alla presente Carta devono essere comunicate, per lettera, fax o mail a:

RSD Castelfelice
Via Costaiola 9 27054 Montebello della Battaglia (PV)
Fax : 0383 890870
Email: rsdcastelfelice.amm@gruppomarta.it

che compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà, entro 15 giorni le determinazioni in merito.

Al momento della presentazione della violazione, il cittadino utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico al quale sia rintracciabile.

Qualora non fosse possibile dare risposte certe alla questione posta entro 15 giorni, l'ufficio stesso provvederà a fissare un appuntamento al cittadino utente per dirimere l'evento.

CENNI STORICI RELATIVI ALLA RSD

L' 11 febbraio 1991 S.E. Mons. Luigi Bongianino, Vescovo della Diocesi di Tortona, provvede alla posa della prima pietra.

Si dà così avvio alla costruzione e nel frattempo alla ricerca dei fondi mancanti per la realizzazione dell'opera. Il carisma del Dott. Cebrelli e dei suoi stretti collaboratori e una giusta propaganda ha dato risultati più che soddisfacenti. Molti sono stati i benefattori, tra i quali il Ministero dell'Interno, la Cariplo, la Banca CRT e numerosi privati.

Da ultimo è stato ottenuto un prestito senza interessi da parte dell' O.F.T.A.L. (Opera Federativa Trasporto Ammalati a Lourdes) di Trino Vercellese. È stato così raggiunto l'importo di oltre due miliardi di lire che ha consentito di realizzare la struttura con criteri di modernità, tecnologia avanzata, infrastrutture moderne.

Il 1 Ottobre 1994 avvenne l'inaugurazione ufficiale della "Casa di Accoglienza Oftal", dedicata al fondatore dell'O.F.T.A.L. di Trino Vercellese, Mons. Alessandro Rastelli.

Nel corso degli anni la struttura ha seguito gli adeguamenti normativi regionali fino a trasformarsi in Residenza Sanitaria Disabili (D.G.R. 7 aprile 2003, n. 12620, "Definizione della nuova unità di offerta Residenza Sanitario Assistenziale per persone con disabilità (RSD). Attuazione dell'art. 12, comma 2 della L.R. 11 luglio 1997, n. 31")

PRINCIPI FONDAMENTALI GARANTITI

Eguaglianza

L'attività è rivolta a tutti gli ospiti senza eccezione di età, sesso, religione, nazionalità o reddito.

Imparzialità

La Direzione e tutto il personale s'impegnano a garantire l'imparzialità nell'ambito delle loro competenze ed attività.

Continuità

E'garantita la continuità dei servizi erogati a ciascun paziente per tutta la durata del soggiorno presso la RSD.

Diritto di scelta

L'ospite o chi stipula il contratto con Cooperativa Marta è libero di disdire lo stesso in qualsiasi momento, fatto salvo un preavviso di trenta giorni e quanto previsto nel contratto d'ingresso.

