

innotec.



ASP DON GIOVANNI SILVESTRI

CARTA DEI SERVIZI

R.S.S.A.

Don Giovanni Silvestri

**Largo San Giuseppe n.7
70013 - Castellana Grotte (BA)**

Approvato con delibera di Consiglio di Amministrazione n. _____ del _____



1. PRINCIPI FONDAMENTALI

La carta dei servizi è prevista dalla "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" L. 328/2000, art.13 "Carta dei servizi" indirizzata agli ospiti, famigliari e conoscenti come per tutti i fruitori della struttura.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) "Don Giovanni Silvestri" di Castellana Grotte è sede di una Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani, iscritta nel Registro Regionale delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate agli anziani di cui al comma 1, lettera c), dell'art. 53 della Legge Regionale n. 19/2006, come RSSA giusta Determinazione N. 294 del 28.04.2010 dell'Area Politiche per la Promozione della Salute delle Persone e delle Pari Opportunità della REGIONE PUGLIA.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona è una tipologia di Ente Pubblico, dotato di autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica, chiamato a potenziare logiche aziendali nella gestione di servizi offerti a salvaguardia della sua stessa esistenza e della sua funzione di utilità sociale cui assolve.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Don Giovanni Silvestri" è ubicata nell'antico Convento dei Minimi Paolotti (XVII secolo), idoneamente ristrutturato ed adeguato alle finalità assistenziali, sito in Castellana Grotte al Largo San Giuseppe n. 7.

La struttura dispone di ampi spazi interni ed esterni (tra tutti il suggestivo chiostro dell'antico Convento) utilizzati per il tempo libero e per la terapia occupazionale.

La Residenza fornisce ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività ricreative, di mantenimento e riattivazione. Fornisce anche assistenza sanitaria, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere del residente, come stabilito dall'ordinamento regionale vigente.

Dal 16.07.2021 L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Don Giovanni Silvestri" ha affidato la gestione integrale del servizio in concessione della R.S.S.A. alla Innotec Società Cooperativa Sociale con sede a Molfetta (BA).

La Cooperativa Sociale Innotec, pienamente conforme al requisito della composizione di cooperative sociali richiesto dalla legge 381/91, è stata fondata nel 2006 allo scopo di fornire servizi concreti ed efficienti.

È una cooperativa sociale specializzata nell'offerta di servizi integrati in ambito socio-sanitario e si propone come scopo sociale quello di erogare servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi in favore della popolazione fragile, nonché disviluppare iniziative rispetto a categorie a rischio di emarginazione o in condizione di fragilità.

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani opera al fine di garantire ai residenti, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare, per prevenire perdite ulteriori di autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psico-fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

Essa opera nel pieno rispetto della normativa regionale, nazionale e comunitaria, nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Puglia, d'intesa con l'A.S.L. competente per territorio, con i Comuni e con l'Ambito.

La valorizzazione dell'anziano e del non autosufficiente, inteso nella sua globalità, unicità e complessità è l'obiettivo cardine attraverso l'impegno costante dei suoi operatori.

La Cooperativa Sociale Innotec e la struttura di cui l'Azienda è responsabile agiscono in costante riferimento ai seguenti **PRINCIPI**, che sono garantiti ad ogni residente:

Parità di trattamento nelle prestazioni assistenziali: la Cooperativa Sociale Innotec assicura il rispetto dello stile di vita di ciascun ospite, garantendo le situazioni individuali ed organizzando l'assistenza sulla base delle condizioni psico-fisiche, delle abitudini, degli interessi e delle aspettative dei singoli soggetti.

Eguaglianza dei diritti del residente, che non può in alcun caso essere discriminato sulla base dei suoi interessi, delle sue esigenze, delle condizioni di vita pregresse e del suo status sociale.

Per questo motivo le norme sui rapporti tra i residenti e la struttura ospitante circa l'accesso al servizio, sono uguali per tutti, in modo da garantire parità di trattamento e uniformità nelle prestazioni.

Imparzialità di comportamento, ispirata a criteri di obiettività e di giustizia sociale.

Continuità, che permette una erogazione del servizio regolare e senza interruzioni, assistendo l'ospite con interventi congrui e costanti nel tempo, personalizzati in base alle singole esigenze.

Centralità della persona e della famiglia. Al momento dell'accesso al servizio si sviluppa e concorda con l'ospite, con i familiari (e nei casi opportuni anche con i Servizi Sociali), un progetto individuale, in cui necessità, desideri, preferenze ed obiettivi di ciascun ospite, quando appropriati, sono alla base dell'accoglienza.

