RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

CARTA dei SERVIZI

Regolamento Regionale n.4/2019

Aggiornato al 2/04/2025

Gentile cliente,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto nella nostra struttura "Windsor Club del Nonno", dove Lei potrà godere in qualunque momento, anche dopo le dimissioni, delle prestazione e dei Servizi da noi erogati con qualità, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarLa che nostro Cliente è l'Ospite e la sua famiglia e pertanto confidiamo nell'apporto di tutti per una sempre migliore risposta alle esigenze, bisogni e desideri di ciascuno. La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete. Rappresenta un documento importante e significativo che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Struttura.

La Residenza attraverso la Carta dei Servizi indica gli obiettivi generali e specifici che si è fissata di raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'Ospite e la sua famiglia;
- erogazione dei Servizi assistenziali ad elevata integrazione sanitaria a persone di età superiore ai sessantaquattro anni con gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenza senile che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse (Regolamento Regionale n.4/2019)
- ottimizzazione dei Servizi prestati, anche attraverso l'apporto e la partecipazione delle Strutture sociali comunali, associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva alla costruzione di una migliore qualità di vita del territorio nel quale è ubicata la Struttura;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione ed il governo della qualità dei processi.

La Carta dei Servizi del Windsor Club del Nonno ha fatto propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei diritti della Persona disabile e anziana.

Per venire incontro a questi bisogni, la Residenza Sanitaria Assistenziale "Windsor Club del Nonno *"* si prefigge di conseguire i seguenti obiettivi :

•pianificare interventi sanitari assistenziali e riabilitativi;

•mantenere un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti per una soddisfacente qualità dell'assistenza socio-sanitaria;

•soddisfare, attraverso il Servizio fornito, le esigenze dell'Ospite della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, distretto, Regione, Azienda Sanitaria Locale);

• garantire standard alberghieri di buon livello;

•programmare attività di addestramento e formazione continua, tali da garantire e mantenere un elevato livello di professionalità del proprio Personale.

L'obiettivo perseguito prioritariamente dal Windsor CLUB DEL NONNO è quello di offrire un servizio coerente con le necessità del paziente/utente, in accordo con la miglior pratica clinica e la validità tecnico-scientifica, accettabile e pertinente rispetto allo stato soggettivo del paziente, utilizzando le risorse in modo efficiente ed offrendo prestazioni efficaci, ovvero capaci di rispondere alla domanda di salute espressa e inespressa individuale, familiare e sociale.

La Direzione Gestionale

INDICE

PRESENTAZIONE pag 5

Finalità e Valori

Obiettivi Generali

INGRESSO pag 8

Informazioni

Domanda d'ingresso

Diverse tipologie di ospite : ospite privato e ospite convenzionato

Accesso per gli ospiti privati

Accesso in Rsa per gli ospiti convenzionati

Servizio di accoglienza all'ingresso

Dimissioni

Scioglimento

Decesso

STRUTTURA ORGANIZZATIVA pag 11

Direttore Gestionale

Responsabile Sanitario

Coordinatore dei Servizi

Area Sociale

Referente accoglienza

Reception

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA pag 13

Assistenza sanitaria

Assistenza medica

P.A.I.

Assistenza infermieristica

Fornitura farmaci

Prestazioni degli Operatori Socio-Sanitari

Servizio di Riabilitazione

Fornitura ausili

Servizio di Consulenza Psicologica Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo

Assistenza religiosa

INDICE

SERVIZI ALBERGHIERI pag 15

Ristorazione

Menù tipo

Bar

Luoghi di incontro

Pulizia ambienti

Lavanderia

Parrucchiere ed estetista

INFORMAZIONI UTILI pag 16

Comfort delle stanze

Orario di visita

Telefono

Posta

Trasferimenti e uscite

Trasporti assistiti

La giornata tipo

La retta

TUTELA DELLA PRIVACY pag 18

Consenso informato

GARANZIE DI QUALITÀ pag 19

MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Conclusioni

PRESENTAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Windsor Club del Nonno", è ubicata a Bari, in pieno centro abitato, nel cuore del quartiere Poggiofranco alla via M.Amoruso 62/7 ed è composta di 5 piani oltre il piano terra.
Per ogni Ospite è garantito lo standard assistenziale previsto (Reg.reg. 04/07) distribuito fra le diverse figure professionali (Medico di Medicina Generale, Medico Geriatra/Neurologo, Psicologo, Infermiere, OSS, Educatore Professionale, Fisioterapista, Assistente Sociale).

