



CHARTRE DE SERVICES

Réglementations régionales n.4/2019

Cher client,

En vous remerciant d'avoir choisi nos Services, nous vous souhaitons la bienvenue dans notre structure « Windsor Club del Nonno », où vous pourrez profiter à tout moment, même après votre sortie, des services et des services que nous fournissons avec qualité, confidentialité et rapidité.

Nous souhaitons vous informer que notre client est l'Invité et sa famille et donc nous faisons confiance à la contribution de chacun pour une réponse toujours meilleure aux besoins, besoins et désirs de chacun. La Charte de services se veut une réponse au besoin d'une information claire et complète. Il représente un document important et significatif qui rassemble tous les objectifs et principes qui guident et guident la gestion de la Structure.

A travers la Charte de Services, la Résidence indique les objectifs généraux et spécifiques qu'elle s'est fixés pour atteindre :

l'amélioration de la qualité de vie des clients et de leurs familles ;

construire une relation privilégiée avec l'Invité et sa famille ;

fourniture de services de soins à haute intégration sanitaire aux personnes de plus de soixante-quatre ans présentant des déficits psychophysiques graves, ainsi qu'aux personnes souffrant de démence sénile qui ne nécessitent pas de services de santé complexes (règlement régional n° 4/2019)

- l'optimisation des services fournis, également par la contribution et la participation des structures sociales municipales, des associations bénévoles et des organismes institutionnels intéressés par le service ;
- participation active à la construction d'une meilleure qualité de vie dans le territoire où se trouve la Structure ;
- la création d'un modèle organisationnel organisationnel avancé et intégré ;
- un suivi constant des résultats, afin d'obtenir des indications pour la planification et la gouvernance de la qualité de l'
- Processus.
- La Charte de service du Grandfather's Windsor Club a adopté les principes, les droits et les devoirs exprimés dans la Charte des droits des personnes handicapées et âgées.
- Pour répondre à ces besoins, la Résidence de Santé « Windsor Club del Nonno » vise à atteindre les objectifs suivants :
- planifier des interventions en matière de santé, d'assistance et de réadaptation ;
- maintenir un rapport numérique adéquat entre le personnel et les clients pour une qualité satisfaisante des soins sociaux et de santé ;
- satisfaire, par le biais du Service fourni, les besoins de l'Invité de sa famille et de ses interlocuteurs institutionnels (Municipalité, District, Région, Autorité Locale de Santé) ;
- garantir de bonnes normes hôtelières ;
- planifier des activités de formation et d'éducation continue, de manière à garantir et à maintenir un haut niveau de professionnalisme de son personnel.
- L'objectif principal poursuivi par le CLUB DEL NONNO de Windsor est d'offrir un service cohérent avec les besoins du patient/utilisateur, conformément aux meilleures pratiques cliniques et à la validité technico-scientifique, acceptable et pertinent pour l'état subjectif du patient, en utilisant les ressources de manière efficace et en offrant des services efficaces, c'est-à-dire capable de répondre à la demande individuelle exprimée et non exprimée de santé, questions familiales et sociales.
- Le département de gestion

PRÉSENTATION pag 5

Objectif et valeurs

Objectifs généraux

ENTRÉE pag 8

Information

Formulaire de demande

Différents types d'invités : invité privé et invité de convention

Accès pour les clients privés

Accès à la RSA pour les clients affiliés

Service d'accueil à l'entrée

Démission

Dissolution

Mort

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE pag 11

Directeur de la gestion

Gestionnaire de la santé

Coordonnatrice des services

Espace social

Personne de contact à la réception

Réception

SERVICES DESTINÉS À LA PERSONNE pag 13

Soins de santé

Assistance médicale

P.A.I.

Allaitement

Approvisionnement en médicaments

Services des travailleurs sociaux et de la santé

Service de réadaptation

Fourniture d'aides

Service de conseil psychologique Service de réadaptation socio-
éducative Assistance religieuse

SERVICES pag 15

Divertissement

Exemple de menu

Bar

Lieux de rendez-vous

Nettoyage des salles

Blanchisserie

Coiffeuse et esthéticienne

INFORMATION pag 16

Confort des chambres

Heures de visite

Téléphone

Courrier

Transferts et sorties

Transport assisté

Une journée type

Les frais de scolarité

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE pag 18

Consentement éclairé

GARANTIES DE QUALITÉ pag 19

AMÉLIORATION ET PARTICIPATION

Plaintes et suggestions

Conclusions



PRÉSENTATION

La maison de retraite « Windsor Club del Nonno » est située à Bari, au cœur du centre-ville, au cœur du quartier de Poggiofranco via M. Amoruso 62/7 et se compose de 5 étages plus le rez-de-chaussée.

Pour chaque client, la qualité des soins prodigués (Reg.reg. 04/07) est garantie, répartie entre les différentes figures professionnelles (Médecin généraliste, Gériatre/Neurologue, Psychologue, Infirmière, OSS, Éducateur professionnel, Kinésithérapeute, Travailleur social).

Objectif et valeurs

L'EHPAD (RSA) pour personnes non autonomes est mis en place afin de simplifier et faciliter l'accès des personnes non autonomes aux établissements d'hébergement non hospitaliers et de pouvoir bénéficier de services sociaux, de santé, d'assistance, de socio-réadaptation et de protection.

Il est divisé en unités de soins résidentiels entretien : type A et type B.