Partecipazione

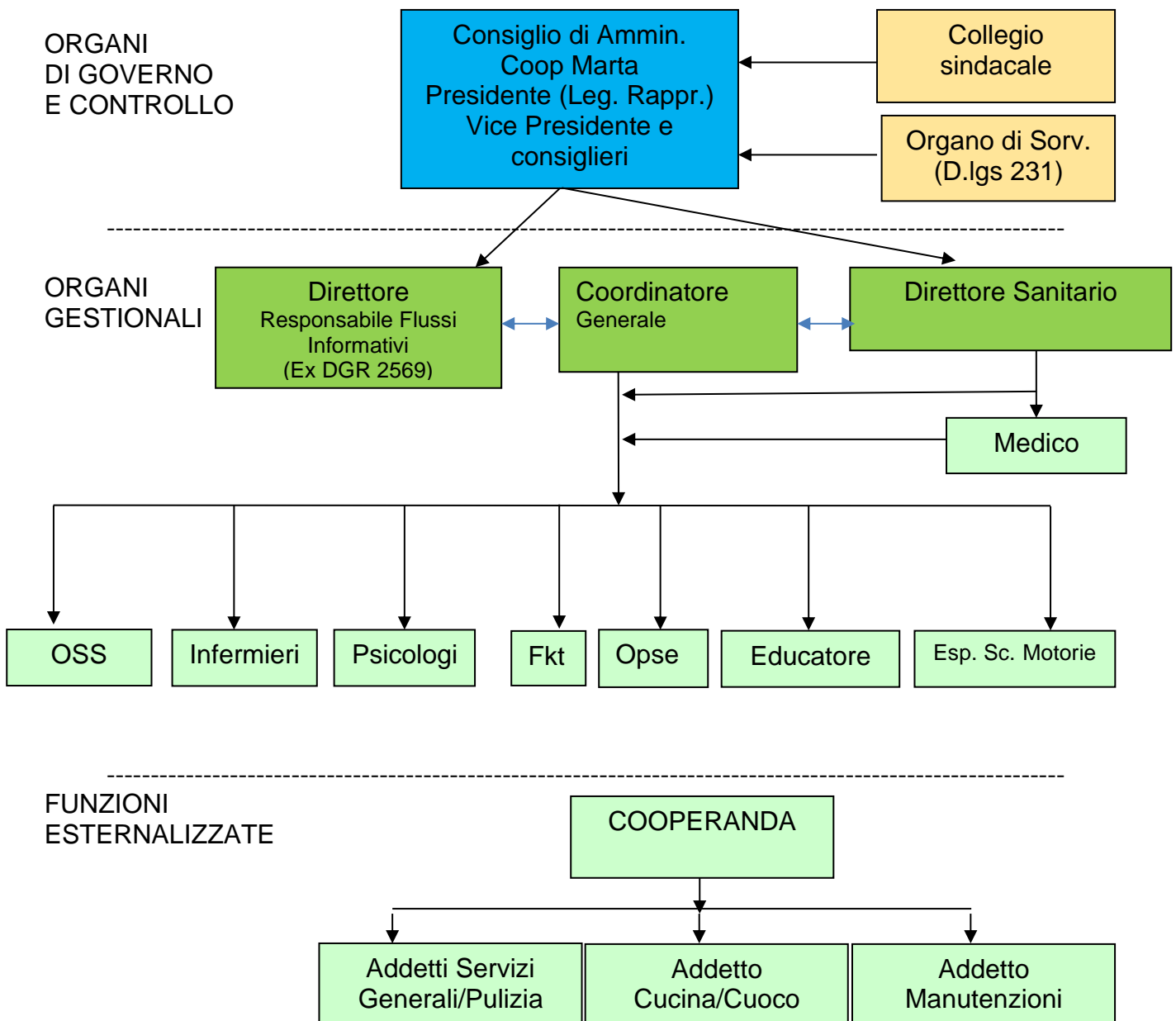
La Direzione e tutto il personale si impegnano a favorire la partecipazione degli ospiti nelle attività educative, riabilitative e ludiche con le quali l'ospite può perseguire gli obiettivi del proprio Piano Individualizzato.

Efficienza ed efficacia

La Direzione e tutto il personale si impegnano a svolgere tutte le attività necessarie per l'erogazione dei servizi offerti col massimo dell'efficienza ed efficacia.

Ciò è garantito attraverso un adeguato rapporto numerico tra personale in servizio e ospiti (max. 36) e grazie anche al contributo del volontariato.

ORGANIGRAMMA



COLLOCAZIONE LOGISTICA

La Struttura è situata in Montebello della Battaglia in provincia di Pavia, in zona collinare e in posizione panoramica a circa 200 m di altitudine. Essa può essere raggiunta dal casello autostradale di Casteggio dell'autostrada A21 Torino – Piacenza, dalla quale, proseguendo sulla tangenziale di Casteggio in direzione Voghera con uscita Montebello della Battaglia, si giunge alla provinciale per Borgo Priolo. Le indicazioni stradali "RSD Castelfelice" presenti sulla provinciale permettono di raggiungere facilmente la struttura.