Finalità e Valori

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per soggetti non autosufficienti è istituita al fine di semplificare e rendere agevole l'accesso di persone non autosufficienti in strutture residenziali extra-ospedaliere e poter fruire di prestazioni socio-sanitarie, assistenziali, socioriabilitative e tutelari.
E' articolata in nuclei di assistenza residenziale di mantenimento: tipo A e tipo B.

Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo A ospita persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio. Il nucleo di assistenza residenziale di mantenimento di tipo B ospita persone affette da demenze senili, morbo di Alzheimer e demenze correlate, anche se non hanno raggiunto l'età dei sessantaquattro anni, che richiedono trattamenti di lungoassistenza, anche di tipo riabilitativo e tutela personale in ambiente protetto.

la RSA "Windsor Club del Nonno" si prefigge come scopo la prevenzione di ulteriori perdite di autonomia e mantenimento delle capacità residue dell'utente, attraverso prestazioni di:

- Assistenza tutelare diurna e notturna, infermieristica fisioterapica per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona;
- Assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- Assistenza alberghiera;
- Attività riabilitative ed educative;
- Attività sociali.

I nostri principi e i nostri valori sono:

- La centralità della persona;
- Assicurare una buona qualità della vita e la tutela della salute;
- Sostenere la rilevanza sociale della persona in difficoltà, ancorché istituzionalizzata.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:

- Assistenza qualificata;
- Massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- Mantenimento, dove possibile, delle capacità funzionali residue del nostro ospite;
- Interventi mirati e personalizzati anche grazie al contributo dei familiari.

◊ Formazione continua del Personale;

◊ Riunioni con gli operatori ed altre figure professionali per esaminare situazioni, confrontare esigenze e punti di vista.

Gli elementi che compongono il sistema della Carta dei Servizi sono:

1.l'individuazione di una serie di principi fondamentali ai quai deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia;

2. La piena informazione dei cittadini utenti. L'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi.
L'informazione deve essere resa con strumenti diversi, assicurando comunque la chiarezza e la comprensibilità dei testi oltre che la loro accessibilità al pubblico;

3. L'assunzione di impegni sulla qualità del servizio da parte del soggetto erogatore nei confronti dei cittadini utenti, attraverso l'adozione di standard di qualità, che sono obiettivi di carattere generale (cioè riferiti al complesso delle prestazioni rese) o anche specifici (cioè direttamente verificabili dal singolo utente);

4. Il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti, e per il costante adeguamento degli stessi.
Gli strumenti di valutazione vanno dalle relazioni annuali, sottoposte al Comitato nazionale permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi, alle riunioni pubbliche, alle conferenze dei servizi, alle indagini sulla soddisfazione dei cittadini /utenti;

5. L'applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini utenti, attraverso le procedure di reclamo, e di eventuale ristoro.

Obiettivi Generali

La nostra residenza ha come finalità:

- L'accoglienza abitativa e la gestione della vita quotidiana;
- Il sostegno temporaneo interessato, quale "sollievo" nella cura della persona anziana e/o disabile
- La possibilità di sperimentare esperienze di vita autonoma dalla famiglia;
- La promozione, la tutela e lo sviluppo delle capacità e potenzialità atte a mantenere e/o migliorare il livello di benessere psicofisico e la autonomia personale degli Utenti;

perseguendo i seguenti obiettivi:

- Fornire ospitalità definitiva o temporanea a soggetti di età superiore ai 64 anni in situazione di gravi deficit psico-fisici, nonché persone affette da demenza senile, che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma.
- definire percorsi di mantenimento e riabilitativi individualizzati, finalizzati alla salvaguardia delle abilità residue e al potenziamento delle aree deficitarie, in un ottica di multidisciplinarietà.
- attivare le Risorse presenti nella Comunità locale per favorire l'integrazione sociale degli anziani e/o dei disabili inseriti.