L'unité de soins résidentiels d'entretien de type A accueille des personnes âgées, âgées de plus de soixante-quatre ans, qui n'ont pas besoin de services de santé complexes, mais qui ont besoin d'un degré élevé d'assistance personnelle avec des interventions d'assistance et de socio-réadaptation avec une forte intégration sociale et sanitaire, qui sont incapables de mener une vie indépendante et dont les pathologies, Pas en phase aiguë, ils ne peuvent prédire que des niveaux limités de récupération d'autonomie et ne peuvent pas être assistés à domicile. L'unité résidentielle de soins d'entretien de type B accueille des personnes atteintes de démence sénile, de la maladie d'Alzheimer et de démences apparentées, même si elles n'ont pas atteint l'âge de soixante-quatre ans, qui nécessitent des traitements de soins de longue durée, y compris la réadaptation et la protection personnelle dans un environnement protégé.

le RSA « Windsor Club del Nonno » vise à prévenir une nouvelle perte d'autonomie et à maintenir les capacités résiduelles de l'utilisateur, à travers la réalisation de :

- Assistance protectrice de jour et de nuit, physiothérapie, soins infirmiers pour le maintien et l'amélioration de l'état de santé et du degré d'autonomie de la personne ;
- Assistance personnelle dans la réalisation des activités de la vie quotidienne ;
- Assistance à l'hôtel ;
- Activités de réadaptation et d'éducation ;
- Activités sociales.

Nos principes et nos valeurs sont les suivants:

- La centralité de la personne ;
- Assurer une bonne qualité de vie et la protection de la santé ;
- Soutenir la pertinence sociale des personnes en difficulté, même si elles sont institutionnalisées.

Sur cette base, nous nous engageons à offrir:

- Assistance qualifiée ;
- Le plus haut niveau possible de qualité de vie et de santé ;
- Le maintien, lorsque cela est possible, des capacités fonctionnelles résiduelles de notre hébergeur ;
- Interventions ciblées et personnalisées également grâce à la contribution des membres de la famille.
- ◇ Formation continue du personnel ;
- ◇ Rencontres avec des opérateurs et d'autres professionnels pour examiner les situations, comparer les besoins et les points de vue.

Les éléments qui composent le système de Charte de service sont :

1. l'identification d'une série de principes fondamentaux auxquels la fourniture des services publics doit être progressivement uniformisée : l'égalité, l'impartialité, la continuité, le droit de choisir, la participation, l'efficacité et l'efficacite ;

2. Information complete des utilisateurs citoyens. L'information doit porter sur les services proposes et les modalites de leur fourniture.

L'information doit être fournie avec differents outils, tout en veillant à la clarté et à la compréhensibilite des textes ainsi qu'à leur accessibilite au public ;

3. La prise d'engagements sur la qualite du service par le fournisseur vis-à-vis des utilisateurs citoyens, par l'adoption de normes de qualite, qui sont des objectifs de nature generale (c'est-à-dire se référant à l'ensemble des services rendus) ou même spécifiques (c'est-à-dire directement vérifiables par l'utilisateur individuel) ;

4. L'obligation d'évaluer la qualite des services afin de vérifier les engagements pris, et d'en adapter constamment.

Les outils d'évaluation vont des rapports annuels, soumis au Comité national permanent de mise en œuvre de la Charte de service, aux réunions publiques, aux conférences de service, aux enquêtes sur la satisfaction des citoyens/usagers ;

5. L'application de formes de protection des droits des usagers citoyens, par le biais de procédures de plainte, et d'éventuelles indemnisations.

Objectifs généraux

- Notre résidence a les finalités suivantes :
 - L'accueil du logement et la gestion de la vie quotidienne ;
 - L'aide temporaire concernée, en tant que « soulagement » dans la prise en charge de la personne âgée et/ou handicapée
 - La possibilité de faire l'expérience de la vie indépendamment de la famille ;
 - La promotion, la protection et le développement des compétences et du potentiel pour maintenir et/ou améliorer le niveau de bien-être psychophysique et d'autonomie personnelle des Utilisateurs ;
 - Poursuivre les objectifs suivants :
 - Fournir une hospitalité permanente ou temporaire aux personnes de plus de 64 ans en situation de déficits psychophysiques sévères, ainsi qu'aux personnes souffrant de démence sénile, qui nécessitent un haut degré d'assistance à la personne avec des interventions d'assistance et de socio-réhabilitation avec une forte intégration sociale et sanitaire, qui sont incapables de mener une vie indépendante.
 - définir des parcours individualisés d'entretien et de réhabilitation, visant à protéger
 - de compétences résiduelles et la valorisation des compétences
 - zones déficitaires, dans une optique de pluridisciplinarité.
 - activer les Ressources présentes dans la communauté locale pour favoriser l'intégration sociale des personnes âgées et/ou handicapées insérées.
 - La structure est divisée en quatre étages comprenant 100 lits.
 - Il y a quatre plans :
 - Chaque étage se compose de 25 lits, pour un total de 100 lits.
 - Sur les 100 places disponibles, 40 sont accréditées.
- L'organisation garantit au client :
- les services de type hôtelier y compris
 - l'hébergement, la nourriture liée aux conditions particulières des clients ;
 - le respect de la dignité et de la liberté de la personne, de la vie privée, de l'individualité et des convictions religieuses ;
 - la continuité des relations sociales et de la vie relationnelle ;
 - les services infirmiers ;
 - Services de réadaptation;
 - l'aide personnelle et l'aide à la tutelle ;
 - services de prévention du syndrome d'immobilisation avec une réduction autant que possible du temps passé au lit ;
 - animation, activités professionnelles, récréatives d'intégration et de lien avec l'environnement familial et social d'origine ; l'autonomie et la participation familiale et sociale sont également favorisées par l'utilisation des ressources du contexte territorial dans lequel la structure est située, y compris les associations bénévoles ;
 - Services de soins personnels (par exemple, barbier, coiffeur) à la demande des clients et à leurs frais ;
 - L'assistance religieuse et spirituelle est appréciée, favorisant la présence de différents fidèles en fonction de la confession des invités.
- L'assistance instrumentale, de laboratoire et d'imagerie, pharmaceutique, prothétique, la fourniture de dispositifs médicaux jetables, les visites de spécialistes et les services dentaires, bien que non fournis par l'établissement, sont fournis aux clients par le biais des services de l'ASL.

