

R.S.A. di mantenimento “RESIDENZA “GIADA”

*Già RSSA “RESIDENZA GIADA” giusto Determina Dirigenziale n. 273 del 28/02/2012 – CONTRATTUALIZZATA CON SSR
Accreditamento ai sensi dell’art 24 della L.R. n. 9 del 02/05/2017 e smi, e Reg. Reg. n. 4/2019 giusto Determina
Dirigenziale N. 446 del 22.12.2022*

Via G. Guerrieri 31 ---- 73019 Trepuzzi --- Tel. e fax 0832/755133

GESTIONE : **“ARMONIA” SOC. COOP. SOCIALE**

PARTITA IVA 03577370756 -

EMAIL RSAGIADA@GMAIL.COM – PEC: RESIDENZAGIADA@DAMAPEC.COM

CARTA DEI SERVIZI

(Aggiornamento al 06/08/2025)



SEZIONE I

Presentazione della struttura e principi fondamentali

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui l'Istituto **RESIDENZA GIADA** (RSA di Mantenimento per anziani) intende instaurare un dialogo con il territorio e propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.

STORIA

La RSSA Residenza Giada è gestita dalla "Armonia soc. cooperativa sociale" avente sede in via Guerrieri 31 in Trepuzzi . Ubicata nel pieno centro urbano, si trova nello spazio antistante la piazzetta Sacri Cuori ove è sede del mercato settimanale (martedì); la residenza è posizionata a 5 minuti dalla sede municipale, dalla villa comunale e dalla Chiesa Matrice questo permette, per quanto possibile, una integrazione dell'ospite nel tessuto urbano.

L'attività ha avuto inizio nel lontano 2001 da una lungimirante intuizione dei coniugi sigg. Miglietta Antonio ed Miglietta Aniello che hanno saputo interpretare un'esigenza territoriale. L'inaugurazione è stata effettuata a novembre del 2001 con la tipizzazione di Residenza Protetta per anziani autorizzata ai sensi della Legge Regionale n. 49/81 e Regolamento di Attuazione n. 1/83 e successiva iscrizione all'albo regionale per una ricettività di 68 posti letto .

Nel 2007 con l'emanazione del Regolamento Regionale n. 4 del 18 Gennaio 2007 in attuazione alla Legge Regionale 19/2006, Residenza Giada, come tutte le strutture socio assistenziali, ha intrapreso una fase di adeguamento strutturale, organizzativa e funzionale in relazione ai nuovi standard imposti ; percorso conclusasi il 28/02/2012 con la nuova autorizzazione ed Iscrizione nel registro regionale (con Determina Dirigenziale n. 273) delle strutture residenziali per anziani con la tipizzazione di Residenza Socio Sanitaria Assistenziale ai sensi dell'art. 66 del R.R. 4/2007 per una ricettività di 62 posti letto .

Da Ottobre 2006 Residenza Giada eroga prestazioni socio assistenziali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale ai sensi del Regolamento Regionale 1/97 e Legge Regionale 26/2006 .

A seguito di R. R. 11/2015, la RSSA " GIADA" in una logica di customer satisfaction preferisce adeguare la propria struttura ai nuovi standard strutturali

offrendo camere doppie ampie e spaziose alla propria utenza portando la propria ricettività a 44 posti letto.

Nel 2022, con Determina Dirigenziale n. 446 del 22/12/2022 , Residenza Giada veniva accreditata ai sensi dell'art 24 della L.R. n. 9 del 02/05/2017 e s.m.i. , e Reg. Reg. n. 4/2019, come RSA di mantenimento per 40 posti letto Rsa estensiva Demenze per numero 4 posti letto

STRUTTURA

La RSA, RESIDENZA GIADA, è una struttura socio assistenziale a carattere residenziale costituita da un unico complesso architettonico edificato in epoche diverse nel XIX secolo, sede di prestigioso maglificio negli anni a metà secolo. L'intera opera si attua su tre livelli, gode una veduta panoramica del paese ed è dotata di camere doppie, soggiorni, sala fisioterapia, sala mensa, ambulatori medici, cucine, camera mortuaria e spazi all'aperto. Si affaccia sulla piazzetta Sacri Cuori ove vengono effettuate ripetute manifestazioni.