Indipendenza. L'ospite viene assistito, anche nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita e gli viene dato supporto per mantenere la sua indipendenza.

Rispetto. Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy, della dignità e della cultura d'origine dell'ospite in ogni momento.

Privacy. le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone così anche come previsto e disciplinato dalla normativa vigente, tra tutte il GDPR 679/2016.

Professionalità. L'ospite riceve un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile.

Supervisione. L'ospite beneficia di assistenza da parte di personale professionale specializzato che viene regolarmente supervisionato.

Protezione. Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'ospite e di chi lo assiste. Gli ospiti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.



Tutela dai rischi. Il rischio di incidenti o danni degli ospiti o al personale è minimizzato.

Cura degli oggetti personali. Gli oggetti personali dell'ospite sono protetti durante l'assistenza.

Documentazione. Viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi all'assistenza; gli ospiti attuali o potenziali dei servizi hanno diritto di accesso ad ampie informazioni affinché possano compiere scelte consapevoli.

Chiarezza e responsabilità. L'ospite beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.

Efficienza. L'ospite riceve un servizio ben progettato e ben organizzato. A tal fine le risorse umane e materiali disponibili vengono valorizzate ed impiegate nel modo più razionale per produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e delle loro famiglie.

Apprezzamenti e reclami. L'ospite, i familiari, i Servizi sociali ed i portatori d'interesse sanno che i loro apprezzamenti o i loro reclami saranno ascoltati, recepiti e presi in seria considerazione.

Partecipazione. È garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

2. MODELLO ASSISTENZIALE E PROFESSIONALE

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani adotta forme di assistenza riabilitativa, orientate al recupero e al mantenimento delle capacità intellettuali e fisiche dell'anziano e del non autosufficiente. Al momento dell'ingresso, la struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli ospiti.

Viene offerto un ambiente familiare, attraverso la predisposizione di interventi diversi e di arredo che rendano possibile avvicinare la vita nelle strutture ospitanti a quelle proprie dei luoghi in cui gli anziani hanno vissuto fino al momento del ricovero, valorizzando al massimo la loro soggettività. Nel pieno rispetto della tutela e della valorizzazione della personalità, la struttura consente a ciascuno di esprimere la propria identità nelle relazioni interpersonali, anche attraverso interventi diretti negli spazi occupati dagli ospiti.

Il supporto continuo e l'azione di monitoraggio sulle esigenze dell'anziano e sul suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni ed ai servizi offerti hanno come obiettivo la realizzazione del suo benessere complessivo.

Le figure professionali presenti operano con la consapevolezza che la relazione con il residente è momento qualificante del proprio lavoro e costituisce ragione e centro della propria esperienza professionale.

Il Modello Professionale esprime **Flessibilità** ed **Adattabilità** alle diverse condizioni e ai cambiamenti; **Continuità d'azione** degli operatori nelle modalità di relazione con l'anziano. La struttura, nel suo costante impegno quotidiano a favore dell'anziano, non assume una funzione sostitutiva della famiglia, ma vuole essere un supporto significativo nella gestione del parente non autosufficiente. Viene favorito e mantenuto un solido legame con il nucleo

familiare e per questo motivo sono considerate necessarie e preziose, per il benessere dell'ospite, tutte le occasioni di rapporto e relazione con la famiglia.

A tal fine si favorisce il coinvolgimento degli anziani e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.

La struttura è accessibile a tutti, dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 16.30 alle ore 18.00, purchè vengano comunque garantite agli ospiti la tranquillità, la riservatezza e i tempi di cura. Inoltre possono essere concordati singoli orari di visita per favorire l'incontro con i familiari.

Accanto alle figure professionali della Residenza, è favorito e valorizzato il coinvolgimento delle risorse territoriali, in particolare del volontariato. L'apertura della struttura all'esterno ha l'obiettivo di creare una integrazione ed un collegamento tra gli anziani ed il territorio circostante.

3. PERSONALE

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani garantisce le tipologie di servizi e di prestazioni, in perfetta coerenza con l'art. 66 del Regolamento Regionale 18 gennaio 2007, n.4, attuativo della Legge Regionale 10 luglio 2006, n.19 – "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia", giovandosi delle figure professionali che di seguito si specificano.