La struttura è suddivisa su quattro piani comprensivi di 100 posti letto.

I piani sono quattro:

Ciascun piano è composto da 25 posti letto, per un totale di 100 posti.

Dei 100 posti disponibili 40 sono accreditati.

L'organizzazione garantisce all'ospite:

- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;
- prestazioni di prevenzione della sindrome da immobilizzazione con riduzione al massimo del tempo trascorso a letto;
- attività di animazione, attività occupazionale, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;

  Prestazioni per la cura personale (es. barbiere, parrucchiere) a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi;

  È gradita l'assistenza religiosa e spirituale favorendo la presenza di diversi assistenti religiosi a seconda della confessione degli ospiti.

Le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e per immagini, farmaceutiche, di assistenza protesica, di fornitura di dispositivi medici monouso, le visite specialistiche e le prestazioni odontoiatriche, sebbene non erogate dalla struttura, sono assicurate agli ospiti attraverso i servizi della ASL.

INGRESSO

Informazioni

L'ospitalità presso la RSA Windsor Club del Nonno, fa riferimento a programmi di lunga durata. L'accesso alle prestazioni erogate dalla RSA, in regime di accreditamento con l'ambito e la ASL avviene attraverso l'Unità di Valutazione Multidimensionale mediante l'utilizzo del sistema di valutazione SVAMA.
Le persone interessate pertanto, possono accedere a tutte le informazioni sulla nostra struttura presso la Direzione in Via Mauro Amoruso 62/7.
È possibile, inoltre, visitare il nostro sito internet: www.ilclubdelnonno.it

Domanda d'ingresso

Al nucleo di assistenza residenziale si accede:

1. Con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI, su prescrizione proposta:
   - del MMG;
   - del Medico dell'Unità Operativa ospedaliera;
2. Per richiesta dell'eventuale ospite e/o caregiver, amministratore di sostegno, tutore.

Diverse tipologie di ospite: ospite privato e ospite convenzionato

Ogni struttura presenta una retta, che è suddivisa in quota sanitaria e quota alberghiera.
L'ospite privato corrisponde la totalità della retta (quota alberghiera e quota sanitaria);
l'ospite convenzionato corrisponde solamente la quota alberghiera poiché la quota sanitaria viene coperta dal SSN.

Accesso per gli ospiti privati:

Gli ospiti privati possono rivolgersi alla struttura e presentare domanda di ingresso: qui verranno fornite loro tutte le informazioni circa la documentazione sanitaria da presentare.
Il Responsabile Sanitario valuta poi lo stato di salute dell' ospite e, salvo disponibilità immediata di una stanza, il ricovero avviene in pochi giorni.
Inoltre, ogni ospite può entrare come privato e divenire convenzionato in un secondo momento, previa presentazione dell'apposita domanda.