Dotata di due ascensori che permettono una agevole fruizione della struttura in tutti i suoi spazi; nello specifico tale funzionalità risulta agevole in momenti di emergenza e urgenza .



I PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura RSA GIADA, fa propri e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

Ogni utente della struttura residenziale ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate a carattere "socio assistenziale", senza discriminazione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinioni politiche e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nel pieno rispetto della dignità umana.

Continuità

La struttura ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure espresse con adeguato indirizzo terapeutico; tale procedura viene attuata anche a seguito di autorizzazione e verifica dell'UVM ASL del DSS di residenza .

Diritto di scelta

Tenuto presente la diversa tipologia delle strutture socio assistenziali (per autosufficienti, relativamente autosufficienti e non autosufficienti) annoverate dalla Legge Regionale 19/2006, ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto o la struttura residenziale e/o sanitaria che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

All'utente deve essere garantita la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti. Periodicamente si effettuerà l'analisi di "customers satisfaction" per misurare il livello di soddisfazione . Ove le capacità funzionali (cognitive) non lo acconsentano, i referenti parenti verranno eruditi sul trattamento sanitario. Il modulo "consenso informato" andrà a scandire il dialogo ed l'eventuale accettazione o diniego dell'indirizzo terapeutico. .

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute ed il benessere dell'ospite, in modo da produrre, con le conoscenze disponibili da continuare ad aggiornare esiti validi per la salute stessa e relativo "bene salute".

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.



(MOMENTI DELLA NORMALE DEGENZA , ecco sentimento e humor)

SEZIONE II - Informazioni sui servizi forniti

SERVIZI

La Struttura dispone di n. 44 posti letto ubicati su tre livelli in camere doppie, dotate di tutti i confort (aria condizionata, tv, telefono bagno attrezzato per diversamente abili) . L'assegnazione della camera è sempre a livello provvisorio in relazione al dialogo di camera con altri degenti ed 'assetto socio assistenziale (camere di alta intensità assistenziale).

La Residenza GIADA ha carattere polifunzionale con utenza mista e vede la presenza di varie patologie anche cronico degenerative, in relazione al grado assistenziale ed agli indici operativi . I degenti durante le ore diurne sostano nei due piani (piano terra e primo piano) con una diversa animazione /stimolazione cognitivo funzionale a carattere "sensotempo" (diamo un senso al tempo) ; utili per questa funzione sono tutti i percorsi ludico ricreativi e laboratoristici che mirano a creare uno stimolo cognitivo in una logica di "gruppo". .

Nei servizi comuni sanitari (infermeria e sala fisioterapia) sono presenti i Piani Individualizzati di Assistenza con relativa Cartella Sanitaria, socio Assistenziale, Psico relazionale, riabilitativa e Sociale ; l'analisi di questi strumenti danno una visione di "nursing" allargati in grado di dare una visione completa socio sanitaria assistenziale del degente .

IL RICOVERO

Per essere ospitati nella Residenza Giada, Residenza socio sanitaria Assistenziale per anziani(art. 66 del R. R. 4/2007 e s.m.i.), consigliamo il presente percorso :

- visitare la struttura (visitare i locali, le camere di degenza ed i vani comuni) ed apprendere i livelli di assistenza con le relative attività strumentali ;
- Spiegare la patologia del/la potenziale "degente" anche con il supporto di documentazione sanitaria ;
- Prendere la modulistica " SVAMA" che supportata da un certificato medico attestante le patologie ed il grado di auto/non autosufficienza verrà presentato il tutto all'ufficio servizi sociali del Distretto Socio Sanitario di residenza che avvierà la relativa valutazione con convocazione dell UVM ASL.

La procedura prevede che parte della scheda Svama (scheda di valutazione polifunzionale), SVAMA Sociale , venga compilata dai servizi sociali territoriali

(comunali) che contribuiranno ad attestare l'appropriatezza della "presa in carico". Dopo la Valutazione Multifunzionale effettuata dall'UVM (unità di valutazione) ASL del DSS di residenza, l'ospite può avere l'autorizzazione alla presa in carico da parte della struttura con relativo ingresso o lista di attesa.