PROFILI PROFESSIONALI presenti presso la struttura:

n. 1 **Direttore** – Area di attività socio-assistenziale;

- ✓ Coordinamento del personale addetto ai servizi di assistenza alla persona e ai servizi generali (cucina, lavanderia, pulizia).
- ✓ Vigilanza sulle condizioni igieniche della Residenza. Interazione con gli altri profili professionali operanti nella R.S.S.A.
- ✓ Vigilanza sull'adempimento degli obblighi contrattuali afferenti all'impegno orario di lavoro da parte di appaltatori di servizi socio-assistenziali-sanitari.
- ✓ Accoglienza utenti e successivo inserimento in struttura. Cura dei rapporti con i familiari degli stessi. Disbrigo di pratiche amministrative afferenti gli ospiti (pratiche invalidità civile, interdizioni, tutele, ecc.).
- ✓ Rapporti con altri soggetti operanti nel sistema dei servizi Predisposizione note per l'acquisto di generalimentari di cui è consegnataria. RegISTRAZIONI di carico e scarico di detta merce.

n. 1 **Amministrativo** - Area di attività amministrativa-contabile

- ✓ Adempimenti connessi a forniture e servizi in economia e tenuta della relativa contabilità. Addetto a vari servizi amministrativi e contabili.
- ✓ Attività promiscua che va dall'aggiornamento dei mastri (Entrata e Uscita) e del giornale di Cassa.
- ✓ Protocollo postale.
- ✓ Tenuta dell'inventario.
- ✓ Rapporti con gli utenti, con i loro familiari, con i Comuni di residenza e l'ASL BA relativamente agli aspetti contabili dei contratti di assistenza in essere.

- **Coordinatore Sanitario**, coordina i servizi sanitari della RSSA è affidato ad un geriatra o fisiatra, che si occupa dell'attuazione del piano individuale di assistenza sanitaria di ciascun ospite, del coordinamento in materia di dietetica e riabilitazione, delle relazioni con le



competenti equipe della ASL di riferimento.

- **Educatore professionale:** si occupa dell'attuazione di uno specifico progetto di rieducazione funzionale dell'ospite, teso ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato, con particolare riguardo al recupero, mantenimento e sviluppo delle funzioni residue dell'ospite, alla stimolazione sensoriale attraverso attività grafico-pittoriche, di lettura, musicali, culturali e corporee, in collaborazione con il servizio fisio-terapico.

- **Terapista della riabilitazione:** svolge programmi di mobilitazione e recupero, secondo le indicazioni del Coordinatore sanitario o medici specialisti o autonomamente definiti.

- **Infermiere professionale:** è incaricato di svolgere le mansioni sanitarie (somministrazioni di terapie farmacologiche, ecc.), di disbrigo delle pratiche presso la ASL competente, di redigere ed aggiornare le cartelle cliniche dei residenti. Il servizio infermieristico professionale è reso nell'intero arco della giornata senza soluzione di continuità, mediante l'impiego, in media, di n.5 unità lavorative.

- **Assistente sociale:** svolge una funzione di sostegno e accompagnamento a favore degli utenti "vulnerabili" della Residenza, ovvero degli anziani di età superiore ai 65 anni, dei soggetti affetti da grave handicap psico-fisico ed in genere degli ospiti portatori di varie problematiche. L'attività può essere accompagnata da interventi di tipo amministrativo-organizzativo ed è finalizzata a raccogliere informazioni sui maggiori problemi dell'area di utenza, ad integrare servizi diversi e a promuovere iniziative che rendono più efficace l'attività socio-sanitaria.

- **Operatore Socio- Sanitario:** si occupa di supportare l'anziano e il diversamente abile nelle attività di vita quotidiana (igiene, vestizione, alimentazione, ecc.) ed instaura con lo stesso una relazione di cura. È presente nelle 24 ore, ha uno specifico titolo professionale e segue corsi di aggiornamento professionale.

- **Addetto alla lavanderia e stireria**

È responsabile della corretta ed igienica tenuta degli indumenti personali degli ospiti nonché della biancheria di proprietà della Residenza.

- **Operatori addetti al servizio di pulizia**

Garantiscono, seguendo piani di lavoro variabili in relazione alle esigenze della Struttura, la pulizia quotidiana delle stanze, dei servizi igienici e degli spazi di uso comune.

- **Cuoco**

Si occupa della preparazione dei menù stabiliti dal Coordinatore Sanitario, della preparazione delle diete speciali (per diabetici, iperazotemici, ecc.), della pulizia delle stoviglie e della pulizia dei locali cucina.

