

 Carta dei Servizi

fondazioneoasi.com

Albo
Regione Puglia
n. 251 - 29.04.08

Convenzione
ASL BA



■ ■ ■	INTRODUZIONE	p. 2
■ ■ ■	PRESENTAZIONE	p. 3
■ ■ ■	FINALITÀ E OBIETTIVI	p. 4
■ ■ ■	STANDARD STRUTTURALI	
	RESIDENZA	p. 5
	GIARDINO SENSORIALE ALZHEIMER	p. 6
■ ■ ■	ORGANIZZAZIONE	
	NUCLEI	p. 7
	SERVIZI	p. 8
	ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	p. 9
■ ■ ■	QUALITÀ	
	STANDARD DI QUALITÀ	p. 10
■ ■ ■	MODALITÀ DI ACCESSO	
	CRITERI E REQUISITI DI AMMISSIONE	p. 13
	RETTA	p. 14
	SERVIZI AGGIUNTIVI	p. 15
	INGRESSO/PERMANENZA/CONDIZIONI DI VITTO	p. 16
	SOSPENSIONE/CESSAZIONE	p. 17
■ ■ ■	SERVIZI AMBULATORIALI	
	AMBULATORIO DI GERIATRIA	p. 18
	AMBULATORIO DI VULNOLOGIA	p. 19
■ ■ ■	INFORMAZIONI GENERALI	p. 20
■ ■ ■	UFFICI E COMPETENZE	p. 21
■ ■ ■	RUBRICA	p. 22
■ ■ ■	MODULO DI SEGNALAZIONE	p. 23
■ ■ ■	QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI (OSPITE)	p. 24
■ ■ ■	QUESTIONARIO GRADIMENTO DEI SERVIZI (PARENTI)	p. 25

La carta dei servizi intende fornire la conoscenza approfondita del servizio erogato, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere, permettendo all'utenza di avere gli strumenti per verificarne la corrispondenza e la qualità.

Diviene quindi un documento di trasparenza che si pone a tutela dell'utente e dei suoi familiari.



■ ■ ■ PRESENTAZIONE

La Residenza Socio Sanitaria Assistenziale (RSSA) è situata nella zona residenziale Oasi Nazareth di Corato (BA), ed ha una capacità ricettiva di:

78 POSTI LETTO
PER ANZIANI

NON AUTOSUFFICIENTI

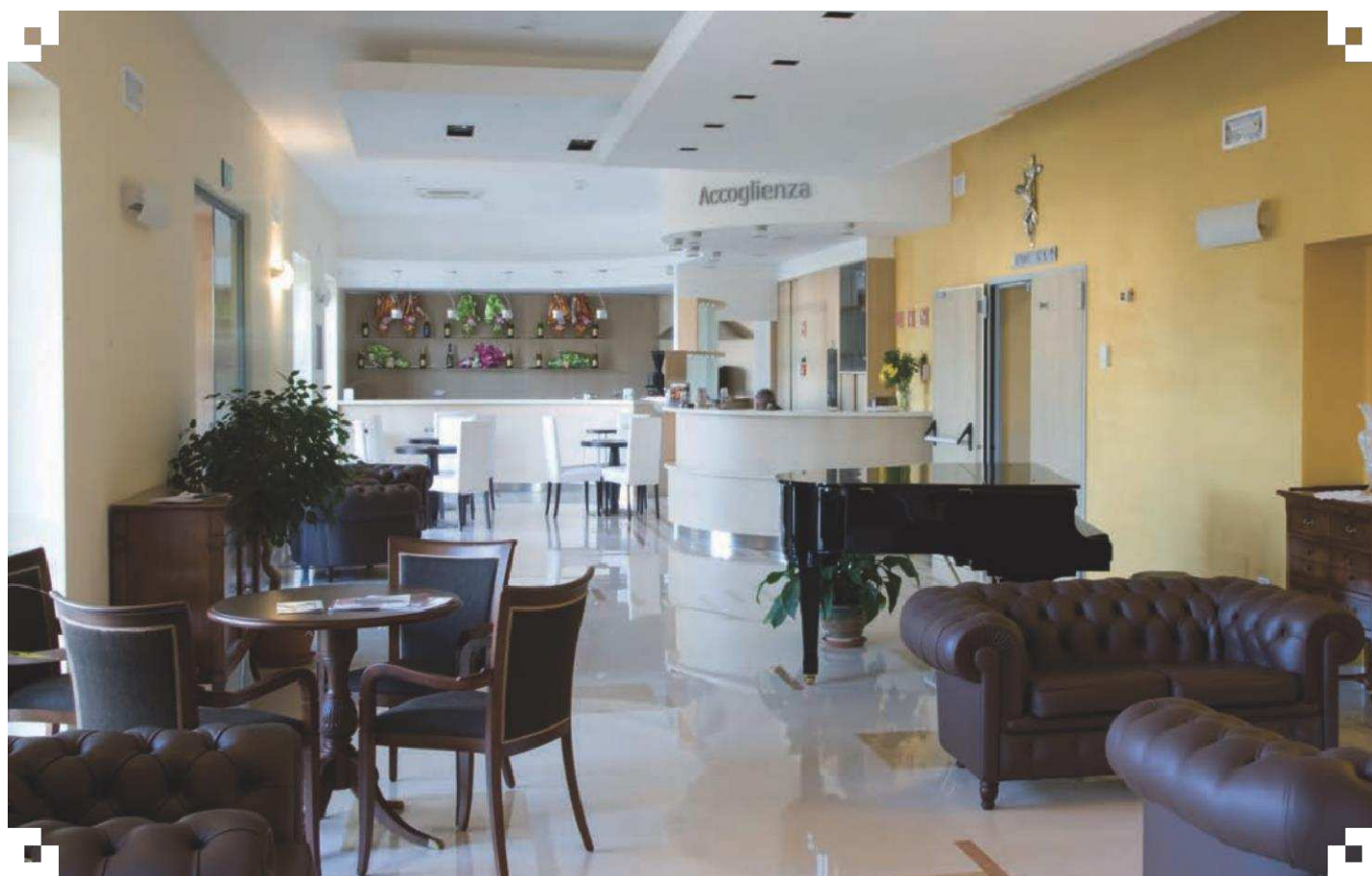
La struttura è immersa nella quiete di un'area residenziale collinare circondata da ulivi secolari.

È articolata in tre nuclei da 20 posti letto ed uno da 18 e si sviluppa su quattro piani; le camere, ampie e luminose, arredate con cura, sono dotate di ogni comfort.

All'esterno spazi verdi, un parco giochi per bambini ed un giardino per i malati d'Alzheimer concorrono a creare un contesto armonico e rilassante.

Particolare cura viene data alle attività della vita quotidiana degli anziani in relazione alle più avanzate ricerche

socio-assistenziali in campo geriatrico.



■ ■ ■ FINALITA'

- ■ ■ rispondere ai bisogni specifici e unici degli anziani non autosufficienti e delle loro famiglie
- ■ ■ promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul territorio
- ■ ■ concorrere al rafforzamento della "rete" dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali

■ ■ ■ OBIETTIVI

- ■ ■ mantenere le capacità residue degli anziani e, ove possibile, il loro recupero
- ■ ■ supportare il mantenimento e miglioramento dello stato di salute
- ■ ■ promuovere e mantenere la socializzazione e i rapporti con l'ambiente esterno (familiari e tessuto sociale)
- ■ ■ garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona anziana nonché della privacy
- ■ ■ favorire l'efficienza, l'efficacia e la qualità nell'erogazione dei servizi
- ■ ■ promuovere il benessere dell'ospite attraverso attività ricreative e socio-culturali



RESIDENZA

La RSSA può ospitare 78 persone, di cui 60 in convenzione con la ASL/BA.
Le camere:

- singole e doppie con letti elettrici a tre snodi, regolabili in altezza
- tutte climatizzate
- dotate di TV, telefono e servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza

La struttura è articolata su cinque livelli/piani così organizzati:

PIANO TERRA

accoglienza
bar ristoro
sala d'attesa
direzione generale e sanitaria
uffici amministrativi
ambulatori medici
servizio segretariato sociale
cucina
lavanderia
spogliatoi del personale
bagni per visitatori
depositi
cappella
sala ultima accoglienza