ENTRÉE

Information

L'hospitalité au Grandpa's Windsor Club RSA fait référence à des programmes à long terme. L'accès aux services fournis par la RSA, sous accréditation auprès de la région et de l'ASL, se fait par l'intermédiaire de l'Unité d'évaluation multidimensionnelle grâce à l'utilisation du système d'évaluation SVAMA.

Les personnes intéressées peuvent donc accéder à toutes les informations sur notre structure à la Direction de Via Mauro Amoroso 62/7.

Vous pouvez également visiter notre site web : www.ilclubdelnonno.it

Formulaire de demande

L'accès à l'unité de soins résidentiels est assuré par :

Avec autorisation préalable délivrée par l'UVM de la DSS du domicile du patient, après rédaction du PAI, sur proposition d'ordonnance :

du médecin généraliste ;
le Médecin de l'Unité Opératoire Hospitalière ;
À la demande de tout invité et/ou soignant, administrateur du support, tuteur.

Différents types d'invités : invité privé et invité de convention

Chaque structure a une redevance, qui est divisée en quota de santé et en taxe hôtelière.

L'invité privé paie la totalité des frais (frais d'hôtel et frais de santé) ;

le client contractuel ne paie que les frais d'hôtel puis les frais de santé sont couverts par le NHS.

Accès pour les clients privés :

Les clients privés peuvent contacter l'établissement et demander l'entrée : ils y recevront toutes les informations sur la documentation sanitaire à présenter.

Le Health Manager évalue alors l'état de santé du client et, sous réserve de disponibilité immédiate d'une chambre, l'hospitalisation a lieu dans quelques jours.

En outre, chaque client peut s'inscrire en tant que particulier et devenir membre affilié ultérieurement, sur présentation de la demande appropriée.

Accès à la RSA pour les clients affiliés

Les maisons de soins infirmiers sont accessibles s'il y a un besoin de traitements de soins de longue durée et que le patient est dans un état clinique stabilisé.

L'accès affilié se fait par le biais d'une demande, à soumettre au bureau PUA du district de résidence.

Une fois que la demande a été évaluée positivement, le client est placé sur la liste d'attente. Le placement sur liste d'attente résulte de l'intersection de plusieurs critères : celui du numéro progressif de la demande, celui de l'urgence de l'hospitalisation (sorties d'hôpital protégées/déclarations des services sociaux), et celui de la compatibilité de la place libre avec les besoins sanitaires et sociaux du nouvel hôte.

La liste d'attente des places en accord est continuellement mise à jour et envoyée aux organismes compétents pour information.

Le patient doit être agréé et communiqué par l'établissement, dans un délai de 5 jours ouvrables, à l'Espace Social de Santé de l'ASL dans lequel l'établissement est situé, et pour information aux fins du suivi du parcours de soins, à l'Espace Social de Santé de l'ASL du domicile du patient.

Celui-ci notifiera la prise en charge au District de Santé Sociale du domicile du patient. La durée du traitement résidentiel est fixée en fonction de l'état du patient, tel qu'indiqué dans le PAI établi par l'UVM et peut faire l'objet d'une prolongation.

La demande de prolongation de séjour dans l'EHPAD D'ENTRETIEN doit être préalablement autorisée par l'UVM du DSS dans lequel le prestataire est situé.

A cet effet, la structure qui a désigné le patient, au moins 30 jours ouvrables avant la date limite, doit notifier la demande de prolongation à l'UVM du DSS dans lequel se trouve le prestataire, à l'Espace Social de Santé de l'ASL et à titre d'information à des fins de suivi, à l'Espace Social de Santé de l'ASL de résidence du patient.

L'UVM de la DSS dans laquelle le prestataire est situé évalue la demande de poursuite du traitement et communique, en cas d'issue favorable, l'autorisation à l'établissement demandeur, à l'Espace Social de Santé de l'ASL dans laquelle le prestataire est situé, et pour information aux fins de suivi du parcours de soins, à l'Espace Social de Santé de l'ASL de résidence du patient.

Ce dernier informera le district de santé sociale du domicile du patient de la poursuite du traitement d'extension.

Une procédure similaire est activée en cas d'issue négative de la demande de prolongation.

Si les 30 jours ouvrables se sont écoulés inutilement, la prolongation est tacitement accordée.

Dans le cas d'une hospitalisation uniquement et jusqu'à un maximum de 20 jours, le patient conserve le lit dans l'établissement.

Après que 20 jours se soient écoulés sans que le patient ne soit sorti de l'hôpital, l'UVM évalue la situation du patient afin de mettre à jour le PAI.

Pour la période d'absence consécutive à l'hospitalisation, dans la limite de 20 jours, la structure habilitée à opérer, accréditée et contractée se verra verser 70 % des frais de santé à titre d'indemnité.