- **Servizi ausiliari:**

Nella struttura possono essere presenti anche servizi di guardiania e portierato, autista, piccola manutenzione.

4. I SERVIZI OFFERTI

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani ha carattere residenziale ed è destinata ad accogliere anziani e persone non autosufficienti, anche con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenze senili, che non richiedono prestazioni sanitarie complesse, ma spesso rendono necessario l'intervento di tipo assistenziale e socio-riabilitativo ad elevata integrazione sociosanitaria. Il ricovero nella struttura

avviene per soggetti che non sono in grado di condurre una vita autonoma o affetti da patologie non in fase acuta, che lasciano auspicare e prevedere livelli di recupero dell'autonomia.

La residenza fornisce ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività ricreative, di mantenimento e riattivazione. Fornisce anche assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere del residente, come stabilito dall'ordinamento statale e regionale vigente.

5. PERCORSO PER L'INGRESSO

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani "Don Giovanni Silvestri" è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale, per n. 37 posti di ricettività, ed è disciplinata dal Regolamento Regionale n. 4 del 2019.

Pertanto, per accedere in struttura, in relazione ai posti oggetto di convenzione, è necessaria una valutazione medica da parte di una equipemultidimensionale del distretto ASL di competenza (Unità Valutativa).

La proposta di accesso può essere effettuata dal medico di medicina generale, dai servizi territoriali della ASL, dai dirigenti delle divisioni ospedaliere, dai servizi sociali comunali, nel rispetto della volontà dell'ospite o, in caso di incapacità di intendere e di volere, di chi ne esercita la tutela o la curatela.

6. TIPOLOGIE DI SERVIZI e PRESTAZIONI A FAVORE DELL'UTENZA

SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Assistenza diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base a progetti personalizzati formulati dall'equipe degli operatori e consistente in:

- ✓ Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...), stimolando contemporaneamente l'anziano all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- ✓ Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;
- ✓ Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue dell'anziano fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna.

Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini dell'anziano.

Di norma l'alzata avviene tra le 6.15 e le 8.30. Si effettuano anche alzate differite tra le 9.30 e le 11.00 in casi particolari.



Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19.00 circa.

▪ **Assunzione dei pasti**

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo.

La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

▪ **Igiene personale e cura della persona**

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento). Di norma tale attività viene effettuata al mattino, al pomeriggio ed alla sera.

Il bagno viene effettuato con frequenza bisettimanale o quotidiana nei casi particolari.

Questi interventi sono erogati anche al bisogno ed in qualsiasi momento se ne ravveda la necessità.

▪ **Assistenza Notturna**

Il Servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

Nelle ore notturne è presente il personale di assistenza tutelare, mentre per le urgenze sanitarie si fa affidamento al personale infermieristico in servizio ed al Servizio di Guardia medica.

▪ **Lavanderia**

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia, stiratura e manutenzione della biancheria da letto nonché degli indumenti (con esclusione di quellidelicati) e della biancheria di proprietà dell'utente. La struttura, poiché ritiene importante l'aspetto degli anziani quale espressione della loro dignità personale, garantisce un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria. Al momento del ricovero (e nei momenti successivi dietro apposita richiesta del personale della struttura) l'amministrazione richiede un'adeguata dotazione di abiti e biancheria personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

È predisposto un servizio, per la maggiore tutela degli interessi degli ospiti e per la loro privacy, con l'assegnazione di un codice che garantisce l'anonimato in occasione del lavaggio degli indumenti, attribuiti successivamente solo tramite questo codice.

▪ **Pulizia**

Agli ospiti della residenza è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.

Il servizio di pulizia, funzionante nell'intero arco della giornata, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, ed in particolare delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni, con periodicità quotidiana.

All'interno della struttura sono inoltre programmati dei piani di lavoro per le pulizie straordinarie.

Vengono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

Nel garantire il servizio di pulizia, l'amministrazione della struttura si assicura che il medesimo

servizio non interferisca con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e con il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli residenti.

7. ASSISTENZA SANITARIA

L'Assistenza Sanitaria comprende l'Assistenza Medica ed Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

- **L'Assistenza Medica** è prestata dal Medico di Medicina Generale, scelto dall'anziano al momento dell'ingresso nella struttura, o da altro Medico incaricato dall'ASL.

Il servizio ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere dei residenti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione oltre che di somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dai medici.