La struttura entro i primi 10gg redigerà il Piano Individualizzato socio Assistenziale estrinsecato nelle varie cartelle, con una "valutazione di nursing" diretta dal coordinatore sanitario mirante a stilare un piano sanitario ed un piano socio assistenziale ; nella fase di accettazione e presa in carico si definiranno le modalità di pagamento e la retta di degenza per la copertura degli oneri socio assistenziali ed alberghieri.

VISITE ED ESAMI PREPARATORI E DI CONTROLLO

Qualora il Coordinatore della struttura lo ritenesse opportuno potrebbero essere richiesti degli accertamenti sanitari, propedeutici all'ingresso nella struttura residenziale.

- MODALITÀ DI ACCESSO

L'entrata nella RESIDENZA GIADA avverrà dopo la valutazione sanitaria dell'ospite e relativa autorizzazione del responsabile di struttura e concordata con il degente o dai familiari e/o dai servizi territoriali competenti .

Tale ammissione può essere sottoposta a ulteriore "fermo" qualora la copertura per gli oneri socio assistenziali tutta o parte avvenga da enti comunali che dovranno notificare la determina dirigenziale di impegno di spesa.

L'Ospite dovrà provvedere alla scelta del medico curante, qualora ne sia sprovvisto o abbia la residenza fuori Distretto S.S. ASL.

All'atto d'ingresso nella struttura, il Coordinatore provvederà a valutare, in collaborazione con il medico curante e, se presenti, gli operatori dei servizi sociali e sanitari, le condizioni di autosufficienza dell'Ospite e redigere una scheda individuale denominata Piano di Assistenza Individuale (PAI) con esplicitazione degli obiettivi, strumenti, metodi di intervento e tempi di verifica. Il PAI verrà assoggettato a valutazione periodicamente con cadenza almeno trimestrale. Dopo aver valutato le condizioni fisiche del degente, lo stesso verrà collocato in camera. L' "osservazione" nei giorni successivi determinerà l'effettiva assegnazione del posto letto.

Nella definizione del PAI è assicurata l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente, dei suoi familiari e/o figure tutelari.

La permanenza nella Residenza Giada diverrà esecutiva sino al volere del degente o aggravio delle condizioni sanitarie. La dimissione verrà concordata con degente, parenti e asl per strutture sanitarie più appropriate.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

All'ingresso nella struttura è necessario recarsi presso la Direzione per la presentazione dei seguenti documenti:

- libretto sanitario
- codice fiscale
- documento d'identità valido o altro documento di riconoscimento (patente, passaporto, etc.) .

Si consiglia l'esibizione di eventuale documentazione clinica precedente, con un elenco dei farmaci che il degente sta assumendo; indispensabile sarà un certificato del medico di fiducia attestante le condizioni di salute, le patologie esistenti e l'assenza delle malattie infettive e diffusive.

COSA PORTARE IN REPARTO

Per il soggiorno nella struttura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama, vestaglia, asciugamani, il necessario per l'igiene personale e abbigliamento da giorno.

Ogni effetto che verrà mandato in lavanderia dovrà essere contrassegnato con il numero fornito dalla direzione .

Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro.

L'amministrazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza colpa agli Ospiti od alle loro cose.

Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della Struttura possono essere ritirati presso la Direzione.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

Cartelle Sanitarie

La richiesta della copia della cartella sanitaria e documentazione inerente al PAI, va effettuata dietro istanza da uno degli aventi diritto (parenti e referenti).

Certificato di degenza

Su richiesta dell'interessato o parente , la Direzione rilascia “ certificato di degenza” che attesti il ricovero e, se richiesto, le somme corrisposte per il pagamento della retta a copertura degli oneri socio assistenziali.