PRIMO PIANO

camere da letto
stanza assistenti di piano
sala da pranzo
soggiorno
bagni per visitatori
bagno assistito
locale barbiere/parrucchiera/pedicure
locale vuotapadelle
depositi
terapia occupazionale
palestra
spogliatoi, bagni e docce

SECONDO, TERZO E QUARTO PIANO

camere da letto
stanza assistenti di piano
sala da pranzo
soggiorno
bagni per visitatori
bagno assistito
locale parrucchiera/pedicure
locale vuotapadelle
depositi



■ ■ ■ GIARDINO SENSORIALE ALZHEIMER

Spazio verde “riabilitativo” per persone affette da demenze senili e per disabili

■ ■ ■ Percorsi organizzati per favorire il “wandering” (camminare afinalistico) e la riabilitazione neuromotoria

■ ■ ■ Stimolazione neurosensoriale:
piante aromatiche
fiori, roseto e alberi da frutto
laghetto con piante acquatiche e giochi d’acqua

■ ■ ■ Gazebo per terapia occupazionale-ricreativa

■ ■ ■ Ortoterapia

■ ■ ■ Pet-terapy



III I NUCLEI

La RSSA è composta da quattro nuclei:

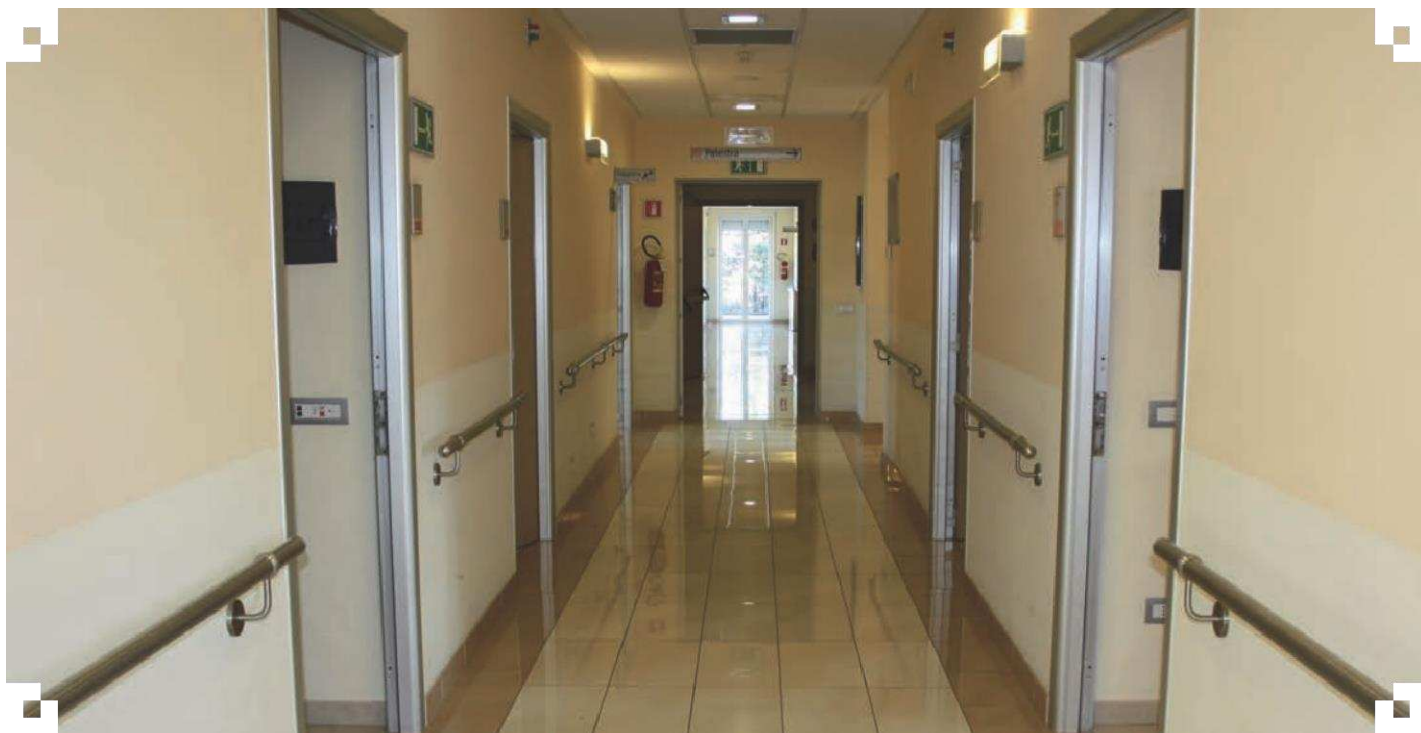
NUCLEO PRIMOPIANO

Ospita 18 anziani residenti

NUCLEO SECONDO, TERZO E QUARTO PIANO

Ospitano ciascuno 20 anziani residenti, in convenzione con ASL/BA

Il nucleo è costituito da un ristretto gruppo di anziani e operatori, dotato di una organizzazione propria e autonoma, con specifici momenti di condivisione di attività e di risorse; rappresenta una soluzione organizzativa ottimale e nello stesso tempo flessibile.



■ SERVIZI

Tutte le attività e i servizi socio assistenziali sono organizzati in funzione dei normali ritmi di vita degli ospiti.

La Direzione Sanitaria è affidata ad un medico specialista in geriatria e farmacologia.

SERVIZI OFFERTI

assistenza tutelare e infermieristica diurna e notturna

attività di riabilitazione:

neuromotoria

occupazionale

cognitiva, per ospiti affetti da malattia d'Alzheimer e demenze senili

musicoterapia

attività socio-educative

attività ricreative e culturali

arti terapia

psicomotricità

assistenza sanitaria

segretariato sociale

vitto e alloggio