In struttura è inoltre presente il Coordinatore sanitario, medico specialista in geriatria o fisiatria, disponibile a ricevere su appuntamento i parenti dei residenti.

- **L'Assistenza Infermieristica** è prestata dagli infermieri professionali presenti nella struttura che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dai medici, alle medicazioni ed a tutte le attività di loro competenza.

Per quanto riguarda i **ricoveri ospedalieri**, gli accompagnamenti in pronto soccorso avvengono, di norma, attraverso il servizio 118 attivato dal personale della struttura. Non è previsto a favore degli utenti, durante i ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

È previsto il servizio di accompagnamento per visite specialistiche tramite operatori e infermieri della struttura.

8. ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'attività è svolta da un terapeuta della riabilitazione che realizza gli interventi direttamente, ma anche con la collaborazione degli operatori. Il trattamento riabilitativo individuale viene attivato autonomamente dal professionista e/o secondo il piano riabilitativo stabilito dal coordinatore sanitario o da medico fisiatra.

Le attività riabilitative vengono svolte in locali idonei (palestra) con l'ausilio di attrezzatura adeguata. La mobilizzazione passiva viene svolta quando l'anziano è ancora a letto.

È presente in struttura una stanza utilizzata come ambiente palestra per attività ginniche con idonee attrezzature per il movimento.

9. ATTIVITA' DI RIEDUCAZIONE FUNZIONALE E DI ANIMAZIONE

Il servizio è gestito dall'educatore professionale. L'educatore si pone come organizzatore, motivatore e stimolatore. Coordina le attività da lui progettate e svolte da operatori di base, e volontari, se presenti.

Lo scopo dell'attività è quello di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psico-fisiche e relazionali dell'anziano. Gli obiettivi principali del servizio sono:

1. socializzazione e costruzione di una rete relazionale;
2. valorizzazione delle competenze e delle capacità;
3. stimolazione della autonomia fisica e psicologica;



4. valorizzazione del passato e delle esperienze personali;
5. aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli ospiti.

In base al tipo di intervento ritenuto più consono rispetto alle singole situazioni, i programmi vengono suddivisi in Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi di valorizzazione individuale, Programmi di natura religiosa, Informazione.

Le attività hanno uno svolgimento nell'arco della mattinata e/o del pomeriggio, ogni giorno della settimana, e possono essere indirizzate o al grande gruppo, o a sottogruppi, o a singoli ospiti.

Il programma di animazione, inoltre, varia a seconda della stagione e delle feste in quanto alcune attività sono finalizzate alla loro preparazione (Carnevale, Festa della donna, Festa del papà, Festa della mamma, Pasqua, San Martino, Natale. ecc.) a cui sono invitati oltre ai residenti, anche i loro familiari.

Alle attività propriamente di animazione si affiancano attività di tipo "occupazionale" (es. lavori a maglia, disegno con vari materiali, ecc.), programmi di intrattenimento, letture e uscite.

Quando la stagione lo consente gli ospiti vengono accompagnati all'esterno della struttura per visite guidate.

Durante la settimana sono organizzati momenti religiosi con i volontari delle parrocchie e con le associazioni di volontariato del territorio.

10. ASSISTENZA PSICOLOGICA

La struttura assicura il servizio di assistenza psicologica a favore degli ospiti e dei loro familiari.

11. RESPONSABILITA', DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI

L'ospite ha il diritto di essere assistito e ascoltato con cortesia e disponibilità dal personale tutto afferente alla struttura, nel rispetto della dignità della persona, delle convinzioni politiche, ideologiche e religiose.

L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Gli operatori della residenza sono tenuti a collaborare al fine di garantire risposte adeguate ai bisogni e ai problemi degli anziani, in applicazione dei programmi di intervento personalizzati, assicurando il rispetto della riservatezza e della privacy di ciascuno.

Al residente ed ai visitatori è richiesto il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria al fine di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli anziani, gli operatori e tutte le figure presenti all'interno della residenza.

All'ingresso, all'anziano, viene assegnata una stanza, secondo la disponibilità e le possibilità della residenza. Il Direttore dell'area socio-assistenziale, informando preventivamente l'ospite ed il parente di riferimento, ha la facoltà di trasferire l'utente in altra stanza, quando sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, nonché lì dove venga ritenuto necessario dall'amministrazione del servizio e/o dell'ente.