La struttura, denominata RSD Castelfelice, è di proprietà di Marta Società Cooperativa Sociale Onlus (di seguito Cooperativa Marta), con sede legale in Sannazzaro de' Burgondi (Pv) via A. Traversi, 13/15 – 27039 ed operativa in Montebello della Battaglia (Pv), Via Costaiola 9, a seguito di fusione per incorporazione della Cooperativa sociale Elpis con decorrenza 21/12/2021

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

1. Fini istituzionali della RSD

Lo scopo sociale fondamentale della RSD Castelfelice è costituito dalla presa in carico di persone che non possono più essere gestite al domicilio e che necessitano di interventi intensivi di assistenza sociosanitaria al fine di assicurare tutte le cure necessarie al mantenimento di un adeguata qualità della vita.

L'attività nel suo complesso mira al recupero o alla stabilizzazione delle funzioni legate alle autonomie di base, alle abilità cognitive e motorie di persone disabili, che presentino compromissione più o meno grave dell'autonomia, che necessitano di una specifica e continua assistenza e che non possono essere inseriti in un qualsivoglia ambiente lavorativo.

Destinatari/condizioni per l'accesso: persone di età inferiore a 65 anni, non assistibili a domicilio, nelle condizioni di disabilità fisica-psichica e sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa, misurate dalla "scheda individuale disabile" (SIDI).

Le richieste di ammissione alla RSD sono di norma fatte dai familiari dell'utente/tutori/ADS o tramite i Comuni e/o Servizi Sociali territoriali, previa presentazione della domanda d'ingresso messa a disposizione direttamente dalla struttura (modulo da richiedere presso la segreteria che sarà trasmesso via mail o consegnato direttamente).

Limitazioni:

⇒ se l'ospite non è consenziente al ricovero ed è legalmente capace di intendere e volere;

- ⇒ se l'ospite è portatore di patologie infettive in grado di diffondersi per via aerea e quindi sfuggire alle più semplici e alle più rapide norme di prevenzione divenendo possibile fonte di contagio per tutta la comunità;
- ⇒ se l'ospite risulta pericoloso per sé o per gli altri oppure lo diventa durante la degenza (tentativi suicidari, comportamenti di auto/etero lesionismo);
- ⇒ se l'ospite attua episodi di fuga o presenti in anamnesi episodi di vagabondaggio di difficile controllo;
- ⇒ se l'ospite rifiuta: l'alimentazione, la visita medica, la terapia farmacologica, eventuali ricoveri ospedalieri, la cura in genere della persona.
- ⇒ se l'ospite non vuole oppure non riesce ad adattarsi alle regole comunitarie.

Lista d'attesa e gestione:

- soddisfacimento dei criteri di ammissibilità (età -disabilità riconosciuta – gestibilità in struttura aperta);
- per data presentazione domanda d'ingresso,
- in presenza della completezza della documentazione richiesta (domanda d'ingresso, scheda sanitaria, esami ematici e strumentali, relazione socio-sanitaria).

In caso di saturazione del servizio, le richieste valutate e ritenute idonee, vengono inserite in lista d'attesa, con criterio di priorità per le persone residenti nel territorio afferente l'A.T.S. di Pavia. Inoltre, viene valutata la più idonea collocazione all'interno della struttura, tenendo conto degli specifici bisogni del singolo Ospite, considerata la compatibilità dello stesso con le caratteristiche ambientali nel quale il posto si è reso disponibile (es. condizioni patologiche, sesso, ecc.).