lavanderia e guardaroba

barbiere e parrucchiere

assistenza religiosa



■ ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

All'interno della residenza operano le seguenti figure professionali:

MEDICO GERIATRA

Definisce i programmi individuali di intervento sanitario, redige le cartelle cliniche, coordina tutto il personale socio-sanitario di cui presiede la formazione e l'aggiornamento. Partecipa alla stesura del Piano d'Assistenza Individuale, presiede alla valutazione multidimensionale degli ospiti. Svolge attività a tempo pieno.

MEDICI di BASE

Svolgono attività di prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti in stretta collaborazione con il direttore sanitario.

ASSISTENTE SOCIALE

Svolge attività di segretariato sociale; cura i rapporti con le famiglie e il territorio.

INFERMIERI PROFESSIONALI

Elaborano e propongono ai Medici i programmi di assistenza infermieristica individuali e di nucleo. Prestano assistenza infermieristica per l'intero arco delle 24 ore. Sovrintendono all'attività degli operatori socio sanitari.

TERAPISTI della RIABILITAZIONE ED OCCUPAZIONALI

In base agli indirizzi del Geriatra e/o dei medici specialisti, definiscono i programmi individuali e di gruppo delle attività di riabilitazione neuromotoria, cognitiva e occupazionale, in un'ottica di piano riabilitativo globale.

Partecipano alla valutazione multidimensionale per la stesura del P.A.I.

Svolgono attività a tempo pieno e sono presenti in struttura tutti i giorni, mattina e pomeriggio, ad eccezione dei festivi.

OPERATORI SOCIO SANITARI

Attuano i programmi di assistenza alla persona e, in stretta collaborazione con le figure sanitarie, garantiscono il benessere degli ospiti.

ANIMATORI

Promuovono la socializzazione degli ospiti attraverso programmi ludicoricreativi-culturali, rapportandosi con l'equipe socio-sanitaria, gli enti di volontariato e le famiglie.

Durante il periodo primavera-estate, i programmi riabilitativi sono svolti nel giardino neuro-sensoriale della struttura.



STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' RESIDENZA SOCIO SANITARIA
A) Rispetto dei tempi dell'anziano e miglioramento della qualità di vita	tempi di alzata e messa a letto	alzate personalizzate a partire dalle 6:00 possibilità di riposo pomeridiano messa a letto dalle ore 20:30 gli orari possono essere modificati secondo le specifiche esigenze di ogni ospite
	orario distribuzione pasti (con possibilità di menù personalizzato e diete con prescrizione medica)	colazione dalle 8:00 alle 9:15 pranzo dalle 12:30 alle 13:30 cena dalle 19:30 alle 20:30 somministrazione di bevande più volte al giorno
	orario di ricevimento visite	mattina dalle 10:00 alle 12:00 pomeriggio dalle 16:00 alle 19:30
	frequenza delle cure igieniche	tre/cinque volte al giorno e al bisogno bagno settimanale e al bisogno
	disponibilità barbiere parrucchiera e podologa	su programma o a richiesta
	personalizzazione dell'assistenza	stesura P.A.I. breve condiviso con la famiglia all'atto dell'immissione stesura P.A.I. definitivo dopo i primi sette giorni
	frequenza pulizia camere e relativi servizi igienici	una pulizia al giorno
	frequenza pulizia servizi igienici e ambienti comuni	una pulizia al giorno
	comfort all'interno di ogni camera	dispositivo di chiamata, guardaroba personale, servizi igienici specifici, TV, telefono con numero personale, filodiffusione, aria climatizzata
	orario delle celebrazioni religiose	Santa Messa tutti i giorni alle 18:30 la domenica alle 10:30
	assistenza spirituale	Sacramento della riconciliazione Sacramento dell'unzione degli infermi Adorazione Eucaristica settimanale

STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' RESIDENZA SOCIO SANITARIA
B) Informazione corretta e chiara	documenti sui servizi erogati	la carta dei servizi viene consegnata unitamente al regolamento interno e al codice etico prima dell'ingresso
	identificazione degli operatori	ogni operatore è identificato con foto, nome, cognome e ruolo, attraverso apposito cartellino di riconoscimento
	informazione all'ospite e/o suo responsabile sui trattamenti e le diagnosi	informazione chiara e comprensibile da parte del medico con richiesta scritta di autorizzazione ad erogare cure e sistemi di contenzione
	informazioni per i visitatori	l'accesso nelle sale mense durante la somministrazione dei pasti è interdetto ai visitatori. È possibile assistere l'ospite durante i pasti nella propria stanza (con preavviso di almeno 2 ore al personale in servizio, per consentire la preparazione del pasto in vassoio termico) non è mai consentito l'accesso nell'Area Riabilitativa per motivi di sicurezza e privacy in particolari necessità e per patologie in fase avanzata, è possibile assistere l'ospite durante le ore notturne, previa autorizzazione della direzione sanitaria
	procedure sulla riservatezza delle informazioni dei residenti	in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 è stato adottato un documento programmatico. Per il trattamento dei dati personali è richiesto idoneo consenso
	monitoraggio opinioni di utenti e familiari	somministrazione semestrale questionario di gradimento dei servizi erogati (allegati p. 24 / p. 28) interviste in struttura o con posta elettronica modulo per comunicare suggerimenti, reclami, elogi, richiesta d'incontro (allegato p. 23)
	aggiornamento e informazione	disponibilità di quotidiani e riviste settimanali negli spazi comuni

STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA' RESIDENZA SOCIO SANITARIA
C) Promuovere e garantire la professionalità	dotazione e qualifica dell'organico	il personale in organico è dotato di competenze professionali e qualifiche corrispondenti al ruolo ricoperto ai sensi del R.R. n.04/2007 e ss.mm.ii.
	aggiornamento professionale	corsi di aggiornamento sulla base della rilevazione del fabbisogno formativo e corsi ECM formazione e informazione sul D.L. 81/2008 in merito alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
	lavoro di gruppo	l'operatore agisce sempre in équipe con spirito di collaborazione

■ CRITERI E REQUISITI DI AMMISSIONE

I colloqui per l'eventuale ammissione nella R.S.S.A. sono effettuati previo idoneo appuntamento con la Direzione Generale e/o la Direzione Sanitaria.

Le formalità amministrative – compreso il versamento anticipato della retta e del deposito cauzionale – devono essere espletate almeno 24 ore prima del ricovero nella R.S.S.A. presso il competente ufficio interno alla Residenza.