PER INFORMAZIONI

DIREZIONE (Piano terra)

Presso la direzione sarà sempre presente un operatore nei seguenti orari :

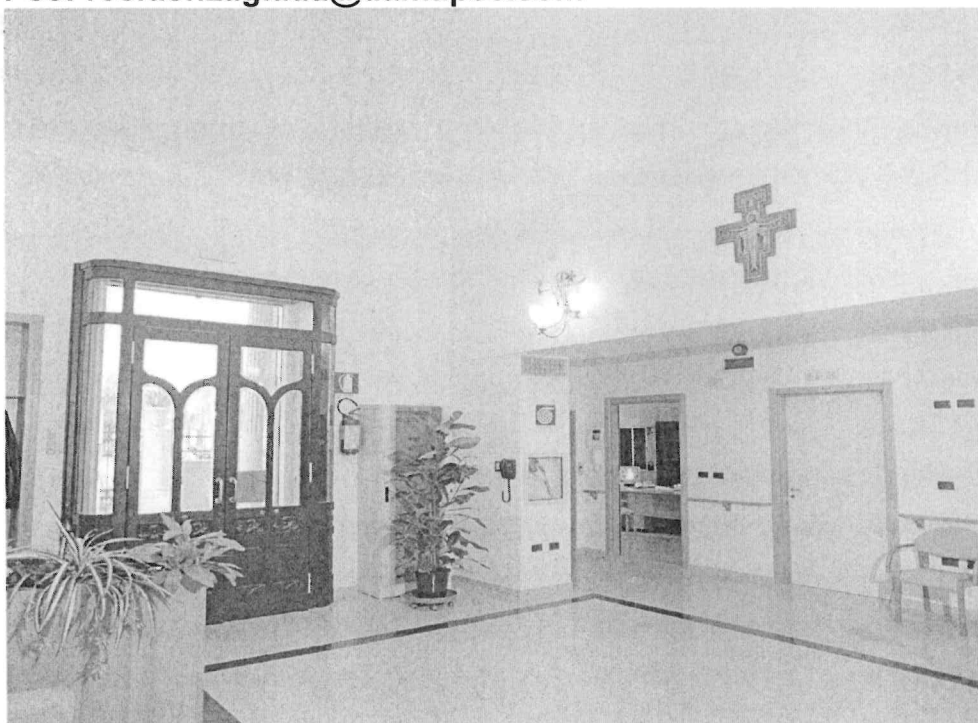
Lunedì-Sabato 8.30-12.30 16.00-18.30

Tel. 0832/755133

FAX: 0832/1693124

Mail: rsagiada@gmail.com

Pec: residenzagiada@damapec.com



NUMERI UTILI

A SUPPORTO DELL'ATTIVITA' SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE SONO LE ISTITUZIONI TERRITORIALI COME SEGUE :

ISTITUZIONI	NUM. UTILI	
GUARDIA MEDICA	0832/758474	
URGENZE SANITARIE	112	
OSPEDALE Campi Sal. centralino	0832/790111	
LABORATORIO ANALISI Osp. Campi S.	0832/790240	
FARMACIA OSPED. CAMPI SAL.	0832/790343	
OSPEDALE LECCE	0832/661111	
STUDIO RADIOLOGICO dott. Greco	0832/793064	
CIM Campi Salentina	0832/790317	
Uffico protesi campi sal.	0832/790563	
Centro nutrizionale DSS Campi S.	0832/661482	
Centro UVA	0832/215280	
Centro trasfuzionale Lecce	0832/661960	
CARABINIERI	113	0832/760072
COMUNE TREPZZI centralino	0832/754111	
SERVIZI SOCIALI COMUNALI - TREPZZI -	0832/754227	

DOTAZIONE ORGANICA

Residenza Giada opera nel rispetto dei requisiti minimi e specifici organizzativi previsti dal R.R. 4/2019 con le seguenti figure professionali:

FIGURE PROFESSIONALI	DOTAZIONE (N.)
RESPONSABILE SANITARIO	1
MEDICO SPECIALISTA	2
INFERMIERE PROFESSIONALE	7
OSS presenza h 24	17
TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE	2
EDUCATORE PROFESSIONALE O TERAPISTA OCCUPAZIONALE	1
PSICOLOGO	1
ASSISTENTE SOCIALE	1
CUOCO	2
AUSILIARI	5
BIOLOGO NUTRIZIONISTA	1
ALTRO....	