Accoglienza:

L'accoglienza in RSD è un processo complesso di inserimento e integrazione dell'ospite dove l'individuo prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella sua quotidianità sia dal punto di vista pratico-organizzativo, sia dal punto di vista psicologico-relazionale. E', inoltre, un processo di conoscenza reciproca in cui da un lato la persona prende visione del nuovo ambiente in cui viene inserito: struttura, persone, tempi, ecc., dall'altro la RSD deve conoscere il nuovo ospite sotto una molteplicità di punti di vista: carattere, abitudini, gusti, legami familiari e sociali. Le risorse interne devono essere tutte finalizzate al mantenimento e recupero del disabile nella sua interezza, preservando e, se possibile, ripristinando le condizioni funzionali, cognitive e relazionali eventualmente compromesse. Il primo periodo di inserimento è riservato all'osservazione ed alla valutazione complessiva dell'Ospite. Il tempo riservato a tale periodo di norma è di 30 giorni. Prima della scadenza, gli operatori della R.S.D. predisporranno la diagnosi funzionale preliminare alla definizione di un Progetto Individualizzato. In tale periodo gli operatori e l'equipe multidisciplinare formalizzano in forma congiunta il Progetto Individuale, in cui vengono assicurati in forma integrata gli interventi atti a favorire il benessere personale (assistenziale, sanitario, socio-educativo, riabilitativo), l'integrazione nel gruppo comunitario e nel territorio ed il mantenimento di positive relazioni con la famiglia.

Nel periodo dell'emergenza sanitaria la struttura non è visitabile, è possibile comunque ricevere tutte le informazioni sulla gestione concordando un appuntamento con il coordinatore della RSD.

Presenza in carico e dimissioni:

⇒ ***Presenza in carico***

- valutazione materiale informativo (scheda sanitaria -relazioni socio-sanitarie -esami...) consegnato dal richiedente l'ospitalità ed eventuale visita preventiva da parte del Medico di struttura;
- valutazione amministrativa circa la solvibilità della retta mensile da parte della Direzione;
- formalizzazione ingresso attraverso la sottoscrizione del contratto d'ingresso con copia al sottoscrittore e relative informazioni;
- accettazione dei materiali personali dell'ospite con registrazione su apposita lista per la successiva identificazione con numero o sigla;
- trattamento dei documenti forniti dall'ospite (esami clinici, referti, relazioni...) nel rispetto della normativa per la tutela della Privacy (Reg. UE 679/2016 e D.Lgs 196/03) e conservazione nel fascicolo personale dell'ospite (FASAS) in locale non accessibile dal pubblico;
- stesura del Progetto Individualizzato (P.I.) dopo congruo periodo di osservazione multidisciplinare secondo la normativa regionale e condivisione del sottoscrittore del contratto;
- distribuzione di questionario di soddisfazione, i cui risultati vengono pubblicizzati in bacheca e/o incontri programmati.

⇒ ***Dimissione***

- per decesso
- a richiesta ospite, parente, tutore e amministratore di sostegno (AdS) firmatari del contratto previa richiesta scritta come previsto contrattualmente;
- per recesso disposto dalla struttura come previsto dal contratto;
- consegna lettera dimissioni e, a richiesta, copia di eventuali documenti personali all'atto della dimissione.

Informazioni ai parenti

La permanenza degli ospiti presso la RSD resta subordinata nel tempo alla possibilità di adattamento dell'ospite stesso, al fatto che la persona in oggetto non sia di pericolo né per se né per altri e che, qualora comprenda il significato dell'atto, gradisca la permanenza in struttura.

La RSD è una struttura non psichiatrica, ordinariamente aperta al pubblico (tranne nel periodo di emergenza sanitaria), quindi, non abilitata al contenimento ambientale; pertanto si declina ogni responsabilità in caso di fuga dell'ospite.

Qualora si rendesse necessario, il medico di struttura potrà disporre il ricovero ospedaliero per assicurare le ulteriori cure a tutela della salute psicofisica dell'ospite onde evitare l'insorgere di complicanze pericolose ed imprevedibili. I parenti, i tutori e gli amministratori di sostegno saranno quindi avvisati dell'avvenuto ricovero ospedaliero.

In caso di ricovero ospedaliero l'eventuale assistenza individuale continuativa è a carico del familiare, tutore o AdS, che potrà provvedervi direttamente o tramite terzi, con spese a proprio carico.