Service d'accueil à l'entrée

L'assistant social, le psychologue et le personnel socio-éducatif accueillent l'invité et les membres de sa famille à l'entrée de la structure et les présentent aux résidents, en s'occupant de :

expliquer l'organisation de la journée (horaires des repas, thérapie, activités...) ;
indiquer l'emplacement des différents services ;
expliquer l'utilisation des dispositifs de soutien (lit, table de chevet, sonnette d'appel) ;
recueillir des informations utiles auprès des membres de la famille afin d'offrir immédiatement une assistance adéquate ;
Remplissez la carte d'hôte.

A l'entrée, la signature du contrat et du règlement intérieur est requise.

Le contrat avec le Club Windsor des grands-parents établit que le signataire (s'il ne s'agit pas de l'invité lui-même) assume la qualité de garant et devient un interlocuteur responsable et privilégié vis-à-vis de l'établissement, tant pour les aspects de confidentialité que pour les aspects économique-financiers.

Démission

L'Opérateur a le droit de se rétracter du présent contrat à tout moment, moyennant un préavis écrit d'au moins 15 (quinze) jours ;

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat à tout moment, sous réserve d'un préavis écrit d'au moins 60 (soixante) jours ;

Tous les frais encourus par l'autorité de gestion, dans l'intérêt du client et non encore payés, seront conservés lors de la restitution du dépôt de garantie.

Dissolution

En cas de résiliation du présent contrat pour quelque raison que ce soit, le client n'aura droit à aucun remboursement des frais payés, même partiel. En particulier, aucun remboursement ne sera dû dans les cas suivants :

- le décès de l'invité, quelle que soit la date à laquelle il est survenu en ce qui concerne le paiement de la redevance ;
- le retrait volontaire du Client, même s'il intervient après seulement un jour de séjour à la Résidence ;
- les absences temporaires du Client, quelle qu'en soit la durée ou la cause ;
- l'incapacité du Client à utiliser un ou plusieurs services inclus dans le prix.

Mort

Dans la mesure du possible, nous essayons d'informer les membres de la famille à temps si l'état de l'invité devient critique.

Dans tous les cas, le décès est rapidement communiqué à la famille par le responsable de la santé ou l'infirmière.

La salle est composée dans la salle de stationnement de la structure ; C'est aux membres de la famille de choisir le salon funéraire, qui devra activer toutes les pratiques requises par la loi.

Tous les effets personnels de l'invité seront récupérés par un employé et doivent être récupérés par les membres de la famille.

STRUCTURE

ORGANISATIONNELLE

Au sein du Windsor Club du Grand-Père, le Directeur de Gestion et le Responsable de la Santé travaillent en étroite collaboration qui, dans le respect de leurs compétences individuelles, assument la responsabilité globale de la Structure et fournissent les principales directives pour l'organisation sanitaire et sociale. La Direction est une référence tant pour les règles régissant les relations institutionnelles que pour la gestion globale de la structure.

Les clients peuvent toujours accéder à la direction ou au personnel de l'espace social, les membres de la famille sont priés de prendre rendez-vous par téléphone.

Directeur de la gestion

Parmi ses principales compétences, nous soulignons :

- la responsabilité globale de la Structure ;
- l'évaluation des demandes d'admission et l'admission des Invités ;
- la prise en charge globale des besoins de l'invité ;
- les principales directives relatives à l'organisation et à la qualité des services de santé, psycho-socio-éducatifs, socio-sociaux ;
- l'application et le respect des règles générales de sécurité de l'ensemble de la structure ;
- le contrôle des services sous-traités ;
- relations avec les institutions (Région, Province, Municipalité, ASL) ;
- la planification de la formation et de la mise à jour professionnelle du personnel ;
- l'évaluation/l'analyse des demandes et des rapports des clients, à la fois directement et par l'intermédiaire du bureau de la clientèle ou du coordinateur de service.

Le Directeur de la Direction est M. Benedetto Bellini.

Gestionnaire de la santé

Parmi ses principales compétences, nous soulignons :

- la responsabilité institutionnelle de la Structure pour les fonctions de santé ;

- l'évaluation des demandes d'entrée et l'autorisation de la décharge des clients ;
- la prise en charge clinique et la prise en charge de l'invité, assistée de l'équipe de santé présente dans l'établissement ;
- la coordination opérationnelle de l'ensemble des activités de santé (médicale, infirmière, auxiliaire et de réadaptation) ;
- la responsabilité et la supervision de la gestion des médicaments, du matériel et du matériel médical ;
- la responsabilité de l'hygiène de la structure et du contrôle des normes générales d'hygiène et de santé ;
- la supervision et le contrôle de la restauration ;
- l'application et le respect des règles de sécurité des environnements et des équipements pour les Invités et les Opérateurs.

Le directeur médical est le Dr Antonella Cataldi.

Coordonnatrice des services

Parmi ses principales compétences, nous soulignons :

- l'organisation et le contrôle des services d'aide sociale et de soins infirmiers ;
- le contrôle des plans de travail ;
- la vérification de la bonne rédaction et de l'application des Plans Individuels d'Assistance (P.A.I.) ;
- la gestion des visites de spécialistes à l'extérieur de la Résidence ;
- le maintien des relations avec les membres de la famille en ce qui concerne les soins de santé ;
- la collecte, auprès du personnel en service jusqu'aux plans, des rapports et suggestions des membres de la famille à transmettre à la Direction ;
- la fourniture de médicaments et de produits parapharmaceutiques.

La coordinatrice des services est le Dr Roberta Di Molfetta.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Espace social

Il est ouvert tous les jours, y compris les jours fériés, environ de 09h00 à 13h00 et de 16h00 à 20h00. En son absence, la Direction intervient au service de la direction.