Accesso in RSA per gli ospiti convenzionati

Si può accedere in RSA se sussiste il bisogno assistenziale di trattamenti di lungo assistenza, e il paziente è in condizioni cliniche stabilizzate.
L'accesso convenzionato avviene attraverso domanda, da presentare presso l'ufficio PUA del Distretto di residenza.
Valutata la domanda in modo positivo, l'ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa è frutto dell'incrocio tra più criteri: quello del numero progressivo della domanda, quello dell'urgenza del ricovero(dimissioni protette ospedaliere/segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), e quello della compatibilità del posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo ospite.
La lista d'attesa dei posti in convenzione viene continuamente aggiornata ed inviata agli organi di competenza per conoscenza.
La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria dell'ASL nella quale insiste la struttura, e per conoscenza ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale , all'Area Socio Sanitaria dell'ASL di residenza del paziente.
Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico. La durata del trattamento residenziale è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM e può essere soggetto a proroga.
La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nella RSA DI MANTENIMENTO deve essere preventivamente autorizzata dall'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante.
A tal fine la struttura che ha incarico il paziente, almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria dell'ASL e per conoscenza ai fini del monitoraggio, all'Area Socio Sanitaria dell'ASL di residenza del paziente.
L'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante provvede alla valutazione della richiesta di prosecuzione del trattamento e a comunicare, in caso di esito favorevole, l'autorizzazione alla struttura richiedente, all'Area Socio Sanitaria dell'ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria dell'ASL di residenza del paziente.
Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente la prosecuzione del trattamento di regime di proroga.
Analoga procedura è attivata in caso di esito negativo alla richiesta di proroga.
Decorsi inutilmente i termini di 30 giorni lavorativi, la proroga si intende tacitamente accordata.
Nel solo caso di ricovero ospedaliero e fino ad un massimo di 20 giorni, il paziente conserva il posto letto nella struttura.
Decorsi 20 giorni senza che il paziente sia stato dimesso dall'ospedale, l'UVM valuta la situazione del paziente al fine dell'aggiornamento del PAI.
Per il periodo di assenza a seguito di ricovero ospedaliero, fino ad un massimo di 20 giorni, alla struttura autorizzata all'esercizio, accreditata e contrattualizzata sarà riconosciuto quale corrispettivo il 70% della quota sanitaria.

Servizio di accoglienza all'ingresso

L'Assistente Sociale, lo Psicologo ed il Personale Socio-Educativo accolgono l'ospite e i suoi familiari all'entrata nella struttura e li presentano ai residenti, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapia, attività…);
- mostrare l'ubicazione dei vari servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- raccogliere dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la scheda ospite.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto e del regolamento interno.
Il contratto con la RSA Windsor Club del Nonno stabilisce che il firmatario (in caso non si tratti dell'ospite stesso) assuma la qualità di garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Dimissioni

Il Gestore ha la facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, rispettando un preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni;
L'Ospite ha la facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, rispettando un preavviso scritto di almeno 60 (sessanta) giorni;
Eventuali spese sostenute dall'Ente Gestore, nell'interesse dell'Ospite e non ancora corrisposte, verranno trattenute all'atto della restituzione del deposito cauzionale.

Scioglimento

In caso di scioglimento del presente contratto per qualsiasi motivo, l'Ospite non avrà diritto ad alcun rimborso della retta versata, nemmeno parziale. In particolare, nessun rimborso sarà dovuto nei seguenti casi:

•decesso dell'Ospite, indipendentemente dalla data in cui esso si verifichi rispetto al pagamento della retta;

• recesso volontario dell'Ospite, anche se avvenuto dopo un solo giorno di permanenza presso la Residenza;

•assenze temporanee dell'Ospite, qualunque ne sia la durata o la causa;

•mancata fruizione, da parte dell'Ospite, di uno o più servizi inclusi nella retta.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche.
In ogni caso il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Responsabile Sanitario o dall'infermiere.
La camera viene composta nella stanza di stazionamento della struttura; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste per legge.
Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

All'interno del Windsor Club del Nonno operano in stretta collaborazione Direttore Gestionale e Responsabile Sanitario che, nel rispetto delle singole competenze,assumono la responsabilità complessiva della Struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale. La Direzione si connota come riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali che per la gestione complessiva della struttura.

Gli ospiti possono sempre accedere alla Direzione o al personale dell'area sociale, ai familiari invece è richiesto di concordare telefonicamente un appunta- mento.

Direttore Gestionale

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari, psico-socio-educativi, socio- assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- il controllo sui Servizi appaltati all'esterno;
- le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ASL);
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni dei Clienti, sia direttamente che attraverso l'Ufficio Clienti o il Coordinatore dei Servizi.

Il Direttore Gestionale è il Sig. Benedetto Bellini.