La Cooperativa garantisce l'accesso periodico di un operatore come collegamento con il servizio, eventuali necessità (indumenti) secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Le assenze di una o più giornate per vari motivi vanno concordate con la Direzione ed il Responsabile medico.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

La struttura R.S.D (Residenza Sanitaria per Disabili) è un'unità di offerta residenziale destinata all'area della disabilità e ha capacità ricettiva per n. 36 posti letto, tutti autorizzati all'esercizio, accreditati ed a contratto (*Accreditamento Del. Regione Lombardia nr. 3052 del 01/08/2006*). E' così articolata:

Piano Terra:

- Studio Direzione
- Studio medico
- Hall

Lato sinistro corridoio

- 6 camere ognuna con relativo bagno e dispositivo di chiamata
- bagno assistito per disabili
- ripostiglio
- sala riunioni

Lato destro corridoio

- 6 camere ognuna con relativo bagno e dispositivo di chiamata
- bagno assistito per disabili
- Infermeria

Zona centrale

- distributori automatici di bevande calde e fredde
- sala da pranzo
- sala televisione
- sala per attività educative
- palestra.

Piano Primo:

- corridoio con sei camere ognuna con relativo bagno e dispositivo di chiamata
- bagno assistito per disabili
- ripostiglio
- tisaneria
- biblioteca

Seminterrato:

- cucina, dispensa
- stireria e lavanderia
- locale per asciugatura biancheria
- servizi per il personale con relative docce
- spogliatoi per il personale maschili e femminili
- cappella, sacrestia
- magazzino
- garage

La struttura garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza e quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

I piani della RSD sono collegati tra loro con ascensori e scale.

L'assenza di barriere architettoniche sul piano permette di muoversi agevolmente all'interno della struttura e di usufruire del giardino.

ORARI

Durante la fase di emergenza sanitaria da SARS COV 2, sulla base delle direttive emanate dall'autorità centrale dello Stato e dalla Regione, le visite dei familiari sono state garantite solo previo appuntamento in apposita area individuata, dotata di pannelli divisorii per evitare il contatto diretto tra le persone, pur garantendo la possibilità di incontro, al fine di evitare rischi di contagio. Nelle fasi successive è stato possibile utilizzare anche gli spazi all'aperto indossando sempre i dispositivi di protezione facciale (mascherine FFP2). Con il termine dello stato di emergenza la struttura assicura le visite ai familiari rispondendo alle richieste che vengono presentate, mantenendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione, favorendo l'utilizzo degli spazi esterni ed evitando gli assembramenti.

Orario delle visite:

- concordato con il coordinatore

Orari dei pasti:

- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- Pranzo dalle ore 12.00
- Merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- Cena dalle ore 19.00 alle ore 19.30.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Assistenza Medica (per gli ospiti rientranti nella convenzione regionale)

- Prestazioni sanitarie (diagnosi e cura di patologie, visite)
- Valutazioni funzionali
- Prescrizione esami di laboratorio e strumentali
- Prescrizioni farmacologiche
- Richiesta di visite specialistiche
- Proposte di ricovero ospedaliero
- Compilazione cartelle cliniche, schede SIDI, PI
- Consulenza Psichiatrica

Assistenza Infermieristica

- Somministrazione delle terapie
- Medicazioni
- Forniture farmaceutiche (per gli ospiti rientranti nella convenzione regionale)
- Compilazione registro stupefacenti
- Compilazione registro rifiuti speciali
- Controlli propri della professione

Servizio Fisioterapico - Riabilitativo

- Progetti individuali riabilitativi (PRI)
- Progetti mirati al recupero psichico e motorio per tipologia di ospite
- Interventi riabilitativi di mantenimento e/o riattivanti
- Elettroanalgesia
- Elettrostimolazioni
- Fkt attiva e passiva
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Ultrasuoni
- Ginnastica individuale e a gruppi
- Supervisione fisiatrica