ATTIVITA' ASSISTENZIALI DURANTE LA DEGENZA

CONVIVENZA

I degenti faranno vita comune: vitto, orario, ricreazione, preghiera, ecc. ognuno si atterrà al posto assegnatole nella camera salvo particolari logiche socio assistenziali.

Al momento dell'ingresso in Struttura l'ospite o referente fornirà i propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi di parenti/familiari o conoscenti ai quali l'Amministrazione potrà rivolgersi in caso di necessità.

L'Ospite che volontariamente decide di trascorrere una degenza presso la RSA Giada, è tenuto a fornire tutta la documentazione richiesta sia al momento dell'ingresso che successivamente al fine di agevolare l'inserimento e la convivenza all'interno della Struttura.

L'ospite si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste dell'Amministrazione al fine di garantirne la perfetta utilizzazione;
- di segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti edelle
- apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate dall'Amministrazione;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dall'amministrazione di entrare nell'alloggio per provvedere a pulizie, controllo e riparazioni;

- non dare “mance” / regalie agli operatori che deontologicamente svolgono il proprio lavoro secondo il titolo professionale.
- la pulizia generale delle camere è affidata al personale di servizio che vi provvederà nelle ore fissate . L'ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Gli ospiti non possono introdurre animali per non creare inconvenienti di qualsiasi genere e per non pregiudicare la pulizia e l'ordine interno della struttura residenziale . In particolare non possono installare nelle camere stufe e fornelli elettrici o di altro tipo. L'Ospite deve adeguarsi al regolamento ed alle decisioni della Direzione assunte nell'interesse generale della Comunità e rispetto di tutti i degenti , nello specifico non potrà richiedere al personale alcuna prestazione al di fuori del normale programma di servizio rientrante nel PAI .

ASSISTENZA

Durante il periodo di ricovero l'ospite verrà seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico da un medico curante e coordinatore sanitario di struttura. L'equipe medica registrerà l'andamento clinico dell'utente e le procedure diagnostiche e terapeutiche sulla cartella sanitaria .

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Al momento dell'ingresso nella Struttura all'utente vengono richiesti l'autorizzazione alla divulgazione di informazioni sul proprio ricovero ed il consenso al trattamento dei propri dati sensibili in relazione al manuale DPS codice in materia dei dati personale n. 196/2003 e Gdpr 679/2016. E' garantito all'utente il segreto professionale relativamente alla diagnosi, alle terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza.

L'utente, o, i familiari, hanno diritto :

- ad essere informati e coinvolti nell'iter diagnostico e terapeutico anche con la sottoscrizione dei vari “consensi informati”;
- a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni sia da parte dei medici sia da parte del personale assistenziale operanti nel reparto, secondo le rispettive competenze.

SERVIZIO ALBERGHIERO

I principali servizi alberghieri (ristorazione e pulizie) sono svolti da personale interno con specifiche procedure operative .

PASTI

Per ragioni organizzative, l'orario dei pasti può variare rispetto alle consuetudini dell'Ospite.

La colazione viene servita alle ore 8.00, il pranzo alle ore 11.30/12.00, l'intermezzo alle ore 16.00 (merenda) i, la cena alle ore 18.30/19.00.

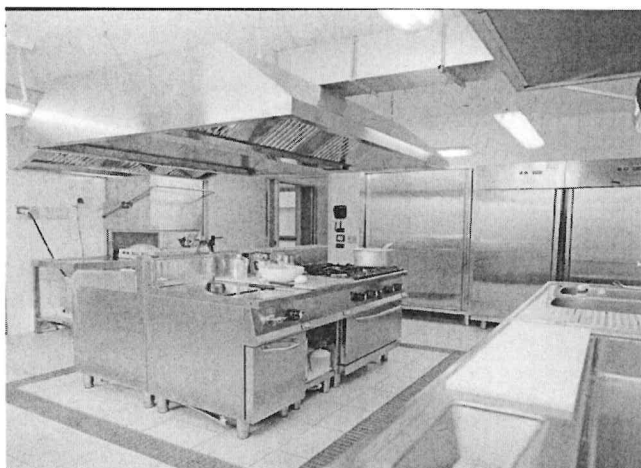
Il menù, autorizzato dal Dipartimento Prevenzione SIAN ASL Le, viene letto tutti i giorni alle 9.30/10.00 per dare consapevolezza degli alimenti e consentire la preparazione delle alternative previste.