Responsabile Sanitario

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite, coadiuvato dall'equipe sanitaria presente in struttura;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica,ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e Operatori.

Il Responsabile Sanitario è la Dott.ssa Antonella Cataldi.

Coordinatore Dei Servizi

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- l'organizzazione ed il controllo dei Servizi socioassistenziali ed infermieristici;
- il controllo dei piani di lavoro;
- la verifica della corretta stesura ed applicazione dei Piani di Assistenza Individuali (P.A.I.);
- la gestione delle visite specialistiche all'esterno della Residenza;
- il mantenimento dei rapporti con i familiari per quanto di competenza sanitaria;
- la raccolta, dal personale in servizio ai piani delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'approvvigionamento di farmaci e parafarmaci.

La Coordinatrice dei Servizi è la Dottoressa Roberta Di Molfetta.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Area Sociale

È aperto tutti i giorni compresi i festivi, indicativa- mente dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00. In sua assenza interviene la Direzione Gestionale.
È disponibile per fornire informazioni ed orientare attraverso i molteplici Servizi offerti.

L'Assistente Sociale è responsabile:

- dell'accoglienza e delle relazioni con il pubblico;
- delle visite guidate alla Struttura da parte delle persone interessate;
- delle liste di attesa;
- delle pratiche amministrative (procedure di ingresso, istruttoria delle pratiche di ricovero e/o di invalidità civile, esenzioni ticket, ecc.);
- delle richieste, dei rilievi e dei suggerimenti dei Clienti per i diversi settori di attività;
- dei rapporti con gli Ospiti e con le famiglie per quanto di competenza sociale;
- dei rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

Per conto dei Clienti si fa carico delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di documenti, assegni e agevolazioni.

La Responsabile del Servizio Sociale è l'Assistente Sociale Roberta Di Molfetta.

Referente accoglienza

È aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 20.00.
È responsabile:
- delle statistiche di competenza;

Delle pratiche amministrative(Contratto, dimissioni);
- del rilascio dei certificati amministrativi;
- della fatturazione ai Clienti;
- dei pagamenti e dei rimborsi;
- della gestione della cassa Ospiti.

La Referente Accoglienza è la Signora Paola Ficarella.

Reception

Il primo incontro con la Residenza avviene attra- verso la Reception, attiva tutti i giorni dalle ore
09.00 alle ore 20.00.
Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili al Cliente, quali:

- l'identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici Direzionali;
- la gestione del centralino e lo smistamento,la registrazione o l'esecuzione di chiamate per conto degli Ospiti;
- le indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

Il Windsor Club del Nonno garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, psicologica e socio- assistenziale, nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) ricevuto dal DSS di appartenenza all'ingresso in struttura.

Assistenza Sanitaria

Si cerca di fare in modo che ogni Ospite (su richiesta del Coordinatore Sanitario al Responsabile del Settore Farmaceutico dell'ASL) riceva, in colla- borazione con il proprio MMG e la famiglia, la fornitura di tutti i farmaci necessari, ossigenotera- pia, materiale sanitario e nutrizione artificiale.
Il personale addetto del Windsor Club del Nonno si propone come facilitatore e intermediario per gli adempimenti burocratici e nella relazioni con medici del SSN per assicurare i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (materassi antidecubito e medicazioni) e gli ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori).
Il Windsor Club del Nonno dispone comunque di ausili in numero sufficiente e di carrozzine per un utilizzo occasionale.
Il Medico della struttura e/o il MMG, qualora lo ritenga opportuno per il benessere dell'ospite, può prescrivere visite specialistiche e accertamenti diagnostici.
I familiari dell'ospite, se presenti, sono tenuti ad accompagnare il loro caro nelle visite programmate all'esterno della struttura.
A totale carico economico dell'Ospite sono le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari.