Il est disponible pour fournir des informations et des conseils à travers les nombreux services offerts.

Le travailleur social est responsable de :
l'accueil et les relations avec le public ;
visites guidées de l'installation par les personnes intéressées ;
listes d'attente ;

pratiques administratives (procédures d'entrée, enquêtes sur les pratiques d'hospitalisation et/ou de handicap civil, dispenses de billets, etc.) ;
demandes, remarques et suggestions des clients pour les différents secteurs d'activité ;
relations avec les hôtes et les familles en ce qui concerne la compétence sociale ;
relations avec les institutions (Région, Municipalité, ASL).

Pour le compte des clients, elle s'occupe des procédures bureaucratiques d'obtention des documents, des contrôles et des avantages.

Le chef du service social est l'assistante sociale Roberta Di Molfetta.

Personne de contact à la réception

Il est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 13h00 et de 16h00 à 20h00. Il est chargé de :
les statistiques de compétence ;
Pratiques administratives (contrat, démission) ;
la délivrance de certificats administratifs ;
facturation aux Clients ;
les paiements et les remboursements ;
de la gestion du Guest Fund.
La Référente de la réception est Mme Paola Ficarella.

Réception

La première rencontre avec la Résidence a lieu par le biais de la Réception, qui est ouverte tous les jours à partir de 09h00 à 20h00.

Parmi les différentes tâches, nous soulignons celles qui sont les plus utiles au Client, telles que :

l'identification/le contrôle de l'accès à la structure, aux services et aux bureaux de gestion ;
la gestion du standard téléphonique et le tri, l'enregistrement ou l'exécution des appels pour le compte des invités ;
des indications sur l'utilisation des différents espaces de la Résidence.



SERVICES DESTINÉS À LA PERSONNE

Le Windsor Club del Nonno garantit à ses clients une assistance médicale, infirmière, de réadaptation, psychologique et sociale, dans le respect du Plan d'Assistance Individualisé (P.A.I.) reçus du SSD auquel ils appartiennent à l'entrée de l'établissement.

Soins de santé

Nous essayons de faire en sorte que chaque invité (à la demande du coordinateur de la santé au chef du secteur pharmaceutique de l'ASL) reçoive, en collaboration avec son médecin généraliste et sa famille, la fourniture de tous les médicaments nécessaires, de l'oxygénothérapie, du matériel médical et de la nutrition artificielle.

Le personnel du Windsor Club of the Grandfather se propose comme facilitateur et intermédiaire pour les obligations bureaucratiques et dans les relations avec

médecins du NHS pour assurer la prévention et le traitement des lésions cutanées dues à la pression (matelas et pansements anti-escarres) et aux aides personnalisées (fauteuils roulants, déambulateurs). Le club Windsor de grand-père a encore assez d'aides et de poussettes pour utilisation occasionnelle.

Le médecin de l'établissement et/ou le médecin généraliste, s'il le juge approprié pour le bien-être du client, peut prescrire des visites chez des spécialistes et des tests de diagnostic.

Les membres de la famille de l'invité, le cas échéant, sont tenus de

accompagner leur proche lors des visites prévues à l'extérieur de la structure.

La responsabilité économique totale de l'invité est constituée par les visites privées de spécialistes demandées par le patient ou sa famille.

Assistance médicale

Au sein du Grandfather's Windsor Club, il y a un responsable de la santé, une équipe de soins infirmiers (gardien médical de nuit), des médecins généralistes et des consultants externes spécialisés en neurologie et en gériatrie. L'assistance médicale est garantie de manière compatible avec les normes prescrites et s'articule autour d'un plan de présence active (dont les horaires sont affichés dans l'établissement). Les principales tâches du Health Manager sont les suivantes :

assistance à l'invité en ce qui concerne tous les besoins d'intervention médicale (examen médical, prescription de médicaments et de tests de diagnostic, petites interventions instrumentales) ;

•la compilation de la documentation médicale et l'enregistrement des dossiers médicaux des clients, leur mise à jour et archivage périodiques ;

•collaboration avec les autres personnalités professionnelles présentes dans l'établissement (infirmière, travailleur social, kinésithérapeute, agent de santé sociale, psychologue et éducateur) pour coordonner avec eux les méthodes d'intervention les plus appropriées ;

•collaboration et discussion avec les confrères consultants des différentes branches spécialisées et avec les collègues de l'hôpital, en cas d'hospitalisation de l'invité ;

•entretiens, selon des rendez-vous préétablis et si nécessaire, avec les membres de la famille de l'Invité

•fournir des informations sur l'état de santé et sur les projets de soins et de réadaptation ;

•supervise la gestion des médicaments ;

Plan d'Assistance Individualisé (P.A.I.)

Projet dynamique et interdisciplinaire, le P.A.I. met l'accent sur la personnalisation de l'intervention et permet de focaliser l'attention sur la Personne, invitée du Club Windsor du Grand-Père, en tenant compte de ses besoins et de ses désirs. Toutes les figures professionnelles travaillent de concert pour atteindre un objectif commun. La présence des membres de la famille et leur contribution, afin de rendre compte de l'histoire, des affections, des habitudes domestiques, des goûts de leur être cher, sont prises et tenues en grande considération par l'équipe de travail, afin de dresser un tableau aussi complet que possible de l'invité et des objectifs à atteindre qui en découlent. Une surveillance constante vous permet de vérifier si vous travaillez dans la bonne direction ou si vous devez réviser les objectifs précédemment définis.