In casi particolari si autorizzerà il servizio in camera.

Qualora sia necessario, il medico curante può prescrivere una dieta. E' vivamente consigliato attenersi alle indicazioni dietetiche ricevute, evitando di integrare l'alimentazione con altri cibi e bevande.

Il personale OSS e infermieri provvedono a informare il degente qualora debba attenersi al digiuno.

L'introduzione di alimenti dall'esterno avrà l'attenta vigilanza del corpo infermieristico e sarà rivolta solo al relativo ospite, al pasto successivo ed a rigide procedura HACCP.



PARRUCCHIERE PEDICURE

E' possibile prenotare il servizio di parrucchiere/pedicure rivolgendosi alla direzione.

Sky servizio dvd

E' possibile prenotare i servizi televisivi sky e dvd alla direzione con la corresponsione di un regolare canone secondo la normativa vigente e regolamento SIAE .



CRITERI DI ORGANIZZAZIONE DELL'ATTIVITA' RICREATIVA

L'attività ricreativa verrà modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni Ospite.

Quotidianamente l'operatore OSS effettuerà dell'animazione "senso tempo", ossia cercare di dare un senso al tempo, coinvolgendo per quanto possibile i degenti.

Attività di laboratorio ed eventi ed escursioni scandiranno la gestione e la stimolazione cognitiva.

Saranno valutate le iniziative ricreative eventualmente proposte dai familiari delle Ospiti, dal Comune, da parte di Associazioni di volontariato, dai gruppi parrocchiali e/o da parte di altri Enti pubblici e/o privati, alla Direzione, accogliendole favorevolmente ogni qualvolta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

Autonomamente la Struttura provvede a festeggiare i compleanni delle Ospiti e altre ricorrenze, festive annuali utili a innalzare l'"umore" del degente .



ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E I VISITATORI

MODALITA' DI DETERMINAZIONE DELLA RETTA

La retta viene fissata in relazione alle tariffe regionali per le RSSA per anziani e prevedono quanto segue:

- rimborso degli oneri sanitari da parte del Servizio Sanitario Regionale per un importo di Euro 52,67 (cinquantadue/67)
- rimborso degli oneri socio assistenziali per un importo minimo di Euro 52,67 (cinquantadue/67) ; tale importo può essere maggiorato per gli oneri alberghieri richiesti dal degente .

ASSISTENZA SANITARIA E FARMACEUTICA

L'amministrazione assicura agli Ospiti l'assistenza sanitaria tramite il Servizio Sanitario Nazionale.

Il coordinamento ed il controllo dell'assistenza medica e farmaceutica viene effettuato dall'Amministrazione che si avvale dei rispettivi medici di base dei relativi Ospiti.

L'Amministrazione mette a disposizione dei medici che prestano assistenza agli Ospiti adeguati locali per la visita e cartella sanitaria .

In caso di necessità il medico curante disporrà visite medico specialistiche fornite dal territorio DSS ASL di Campi Salentina o di ricovero dell'Ospite nell' Ospedale.

LA famiglia o referente ha la possibilità di far visitare il proprio caro da medici specialisti di fiducia ; la RSA GIADA pone a supporto del medico proposto tutta la struttura socio sanitaria dietro rilascio di adeguato referto medico.

L'assistenza farmaceutica è a totale carico dell'Ospite, nelle modalità previste dal S.S.R..

L'Amministrazione provvederà all'approvvigionamento dei farmaci per la necessità di ciascuna Ospite.

ANALISI DI "CUSTOMERS SATISFACTION"

Periodicamente, ogni sei mesi, verrà misurato l'indice di soddisfazione dell'utenza sottoponendo a degenti, parenti una scheda con risposta multipla.

Sara oggetto di osservazione:

- il percorso terapeutico, professionalità e competenza;
- dialogo con operatori;
- alimentazione- menu;
- attività ludico ricreative;
- pulizia dei locali;
- umanizzazione del servizio.