Assistenza Medica

All'interno del Windsor Club del Nonno operano il Responsabile Sanitario,un'équipe infermieristica (Guardia medica notturna), medici di medicina generale e consulenti esterni specialisti in Neurologia e Geriatria. L'assistenza medica è garantita compatibilmente con gli standard prescritti e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura). I principali compiti del Responsabile Sanitario sono:
•l'assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, piccoli interventi strumentali);
•la compilazione della documentazione sanitaria e della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione;
•la collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Assistente Sociale, Fisioterapista, Operatore Socio Sanitario, Psicologo ed Educatore) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee;
•la collaborazione e il confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
•i colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi;
• vigila sulla gestione dei farmaci;

Piano Di Assistenza Individuale (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona, ospite del Windsor Club del Nonno, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.
Dopo circa un mese dall'ingresso in struttura l'équipe convocherà il familiare per la stesura del Piano di Assistenza Individualizzato, nel quale vengono identificati in maniera condivisa:

- i bisogni rilevati e le aspettative (dell'ospite e dei familiari);
- la pianificazione dei percorsi e degli obiettivi nelle diverse aree;
- le azioni specifiche, la tipologia delle prestazioni e le figure professionali interessate;
- la valutazione periodica dei risultati, con indicatori, modalità e tempi.

Il P.A.I. diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

Assistenza Infermieristica

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri Professionali.
L'assistenza infermieristica si caratterizza per:
• la somministrazione/monitoraggio della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
• le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
• l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici;
• la corretta applicazione dei protocolli nella nursing tutelare.

Fornitura Farmaci

La R.S.A. si approvvigiona dei farmaci, prescritti per i singoli utenti dai Medici di Medicina Generale su Ricettario Unico/Ricettario, dalla Farmacia territoriale più vicina alla struttura provvedendo a documentare la spesa farmaceutica (Ticket se dovuto, farmaci in fascia C). E' vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci direttamente agli Ospiti.

Prestazioni Degli Operatori Socio-Sanitari

Gli Operatori Socio-Sanitari svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento e assistenza diretta agli Ospiti, riguardanti igiene, vestizione, bagno assistito, prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno), gestione dell'incontinenza, aiuto all'alimentazione e all'idratazione, stimolazione e protezione nella deambulazione.

Servizio Di Riabilitazione

Il nostro pensiero si fonda sul concetto che nella R.S.A. si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo.
È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione alla cura e e all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Fisioterapiste, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.
Le fisioterapiste intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

Fornitura Ausili

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.
Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA

Servizio di Consulenza Psicologica

Al centro dell'intervento psicologico vi è la Perso- na, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i familiari. Lo Psicologo segue il momento dell'inserimento e dell' accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Piano Terapeutico Individuale. È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari; si occupa della valutazione neuropsicologica e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo.

Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo

È presente nella Struttura un Servizio Socio- educativo-riabilitativo giornaliero garantito da Terapiste della Riabilitazione Psichiatrica. Le Tera- piste della Riabilitazione Psichiatrica hanno cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività educativo-riabilitative , al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiet- tivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.Vengono programmate attività utili per il miglio- ramento dei processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; sono organizzati momenti di aggregazione socio-culturale; un'attenzione parti- colare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il Progetto semestrale o annuale delle attività, redatto dalle Psicologa è disponibile per i familiari in Reception. In ogni Nucleo è esposto il programma settimanale delle attività organizzate dagli Operatori.

Assistenza Religiosa

All'interno della R.S.S.A. gli Ospiti possono pratica-
re qualsiasi tipo di culto.
L'assistenza religiosa e la pratica religiosa sono garantite grazie alla presenza almeno quindicinale di Personale religioso cattolico.
Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto all'Ufficio Clienti.

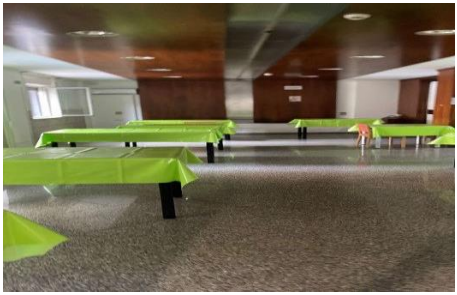
SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

Presso la residenza è attivo il Servizio Ristorazione con pasti preparati all'interno.
Il menù, predisposto dalla Dietista in collaborazione con il Coordinatore Sanitario varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni Nucleo sono esposti il menù settimanale e giornaliero, che consentono all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione.
Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli Operatori l'imboccamento degli Ospiti che lo necessitano.