Servizio Socio Educativo

- Progetti individuali educativi (PEI)
- Attività cognitive, ludiche
- Progetti mirati al recupero psichico per tipologia di ospite
- Laboratori creativi
- Uscite sul territorio e gite (se permesse dalle norme di prevenzione in fase pandemica)
- supervisione psicologica e psichiatrica

Attività socio-assistenziale

- Progetti individuali assistenziali (PAI)
- assistenza diretta diurna e notturna dell'ospite
- igiene e cura ambientale
- aiuto nell'idratazione e alimentazione
- mantenimento delle competenze e delle autonomie
- collaborazione nella vita di relazione
- sicurezza personale
- guardaroba

Attività alberghiera

- preparazione pasti
- lavanderia e stireria

Parrucchiera/Barbiere - a rimborso

Servizio di consulenza psicologica

Servizio di trasporto

Per i servizi di trasporto la struttura si è organizzata secondo le seguenti modalità:

- ospiti che deambulano autonomamente o in carrozzina che possono essere trasportati con i mezzi attrezzati a disposizione della RSD, vengono organizzati in accordo con i familiari/ADS direttamente con la struttura;
- ospiti con gravi limitazioni alla deambulazione (ospiti da trasportare in barella), si richiede l'utilizzo dell'ambulanza.

Il servizio è a rimborso, il pagamento è effettuato direttamente ai gestori del servizio ambulanze nel caso specifico e alla RSD per il servizio di trasporto ospiti autonomi o in carrozzina effettuato con i mezzi dell'ente gestore.

Assistenza Religiosa

- Celebrazione della S. Messa (quando permesso dalle norme di prevenzione pandemia)
- Confessioni
- Sacramenti

PERSONALE IMPIEGATO

Nella struttura operano, secondo gli standard regionali, le seguenti figure professionali:

- Direttore
- Direttore Sanitario
- Medico di struttura o suo sostituto
- Coordinatore
- Infermieri Professionali
- Terapista della riabilitazione
- Educatori Professionali

- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Consulenti (psicologo, fisiatra)
- Cuoco e addetti cucina.
- Personale addetto alle pulizie
- manutentore

GIORNATA TIPO

La giornata tipo è organizzata nell'erogazione dei vari servizi in modo da rispettare gli orari dei pasti ad esclusione di eventuali uscite per gite giornaliere. Ogni attività specificata ha carattere indicativo ed è soggetta a variazioni collegate all'organizzazione dell'attività sanitario-assistenziale ed allo stato di salute o alle più generali condizioni delle persone.