Environ un mois après son entrée dans l'établissement, l'équipe convoquera le membre de la famille pour la rédaction du plan de soins individualisés, dans lequel les éléments suivants sont identifiés de manière partagée :

les besoins détectés et les attentes (de l'invité et des membres de la famille) ;

la planification des parcours et des objectifs dans les différents domaines ;

les actions spécifiques, le type de services et les professionnels concernés ;

l'évaluation périodique des résultats, avec des indicateurs, des méthodes et des délais.

Le P.A.I. devient ainsi un moment d'intégration entre l'intervention professionnelle et la sphère familiale, par le biais de comparaisons et de partages.

SERVICES DESTINÉS À LA PERSONNE

Allaitement

La R.S.A. garantit des soins infirmiers continus, de jour comme de nuit, par l'intermédiaire d'Infirmières Professionnelles.

Les soins infirmiers se caractérisent par :

Administration/surveillance du traitement pharmacologique et la détection de paramètres vitaux ;

pansements quotidiens des lésions cutanées et prévention des escarres ;

une assistance continue et directe aux clients critiques ;

l'application correcte des protocoles en soins infirmiers tutélaires.

Approvisionnement en médicaments

La R.S.A. elle se procure les médicaments, prescrits aux usagers individuels par les Médecins Généralistes sur le Carnet Unique d'Ordonnance/Carnet d'Ordonnance, auprès de la pharmacie territoriale la plus proche de la structure, en documentant les dépenses pharmaceutiques (Ticket si dû, médicaments de la tranche C). Il est interdit aux visiteurs et aux membres de la famille de fournir des médicaments directement aux clients

Prestazioni Degli Operatori Socio-Sanitari

Les travailleurs sociaux et de santé effectuent et garantissent, de manière continue pendant 24 heures, les activités de soins et d'assistance directe aux clients, concernant l'hygiène, l'habillement, le bain assisté, la prévention des escarres (avec système de positionnement diurne et nocturne), la gestion de l'incontinence, l'aide à la nutrition et à l'hydratation, la stimulation et la protection dans la marche.

Service de réadaptation

Notre réflexion est basée sur le concept selon lequel, dans le

R.S.A. doivent être conservés jusqu'à la fin et le autant que possible l'autonomie de l'individu.

C'est pour cette raison que l'approche de rééducation doit être comprise dans un sens large et doit tenir compte du cadre global du client, s'étendant à toute la durée de sa journée, en commençant par l'attention aux soins et à l'hygiène, à l'habillement, à la mobilisation, à la consommation des repas, aux moments de physiothérapie et ceux de socialisation, en passant par le partage des objectifs et le transfert de compétences à tous les membres de l'équipe et aux membres de la famille.

Le Service est garanti par la disponibilité d'espaces et d'équipements spécifiques et par la présence de physiothérapeutes, qui effectuent des interventions spécifiques au niveau individuel, en petit groupe ou en grand groupe. Les kinésithérapeutes interviennent à la fois dans les pathologies neurologiques et orthopédiques, ainsi que dans la prévention de la formation d'escarres, par la prescription de postures correctes au lit et la fourniture d'aides adaptées.

Fourniture de produits d'assistance

La fourniture de prothèses et d'aides est garantie à la en vertu de l'ASL à laquelle ils appartiennent.

Le Service de Rééducation et l'équipe médicale prennent soin de choisir l'aide appropriée et de préparer les formulaires nécessaires à l'accouchement.



SERVICES DESTINÉS À LA PERSONNE

Service de conseil psychologique

Au centre de l'intervention psychologique se trouve la Personne, à la fois grâce à un travail en contact étroit avec l'invité et, indirectement, à travers le travail d'équipe et la relation avec les membres de la famille. Le psychologue suit le moment de l'insertion et de la réception et apporte une contribution fondamentale à l'élaboration du Plan Thérapeutique Individuel. Il/elle est disponible(e) pour des entrevues avec les Invités et leurs familles ; traite l'évaluation neuropsychologique et active les voies de stimulation cognitive/réadaptation.

Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo

Il y a un service quotidien de réadaptation socio-éducative garanti par des thérapeutes en réadaptation psychiatrique dans la structure. Les thérapeutes en réadaptation psychiatrique prennent soin de gérer le temps libre de l'invité en promouvant des activités éducatives et de réadaptation, afin de prévenir la déchéance psycho-physique et d'assurer le respect de la dignité de la personne ; il vise également à personnaliser et à prendre soin de l'environnement dans lequel vit l'invité. Des activités utiles sont prévues pour l'amélioration des processus cognitifs et de l'orientation spatio-temporelle ; des moments d'agrégation socioculturelle sont organisés ; une attention particulière est accordée à l'organisation de fêtes et d'événements auxquels les invités et leurs familles peuvent librement choisir de participer.

Le projet d'activités semestriel ou annuel, élaboré par le psychologue, est à la disposition des membres de la famille à la réception. Dans chaque Noyau, le programme hebdomadaire d'activités organisées par les opérateurs est affiché.

Assistance religieuse

À l'intérieur de la R.S.S.A., les clients peuvent s'entraîner

n'importe quel type de culte.

L'assistance religieuse et la pratique religieuse sont garanties grâce à la présence du personnel religieux catholique au moins tous les quinze jours.

Les invités non catholiques peuvent recevoir une assistance spirituelle du ministre du culte, soit à leurs propres soins, soit en demandant l'aide du bureau de la clientèle.

SERVICES

Divertissement

Le service traiteur est actif à la résidence avec des repas préparés à l'intérieur.