Menù Tipo

•Colazione: latte, caffè o the; biscotti o fette biscottate.
•Pranzo: primo piatto del giorno (alternativa tra riso in bianco/pomodoro o pasta in bianco/ pomodoro); secondo piatto del giorno (alternativa tra affettato o formaggio; contorno (verdura cotta o verdura cruda); frutta fresca o cotta.
• Merenda: succo di frutta con biscotti o fette biscottate.
•Cena: primo piatto del giorno (alternativa tra pastina e riso); secondo piatto del giorno (alternativa tra affettato e formaggio; contorno (verdura cotta o verdura cruda o purea); frutta fresca o cotta.
In relazione alle prescrizioni del P.A.I. sono disponibili diete per diabetici e ipercolesterolemie.



Bar

La Struttura è dotata di macchine erogatrici di caffè e generi di ristoro.

Luoghi Di Incontro

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.

Pulizia Ambienti

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di ospitalità, viene garantita da Personale specializzato, sollevando gli addetti all'assistenza da tale compito.

Lavanderia

Il Servizio di lavanderia e stireria di capi personali lavabili in lavatrici di uso domestico è garantito dalla R.S.A.. È possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio di lavanderia a secco presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Parrucchiere ed Estetista

Nella Residenza è attivo una volta alla settimana il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. Una volta a settimana è inoltre attivo il servizio di manicure e pedicure estetica. Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

INFORMAZIONI UTILI

Comfort delle stanze

Il Windsor Club del Nonno è organizzato su 4 piani, 100 posti letto in camere singole e doppie. In ogni camera, il bagno è corredato con doccia, lavandino e water.
Particolare attenzione è stata posta all'ottimizzazione degli spazi e alla personalizzazione delle camere, che possono essere arricchite con effetti personali dell'Ospite.

Orario di Visita

La Struttura è aperta al pubblico dal lunedì alla domenica, compresi i festivi, dalle ore 09.00 alle ore 20.00. L'accesso alla struttura, al fine di non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, è consenti- to nei giorni feriali e festivi, su prenotazione la mattina dalle ore 09.30 alle ore 11.45 e il pomeriggio dalle ore 16.30 alle ore 18.45 (eventuali eccezioni dovranno essere valutate ed autorizzate direttamente dal Coordinatore Sanitario). Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

Telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente in struttura. È consentito l'utilizzo del cellulare personale, in casi eccezionali

Posta

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla all'Assistente Sociale attraverso la quale verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Trasferimenti e Uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.
L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Direttore Gestionale e deve essere segnalata preventivamente al Coordinatore dei Servizi/Servizio Sociale. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.
Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della R.S.A. è generalmente a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

INFORMAZIONI UTILI

La Giornata Tipo

•La giornata per l'Ospite inizia alle ore 06.15 con la sveglia e le operazioni di igiene personale e vestizione.

• Dalle ore 08.30 alle ore 09.30 viene servita la colazione.

•Dalle ore 10.00 alle ore 11.30 è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.

• Alle ore 12.00 si pranza e verso le ore 13.00 chi lo desidera o ne ha necessità può coricarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

•Nel pomeriggio, dalle ore 16.30 viene servita la merenda e in seguito è possibile partecipare alle attività riabilitative e/o a quelle ricreative presenti nel salone di piano o nel salone polifunzionale.

• Alle ore 19.00 viene servita la cena.

• Dalle ore 20.00 si comincia la preparazione degli Ospiti per il riposo notturno.

La Retta

La retta varia a seconda della tipologia di ingresso.

Se l'accesso è richiesto direttamente dall'ospite o dalla sua famiglia l'ammontare dei costi viene stabilito dall 'Azienda per un importo pari a euro 70,00 al giorno in camera doppia ed euro 80,00 in camera singola.