L'apertura delle schede compilate verrà effettuata da un'equipe interna rappresentativa di tutta la pianta organica alla presenza di due parenti e due degenti (con attestato grado cognitivo) e verrà redatto apposito verbale che sarà affisso in bacheca.

Sarà sempre presente una cassetta per schede di osservazione e lamentele.

Ogni compilatore, potrà inoltre apportare dei suggerimenti sul servizio oggetto di valutazione.

L'apertura di tale cassetta avverrà mensilmente ponendo sul prospetto la "data" di prossima apertura. Se presenti "denunce" sottoscritte verrà convocato, una prima

volta, l'autore per ulteriori informazioni e delucidazioni e dopo un periodo concordato, una seconda volta per riscontro; in entrambi i casi verrà redatto un verbale interno. Un apposito registro darà una visione cronologica di tali operazioni .

ASSENZE

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e certificate da relazione medica. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante e coordinatore di struttura.

L'entrata e l'uscita degli Ospiti è consentita dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dalle ore 15.00 alle ore 20.00.

Ogni giorno di assenza per il riservo del posto letto la famiglia versa il 33% della retta applicata .

I degenti non possono assentarsi dalla struttura senza preventiva comunicazione alla Direzione e possono uscire accompagnate dal personale della Residenza o dai familiari che si rendono responsabili della loro incolumità .

IN CASO DI EMERGENZA

Nella Struttura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ***gestire il panico;***
- ***minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento;***
- ***portare soccorso alle persone eventualmente colpite;***
- ***delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.***

In conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia è stata addestrata una squadra di emergenza composta da personale dipendente.

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Struttura

che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento. Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione.

In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le

indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura si prega di attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio, non utilizzare gli ascensori, non perdere tempo a recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

Gli Ospiti in grado di muoversi dovranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori delle vie d'emergenza e le istruzioni del personale.

Gli Ospiti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale, che giungeranno tempestivamente.

DIMISSIONI

Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno tre giorni, compilando apposito modulo e test di "customer satisfaction".

Le dimissioni temporanee avvengono ogni qual volta si registri l'uscita di un ospite con parenti ed amici del degente. Sarà compito del personale sanitario consegnare la terapia farmacologica ai parenti da somministrare durante le ore di assenza della struttura ed indicarne per iscritto alcune precauzioni sanitarie .

DECESSO

In caso di decesso l'onere della cerimonia funebre è a carico dei parenti.

In caso di exitus del degente il parente può decidere la dimissione dell'ospite sottoscrivendo apposito modulo.

In caso di decesso in struttura, la direzione redigerà apposito verbale sottoscritto dal personale di turno, il coordinatore sanitario o medico curante effettuerà la constatazione di morte e scheda Istat .

Dopo la constatazione di morte il corpo verrà adagiato nella camera mortuaria sino al decreto di trasporto o cerimonia funebre.

E' fatto assoluto divieto ai parenti affiggere fuori dalla struttura manifesto e fiori .

I parenti aventi diritto possono fare assistenza alla salma per tutta la notte dietro autorizzazione della direzione.

VOLONTARIATO

La Struttura valuta favorevolmente le proposte di interazione che possono provenire da Gruppi

parrocchiali, associazioni di volontariato enti pubblici e/o privati, accogliendole favorevolmente ogni qualvolta le stesse non creino disagi alle Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

L'attività di volontariato verrà organizzata dalla direzione nella salvaguardia del rispetto e diritto alla privacy di ogni degente .

SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA

SERVIZI DIAGNOSTICI

La RESIDENZA GIADA fornisce assistenza medica in relazione a quanto previsto dal SSR ai sensi dell'art.66 del Reg. Reg. 4/2007 e s.m.i. in attuazione delle L. R. 19/2006, demandando ai medici curanti l'indirizzo terapeutico espresso dall'equipe sanitaria della RSSA per anziani.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DI ESAMI SPECIALISTICI

La prenotazione delle prestazioni sanitarie territoriali verrà effettuata dall'equipe infermieristica secondo i tempi di attesa previsti dalle procedure regionali . Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di ingresso nella struttura .