La struttura non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Vengono applicate le linee guida delle azioni di tutela e garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento, a seguito di prescrizione medica. Il residente gode di ogni libertà nel rispetto della quiete degli altri utenti; ha facoltà lì dove non vi siano provvedimenti delle autorità competenti di entrare ed uscire dalla struttura dandone preventiva comunicazione scritta al personale in servizio in quel momento, il quale prenderà atto e/o comunicherà per iscritto le motivazioni ostative di ragione medico-legale.

La struttura non si assume responsabilità per il denaro ed i valori conservati direttamente e personalmente dagli utenti.

I visitatori, al fine di garantire il rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle stanze durante l'igiene personale, le visite mediche e le pulizie delle stesse.

Allo scopo di garantire una corretta e tempestiva informazione sulle condizioni dell'anziano, si chiede ai parenti o persone di riferimento un recapito telefonico presso il quale essere reperibile.

12. RECLAMI E RICORSI

La struttura garantisce il diritto dei cittadini e, nella specie, degli utenti-residenti e dei loro familiari ad esprimere reclami sui Servizi attraverso la segnalazione presentata al Direttore dell'area socio-assistenziale.

I reclami e ricorsi devono essere presentati per opportuna conoscenza anche all'Ufficio di Presidenza dell'ASP Don Giovanni Silvestri, come da modulo allegato.

La Residenza sociosanitaria assistenziale per anziani dispone di apposita modulistica semplificata per la presentazione dei reclami e di un registro che garantisce l'ordine cronologico di acquisizione del reclamo, il rilascio di una ricevuta di consegna del reclamo e l'impegno a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

Le segnalazioni scritte dagli anziani e dai loro parenti ricevono una risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

13. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

La Cooperativa Sociale Innotec, che opera anche con il fine di:

- ♣ coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei Servizi;
- ♣ garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- ♣ favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività,

Promuove:

incontri con gli anziani ed i familiari al fine di favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività, comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio; incontri con altri Enti, con le Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.



L'Azienda si impegna ad aggiornare periodicamente la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze eventualmente emerse.

14. AMMINISTRAZIONE

La Cooperativa Sociale Innotec e l'ASP Don Giovanni Silvestri sono a disposizione del pubblico, presso gli uffici amministrativi della RSSA "Don Giovanni Silvestri", siti in largo San Giuseppe, n. 7 - CASTELLANA GROTTA.

Recapiti telefonici: Tel. 0804965422

15. RETTA DI SOGGIORNO

La retta di ospitalità dei servizi non sanitari viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Innotec.

La retta di soggiorno è composta, relativamente ai posti in convenzione con l'ASL, da una quota corrisposta direttamente dalla ASL, riferita agli oneri aventi rilievo sanitario e da una quota assistenziale - alberghiera a carico dell'utente, lì dove previsto.

Sono comprese nella retta riferita ai posti in convenzione con l'ASL BA le prestazioni assistenziali e sanitarie, taluni farmaci, i materiali per medicazione ed i presidi per l'incontinenza, l'assistenza alberghiera, comprensiva d'alloggio, vitto e lavanderia (come da precedente punto 6).

Le protesi ed ausili personali (carrozzine, materassi antidecubito ecc..) a carattere sanitario sono forniti dalla ASL di riferimento secondo le procedure previste dal D.M. 332/99 e dalle norme Regionali integrative in materia.

Per la dovuta completezza d'informazione si precisa che, la ASL di riferimento, oltre al pagamento della retta sanitaria provvede a garantire alle strutture convenzionate che ospitano anziani non autosufficienti molteplici interventi che si possono così articolare:

1. assistenza medica di base;
2. assistenza medica specialistica;
3. fornitura di farmaci;
4. fornitura di presidi sanitari.

Sono comprese nella retta riferita agli utenti le prestazioni assistenziali e sanitarie, nonché l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto e lavanderia (come da precedente punto 6).

Sono esclusi dalla retta e rimangono a carico dell'ospite: la biancheria, i lavaggi di abiti delicati, eventualmente ed a richiesta effettuati da lavanderie esterne, eventuali tickets, i parafarmaci, il costo delle visite specialistiche private, il podologo.

16. MODALITA' DI PAGAMENTO

L'utente - ospite è tenuto a corrispondere la retta di soggiorno assistenziale in forma **anticipata mensile**.

L'impegnativa al pagamento viene di norma sottoscritta anticipatamente.

I pagamenti, mensili e anticipati avvengono tramite versamento su conto corrente bancario o su c/c postale intestato alla Cooperativa Sociale Innotec oppure tramite assegno circolare o bancario intestato alla stessa.