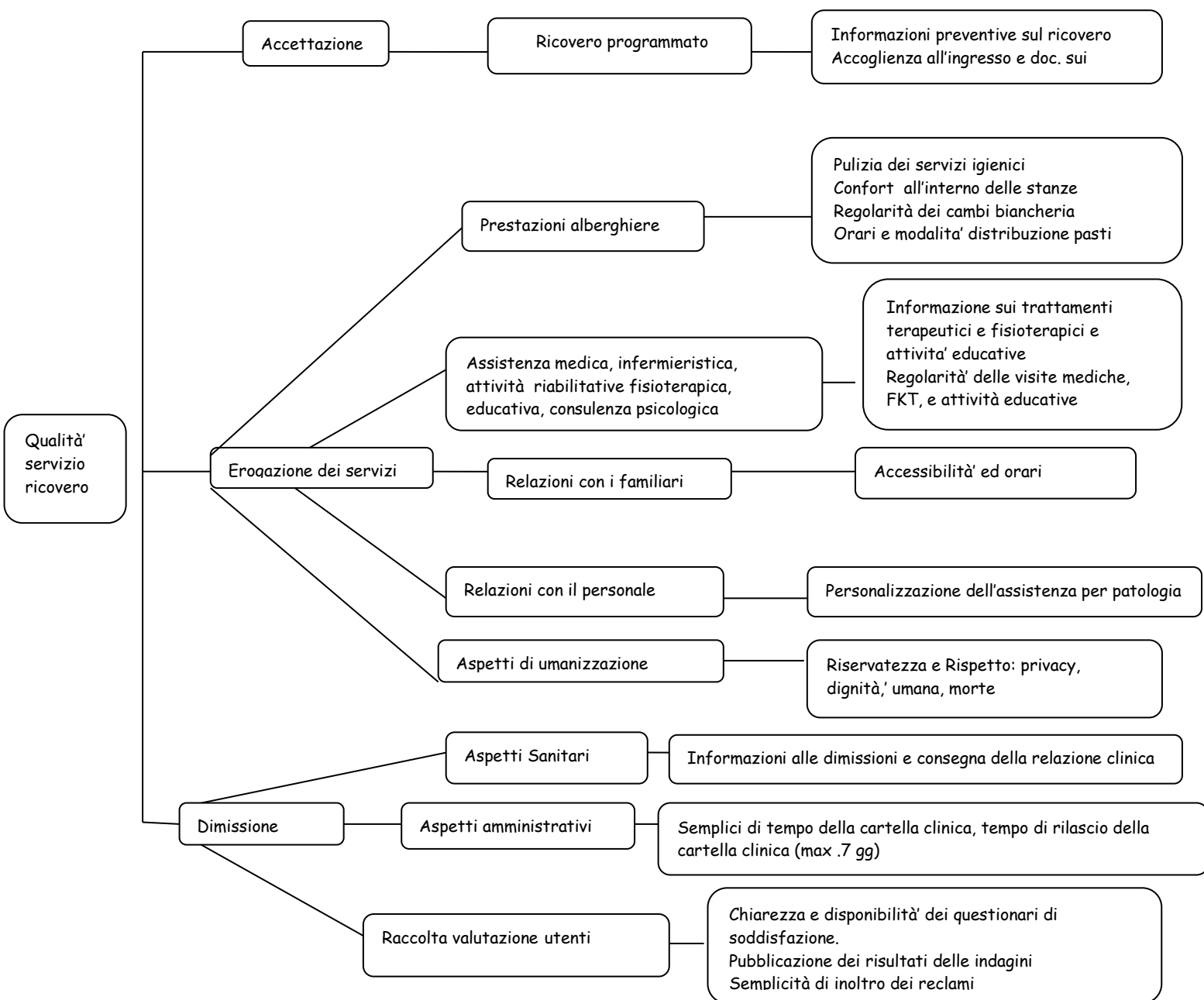
Ore 6.30	Sveglia e igiene degli ospiti. Attività infermieristica e assistenziale.
Ore 8.00 - 9.00	Colazione.
Ore 9.00 - 12.00	Attività educativa-riabilitativa. Attività di cura della persona (medica- infermieristica - assistenziale).
Ore 11.30 - 12.00	Pranzo per persone con difficoltà alimentari.
Ore 12.00 - 12.45	Pranzo per tutti gli ospiti.
Ore 12.45 - 14.00	Eventuale igiene dopo pranzo. Riposo e attività di relax
Ore 14.00 - 18.00	Attività educativa -riabilitativa. Attività di cura della persona (medica - infermieristica- assistenziale). Spuntino pomeridiano
Ore 17.30 - 18.00	Cena per persone con difficoltà alimentari.
Ore 18.00 - 19.30	Cena per tutti gli ospiti.
Ore 19.30 - 20.30	Igiene degli ospiti e preparazione del riposo notturno. Attività di relax. Nel rispetto delle abitudini e del livello di autonomia degli ospiti.
Ore 21.00 - 6.30	Assistenza notturna, igiene al bisogno.

RETTE APPLICATE

La retta mensile per ogni ospite è pari ad € 1.700,00 oltre IVA 5% e dovrà essere versata secondo le modalità indicate nel contratto di ingresso.

SEZIONE TERZA

DIAGRAMMA DI SINTESI PERCORSO ASSISTENZIALE



STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

Cooperativa Marta, in quanto gestore della RSD Castelfelice, garantisce gli standard di qualità dei servizi in conformità alle disposizioni regionali vigenti relative alle RSD, sulla base dei programmi SIDI /SOSIA.