DATI NECESSARI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE

- cognome e nome
- sesso
- data e luogo di nascita
- residenza
- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni specialistiche avviene secondo le seguenti modalità:

- in convenzione con il S.S.R.
- o a pagamento, per esami specialistici.

DOCUMENTI RICHIESTI PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE

- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale
- libretto sanitario
- codice fiscale
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Poiché gli esami verranno effettuati presso le Strutture sanitarie convenzionate con il SSN, le modalità di pagamento saranno quelle previste dal SSR. Sarà compito della direzione comunicare “esaurimento del Budget” delle strutture convenzionate ed eventuale pagamento della prestazione; la ricevuta fiscale nominativa verrà consegnata al degente.

ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

Poiché gli esami verranno effettuati presso le Strutture sanitarie convenzionate con il SSR, le modalità di esenzione del ticket saranno quelle previste dal SSR.

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Questo genere di rilevazione è ormai parte integrante del processo di rinnovamento organizzativo che Residenza Giada ha avviato ai fini di un miglioramento continuo del servizio.

La Direzione si impegna ad attuare verifiche e valutazioni del Servizio, anche con la collaborazione degli utenti a cui verrà somministrato un questionario annuale per la valutazione della qualità percepita. Diversi sono gli obiettivi cui punta l'indagine: verificare la percezione della qualità dei servizi attualmente forniti dalla struttura; definire il grado di soddisfazione e di importanza attribuito dagli utenti alle diverse componenti del servizio e cogliere eventuali esigenze non soddisfatte nell'organizzazione del servizio.

RECLAMI

Il reclamo è uno strumento importante ai fini del miglioramento continuo dei Servizi cui mira la struttura.

Pertanto, qualora siano rilevati disservizi e violazione degli impegni fissati dalla presente Carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

I reclami devono essere espressi in forma scritta su specifico modulo che potrà essere ritirato presso gli uffici amministrativi della struttura e imbucato in un'apposita cassetta.

Entro 30 giorni si provvederà a rispondere al reclamo in forma scritta.

ANALISI DI "CUSTOMER SATISFACTION"

Periodicamente, ogni sei mesi, verrà misurato l'indice di soddisfazione dell'utenza sottoponendo a degenti, parenti una scheda con risposta multipla.

Sara oggetto di osservazione:

- il percorso terapeutico, professionalità e competenza;
- dialogo con operatori;
- alimentazione- menu;
- attività ludico ricreative;
- pulizia dei locali;
- umanizzazione del servizio.

L'apertura delle schede compilate verrà effettuata da un'equipe interna rappresentativa di tutta la pianta organica alla presenza di due parenti e due degenti (con attestato grado cognitivo) e verrà redatto apposito verbale che sarà affisso in bacheca.

Sarà sempre presente una cassetta per schede di osservazione e lamenti.

Ogni compilatore, potrà inoltre apportare dei suggerimenti sul servizio oggetto di valutazione.

L'apertura di tale cassetta avverrà mensilmente ponendo sul prospetto la "data" di prossima apertura. Se presenti "denunce" sottoscritte verrà convocato, una prima volta, l'autore per ulteriori informazioni e delucidazioni e dopo un periodo concordato, una seconda volta per riscontro; in entrambi i casi verrà redatto un verbale interno.

Un apposito registro darà una visione cronologica di tali operazioni .

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La direzione si impegna a:

- predisporre, aggiornare e migliorare la Carta dei Servizi, anche sulla base delle proposte, osservazioni e richieste da parte dei degenti e territorio ;
- partecipare, per quanto di competenza, al miglioramento della qualità;
- attivare iniziative volte ad ottenere la disponibilità a cambiamenti culturali nella erogazione delle prestazioni, individuando obiettivi di miglioramento continuo.

La carta dei servizi viene integrata dal regolamento che meglio disciplina alcuni principi esposti nella seguente Carta dei Servizi .

Il Presidente "Armonia" società
cooperativa sociale"
Sig. RINOVANTIGLIETTA
ARMONIA
Soc. Coop. Sociale
Via Guerrieri, 31
73019 TREPUNZI (LE) 21
Part. IVA 03577370756