Se l'accesso avviene tramite validazione ASL e rientra tra i posti disponibili in convenzione la retta complessiva determinata dalla Regione Puglia con D.G.R. 3032/10, pari a Euro 100,34 pro die (escluso IVA) viene divisa tra l'ospite e l'ASL ed include:

• Servizio sanitario, medico e infermieristico;

• Servizi socio-assistenziali;

• Servizio di Segretariato Sociale;

• Servizio riabilitativo;

• Psicologo;

•Servizi alberghieri (ristorazione, lavanderia ecc.);

Servizio Socioeducativo.

Sono esclusi dalla retta: il parrucchiere e il Servizio di pedicure e manicure, il Servizio di lavanderia degli indumenti personali non lavabili in lavatrici di uso domestico, i trasporti assistiti non previsti e non programmati e gli eventuali interventi di Medici Specialisti richiesti dai Parenti o dal Garante, ivi comprese le prestazioni odontoiatriche.

TUTELA DELLA PRIVACY

La R.S.A. assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Decreto legislativo 101/2018 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

• gestione amministrativa;

• cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

•al Personale addetto all'assistenza della R.S.A. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;

• alla ASL competente territorialmente;

• al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento e della banca dati della R.S.A. è il Direttore.

Inoltre si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Consenso Informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso il Windsor Club del Nonno.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

GARANZIE DI QUALITÀ

Il Windsor Club del Nonno ha definito le attività per la raccolta e l'analisi dei disservizi al fine di costruire un quadro concettuale entro cui collocare le azioni volte a migliorare e sviluppare la cultura e la pratica diffusa dei rapporti tra cittadino e operatori dei servizi,
I principi fondamentali sulla quale si fonda tale attività sono:

- L'umanizzazione dei servizi;
- La personalizzazione delle cure;
- La tutela della privacy

Nel processo di definizione della strategia per il miglioramento della qualità dei servizi sono stati il possibile coinvolti gli utenti, i parenti e i dipendenti.
La Direzione accoglierà con interesse ogni suggerimento, stimolo o proposta, con l'impegno costante di assicurare un Servizio di Qualità.

I presenti servizi possono essere integrati da eventuali disposizioni o avvisi emanati dalla Direzione nell'interno di migliorare la convivenza degli ospiti.
La R.S.A Windsor Club del Nonno ha ottenuto la certificazione a fronte della norma ISO 9001, prefiggendosi di proseguire verso percorsi di miglioramento continuo.

MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

Reclami e Suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti de
Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.
Ogni dipendente del WINDSOR CLUB DEL NON- NO che riceve un reclamo da parte degli utenti, dei
parenti o caregiver, in forma scritta o verbale, ha l'obbligo di consegnarlo o riferirlo al referente della Direzione.
Qualora la segnalazione sia relativa a problematiche di facile risoluzione il referente si attiva e chiarisce immediatamente il caso con l'utente, chiudendo verbalmente la segnalazione pervenuta.
Per quanto concerne segnalazioni ripetitive o segnalazioni giudicate rilevanti, il referente della Direzione che lo riceve, lo documenta sul modulo del reclamo e decide, attua e documenta il trattamento ritenuto migliore per contenere il disagio segnalato.
La Direzione ed il personale coinvolto individuano le cause del reclamo e, in base al grado di criticità in funzione dell'impatto sulla salute dell'utente e della frequenza con cui si verifica, documenta e pianifica l'avvio di eventuali azioni correttive.
Qualora la segnalazione risulti infondata e non necessiti di alcuna decisione, si provveda a riportare tale informazione sul modulo reclamo e indicarne la motivazione.

Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.
Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmen- te i Suoi suggerimenti che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.
Attraverso dei questionari relativi alla soddisfazione del pazienti /parenti / care giver sarà nostra premura apportare cambiamenti organizzativi e di responsabilità in seguito all'analisi dei risultati del questionario. Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!