Le menu, préparé par la diététiste en collaboration avec la coordonnatrice santé, varie selon les saisons (été-hiver) et tourne sur quatre semaines. Dans chaque Nucleus, les menus hebdomadaires et quotidiens sont affichés, ce qui permet à l'hôte différentes possibilités de choix, pour répondre aux préférences alimentaires ou à des problèmes particuliers de mastication et de déglutition.

Les régimes personnalisés sont préparés en fonction des besoins cliniques des invités. Les Opérateurs assurent l'alimentation des Invités qui en ont besoin.

Menu Type

Petit-déjeuner : lait, café ou thé ; biscuits ou bi-

Ébouillantés.

Déjeuner : premier plat de la journée (alternative entre riz blanc/tomate ou pâtes blanches/tomate) ; Deuxième plat de la journée (alternative charcuterie ou fromage) ; accompagnement (légumes cuits ou crus) ; fruits frais ou cuits.

Collation : jus de fruits avec des biscuits ou des bi-

Ébouillantés.

Dîner : premier plat de la journée (alternative entre les pâtes et le riz) ; deuxième plat de la journée (alternative entre charcuterie et fromage) ; accompagnement (légumes cuits ou crus ou purée) ; fruits frais ou cuits.

En ce qui concerne les prescriptions de l'A.P.I., des régimes pour les diabétiques et l'hypercholestérolémie sont disponibles.



Bar

La structure est équipée de machines à café et à rafraîchissements.

Lieux de rendez-vous

All'interno della Struttura gli Ospiti possono muoversi in libertà. Sono stati ricavati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, familiari e amici.

Un'efficace segnaletica consente di orientarsi per recarsi al bar, al ristorante, in palestra, nelle sale comuni e in giardino.

L'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Solo per l'ingresso ai Nuclei abitativi è necessario rivolgersi al Personale di assistenza, per verificare la possibilità e l'opportunità della visita in quel momento.

Nettoyage des environnements

Le nettoyage quotidien de toutes les chambres, avec une attention particulière aux salles d'accueil, est assuré par du personnel spécialisé, déchargeant le personnel d'assistance de cette tâche.

Blanchisserie

Le service de blanchisserie et de repassage des vêtements personnels qui peuvent être lavés dans des machines à laver à usage domestique est garanti par la R.S.A. Vous pouvez obtenir des informations sur la façon de demander le service de nettoyage à sec auprès du bureau de l'assistant social.

Coiffeuse et esthéticienne

Dans la résidence, il y a un service de coiffure / barbier une fois par semaine pour la coupe, le coiffage et les besoins spéciaux. Une fois par semaine, il y a aussi un service de manucure et de pédicure esthétique. Les réservations sont obligatoires à la réception pour le service. Le coût de la prestation est à la charge du client.

INFORMATION

Confort des chambres

Le Grandpa's Windsor Club est organisé sur 4 étages, 100 lits en chambres simples et doubles. Dans chaque chambre, la salle de bain est équipée d'une douche, d'un lavabo et de toilettes.

Une attention particulière a été portée à l'optimisation de la et la personnalisation des chambres, qui peuvent être enrichies avec les effets personnels du client.



Heures de visite

La structure est ouverte au public du lundi au dimanche, y compris les jours fériés, de 09h00 à 20h00. L'accès à l'établissement, afin de ne pas déranger les clients pendant les moments consacrés à l'hygiène, à la nutrition et au repos, est autorisé en semaine et les jours fériés, sur réservation le matin de 09h30 à 11h45 et l'après-midi de 16h30 à 18h45 (toute exception doit être évaluée et autorisée directement par le coordinateur de santé). Nous invitons également chaque visiteur à maintenir un comportement correct et respectueux envers tout le monde à tout moment.

Téléphone

Il est possible de recevoir des appels téléphoniques directement sur place. L'utilisation d'un téléphone portable personnel est autorisée, dans des cas exceptionnels.

Courrier

Les invités qui ont l'intention d'envoyer de la correspondance peuvent la remettre au travailleur social par l'intermédiaire duquel la correspondance entrante sera livrée aux invités.

Transferts et dépenses

Le transfert de l'invité en dehors de la RSA pour quelque raison que ce soit, à l'exception des urgences sanitaires, est de la responsabilité des membres de la famille.

La sortie des invités de l'établissement, autorisée

à condition qu'il n'y ait pas de contre-indications cliniques, il est autorisé par le directeur de gestion et doit être signalé à l'avance au coordonnateur des services/service social. À partir du moment de la sortie et jusqu'au moment du retour, la responsabilité de l'invité est assumée par le membre de la famille ou la personne autorisée à l'accompagner.

À la réception, il est nécessaire de remplir les formulaires fournis, de préférence quelques jours avant la sortie.

Transport assisté

Le transfert de l'Invité en dehors de la RSA est généralement de la responsabilité des membres de la famille à l'exception des urgences sanitaires.

INFORMATION

Une journée type

- La journée pour l'invité commence à 06h15 avec le réveil et les opérations d'hygiène personnelle et d'habillage.
- De 08h30 à 09h30 le petit déjeuner
- De 10h00 à 11h30, il est possible de participer à des activités de réadaptation et/ou de loisirs dans le hall de l'étage ou dans la salle polyvalente.
- À 12h00, nous déjeunons et vers 13h00.
- le veut ou en a besoin, peut s'allonger dans le
- chambre privée pour le repos de l'après-midi.
- Dans l'après-midi, à partir de 16h30, une collation est servie et ensuite il est possible de participer à des activités de réadaptation et/ou de loisirs dans le hall de l'étage ou dans la salle polyvalente.
- Le dîner est servi à 19h00
- À partir de 20h00, la préparation commence des invités pour le repos de la nuit.