OBIETTIVI DI QUALITÀ E IMPEGNI PROGRAMMATICI

Cooperativa Marta, attraverso il Sistema Qualità, ha definito degli indicatori e degli obiettivi misurabili, con aggiornamenti ricorrenti, al fine di avere un costante e continuo monitoraggio del livello di assistenza erogato.

IMPEGNI DI COOPERATIVA MARTA

Tenersi obbligata nella custodia dei beni in genere di proprietà dell'ospite (indumenti, piccoli oggetti personali)

- Garantire la copertura assicurativa per la responsabilità civile;
- Rispetto della privacy;
- Rispetto dei protocolli assunti;
- Rendere nota la Carta dei Servizi;
- Predisporre il fascicolo socio-sanitario dell'ospite;
- Rilascio della certificazione delle rette ai fini fiscali in tempo utile (ai sensi della DGR 26316/1997 entro il 31 marzo dell'anno successivo a quello di competenza a mezzo posta ordinaria e/o elettronica) per la dichiarazione dei redditi;
- Fornire relazione socio-sanitaria-assistenziale in caso di dimissione/ trasferimento per garantire la continuità delle cure;
- Garantire l'accesso alla documentazione socio-sanitaria previo accordo con il Medico Responsabile. Per ottenere il rilascio di copia della suddetta documentazione è necessario effettuare formale richiesta via lettera, fax, e-mail alla Direzione della RSD che vi provvederà entro 15 gg. dal ricevimento, senza costi.
- La Direzione e tutto il personale si impegnano a garantire a tutti gli ospiti la riservatezza ed il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMO DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

Cooperativa Marta garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere inoltrati alla Direzione di Cooperativa Marta mediante la compilazione di apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi. Il modulo potrà essere anche richiesto tramite mail.

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, la Direzione compirà gli opportuni accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni in merito.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DELLE FAMIGLIE, AGLI OPERATORI

Il sistema di valutazione adottato nella struttura per valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie, degli operatori si basa sul "*Questionario di soddisfazione*" distribuito a tutti (ospiti, parenti, tutori, operatori) ogni anno in forma anonima. I risultati dell'elaborazione dei questionari sono opportunamente comunicati agli ospiti, ai familiari e al personale attraverso affissione in bacheca e/o incontri programmati.

MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI

Gli impegni prefissati sono verificati periodicamente dalla Direzione mediante l'esecuzione di visite ispettive di sorveglianza svolte da funzioni interne e/o esterne, mediante la stesura annuale di apposito Riesame.

ALLEGATI

- ⇒ Scheda rilevazione grado di soddisfazione utenti/familiari/operatori,
- ⇒ Scheda segnalazione/reclamo.

ALLEGATO 1

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI E FAMIGLIE

Coinvolgimento e disponibilità degli operatori

Domanda 1: Gli operatori sono accoglienti e prendono in considerazione i bisogni del vostro familiare?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 2: Gli operatori si dimostrano disponibili ad ascoltarla?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 3: Gli operatori rispondono in modo esauriente alle sue domande?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 4: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 5: Gli operatori sono disponibili al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 6: Il coordinatore è disponibile ad ascoltarla?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 7: Il coordinatore risponde in modo esauriente alle sue domande?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 8: Il coordinatore è disponibile al confronto, allo scambio e a fornire le informazioni utili?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Qualità della proposta offerta

Domanda 9: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 10: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene del suo familiare presso il servizio?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 12: Ritiene funzionale la partecipazione della Comunità alle iniziative sul territorio ?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Domanda 13: Le proposte rispondono, globalmente, ai bisogni del suo familiare?

Non saprei mai qualche volta sufficientemente abbastanza sempre

Valutazione generale della Comunità

Osservazioni generali riguardo la struttura. (suggerimenti, richieste, carenze, criticità):

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Luogo e data _____

Firma _____