Les frais de scolarité

Les frais varient en fonction du type d'entrée.

Si l'accès est demandé directement par l'invité ou sa famille, le montant des frais est établi par la Société pour un montant de 70,00 € par jour en chambre double et 80,00 € en chambre individuelle.

Si l'accès se fait par validation ASL et fait partie des places disponibles dans l'accord, le montant total déterminé par la Région des Pouilles avec le D.G.R. 3032/10, égal à 100,34 euros par jour (hors TVA) est réparti entre le client et l'ASL et comprend :

- Services de santé, médicaux et infirmiers ;
- les services de protection sociale ;
- Service de secrétariat social ;
- Service de réadaptation ;
- Psychologue;
- Services hôteliers (restauration, blanchisserie, etc.)
- Service de la jeunesse.

Sont exclus de la redevance : le salon de coiffure et le service de pédicure et de manucure, le service de blanchisserie des vêtements personnels qui ne peuvent pas être lavés dans des machines à laver à usage domestique, le transport assisté non planifié et non programmé et toute intervention de médecins spécialistes demandée par les Proches ou le Garant, y compris les services dentaires.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La R.S.A. veille à ce que la collecte des données personnelles, personnelles et téléphoniques ainsi que celles relatives à l'état de santé requis de ses clients et de leurs garants ou tuteurs, ait lieu dans le respect du décret législatif 101/2018 et de ses modifications ultérieures.

Les principales finalités de la collecte de données sont liées à :

la gestion administrative ;

- soin de l'invité;
- Les données relatives à la santé du Client font l'objet;
- Communication uniquement : au personnel chargé de l'assistance de la R.S.A. qui a besoin de les connaître (en relation avec leur tâche) afin de pouvoir procéder à la fourniture de services d'assistance, de soins et de réadaptation ; alla ASL competente territorialmente;
- à la personne concernée, sur demande.
- Responsable du traitement et base de données de la R.S.A. en est le directeur. Par ailleurs, il est rappelé que tous les Travailleurs Sociaux et de Santé sont tenus au secret de fonction et s'engagent à garantir et à protéger la Vie Privée de l'Hôte.



Consentement éclairé

L'invité et les membres de sa famille sont informés de manière claire, complète et compréhensible des soins médicaux et des procédures mises en œuvre au Grandpa's Windsor Club.

Dans le cas où des pratiques thérapeutiques sont nécessaires,

Le Médecin demande au Client et/ou au Garant son consentement écrit pour procéder.

GARANTIES DE QUALITÉ

Le Windsor Club of the Grandfather a défini les activités de collecte et d'analyse des inefficacités afin de construire un cadre conceptuel dans lequel s'inscrivent les actions visant à améliorer et à développer la culture et la pratique généralisée des relations entre les citoyens et les opérateurs de services,

Les principes fondamentaux sur lesquels repose cette activité sont les suivants :

- L'humanisation des services
- La personnalisation des soins
- Protection de la vie privée

Dans le processus de définition de la stratégie d'amélioration de la qualité des services, les usagers, les proches et les employés ont été impliqués autant que possible.

La Direction accueillera avec intérêt toute suggestion, stimulus ou proposition, avec l'engagement constant d'assurer un service de qualité.

Ces services peuvent être complétés par toutes dispositions ou avis émis par la Direction afin d'améliorer la coexistence des clients.

Le R.S.A Windsor Club del Nonno a obtenu la certification selon la norme ISO 9001, dans le but de continuer vers des voies d'amélioration continue.

AMÉLIORATION ET PARTICIPATION Plaintes et suggestions

La possibilité de faire des observations et des suggestions est un élément fondamental et essentiel de la protection des droits

Il est donc considéré comme fondamental de garantir ces droits également afin de pouvoir améliorer en permanence nos performances et la qualité des Services proposés.

Tout employé du WINDSOR CLUB OF THE NON-qui reçoit une plainte de la part des usagers, les membres de la famille ou les aidants naturels, par écrit ou verbalement, ont

l'obligation de le remettre ou de le signaler à la personne de contact de la Direction.

Si le signalement porte sur des problèmes faciles à résoudre, la personne de contact prend des mesures et clarifie immédiatement le cas avec l'utilisateur, en clôturant verbalement le signalement reçu.

En ce qui concerne les signalements répétitifs ou les signaux jugés pertinents, la personne de contact de la Direction qui les reçoit, les documente sur le formulaire de réclamation et décide, met en œuvre et documente le traitement jugé le mieux pour contenir les désagréments signalés.

La direction et le personnel impliqué identifient les causes de la plainte et, en fonction du degré de criticité en fonction de l'impact sur la santé de l'utilisateur et de la fréquence à laquelle elle se produit, documentent et planifient le lancement de toute action corrective.

Si le signalement n'est pas fondé et ne nécessite aucune décision, cette information doit être consignée sur le formulaire de plainte et les raisons de celle-ci doivent être indiquées.

Conclusions

Je vous remercie de votre attention. Dans l'espoir de garantir un service professionnel à la hauteur de vos attentes, nous vous demandons de collaborer en nous communiquant personnellement vos suggestions, que nous garderons toujours à l'esprit dans une optique d'amélioration continue et d'optimisation des services fournis.

Par le biais de questionnaires relatifs à la satisfaction des

des patients/proches/soignants il nous sera à notre charge d'apporter des changements organisationnels et de responsabilisation suite à l'analyse des résultats du questionnaire. Nous essayons, avec un engagement constant, d'assurer un service de qualité