All'atto dell'ammissione l'ospite o il suo responsabile è tenuto a consegnare:

- scheda sanitaria anamnestica completa, fornita dalla struttura o scaricabile dal sito internet dell'Ente (www.fondazioneoasi.com) e redatta dal Medico curante
- terapie in atto e relative prescrizioni mediche (i farmaci da consegnare all'ingresso devono essere sufficienti a coprire la prima settimana di terapia)
- documento di riconoscimento in corso di validità
- documento attestante l'invalidità, se riconosciuta
- stato di famiglia
- tessera sanitaria

L'assistente sociale presente nella R.S.S.A. fornisce un servizio di informazione e segretariato sociale a sostegno della famiglia dell'ospite.

PERCORSO DI INSERIMENTO IN ACCORDO CONTRATTUALE CON LA ASL/BA

Riconoscimento dell'idoneità all'immissione:

l'ingresso in convenzione in una R.S.S.A. è subordinato al riconoscimento della non autosufficienza da parte di un apposita Unità di Valutazione Medica.

L'ospite e/o suo responsabile, deve seguire le procedure amministrative previste dalla ASL di appartenenza (compilazione SVAMA sociale, SVAMA sanitaria ecc...)

Inserimento lista d'attesa:

l'ospite, riconosciuta l'idoneità, viene collocato in lista d'attesa per l'inserimento in convenzione.

■ ■ ■ TARIFFA

L'ospite o suo responsabile dovrà versare all'incaricato amministrativo la somma della retta mensile rapportata al giorno di ingresso nella R.S.S.A. ed — in aggiunta — una intera mensilità a titolo di deposito cauzionale, che sarà restituita al termine della permanenza in struttura.

L'ospite o suo responsabile si obbliga nei confronti della R.S.S.A. al pagamento anticipato della retta entro il giorno 5 del mese di riferimento mediante bonifico o assegno bancario.

Tale somma può essere soggetta ad aumento annuale secondo gli indici di variazione ISTAT dell'anno precedente.

La permanenza minima nella Residenza è pari a trenta giorni e in nessun caso — compreso il decesso — si ha diritto al rimborso.

Dal 31° giorno, in caso di rinuncia alla permanenza nella R.S.S.A., l'ospite o suo responsabile deve dare preavviso alla Direzione della stessa almeno 10 giorni prima mediante comunicazione scritta; in tal caso, alla scadenza, il posto letto dovrà essere liberato entro le ore 12.00; l'Amministrazione provvederà all'accredito delle somme residue.

Le assenze, anche se programmate, e la mancata fruizione, per qualsivoglia motivo, dei servizi offerti all'interno della R.S.S.A. non danno origine a rimborsi o diminuzione dei compensi pattuiti.

- ■ ■ La tariffa giornaliera per le prestazioni sanitarie è di € 46,45, a carico della ASL/BA per gli ospiti in convenzione
- ■ ■ La tariffa giornaliera per le prestazioni sociali è di € 46,45
- ■ ■ La tariffa giornaliera complessiva per i servizi aggiuntivi* rispetto a quelli minimi regolamentari è di € 13,55
- ■ ■ La tariffa giornaliera, comprensiva dei servizi aggiuntivi*, è di € 96,90 per gli ospiti non in convenzione ASL/BA
- ■ ■ La preferenza della camera singola comporta un supplemento giornaliero di € 5,00

La retta esclude:

- ■ ■ onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle previste nell'art. 2 del Regolamento interno
- ■ ■ farmaci e parafarmaci non forniti dal S.S.N.
- ■ ■ protesi, ausili e presidi riabilitativi che si rendano necessari fin dall'atto di ingresso
- ■ ■ servizio podologo
- ■ ■ trasporto effettuato, a qualsiasi titolo, da e per la struttura

* Nella pagina seguente sono riportati i servizi aggiuntivi.

■ ■ ■ ALBERGHIERI

- ■ ■ TV in camera
- ■ ■ telefono in camera con numero personale e linea dedicata per ciascun posto letto
- ■ ■ etichettatura termofissata su ogni indumento in dotazione all'ospite per l'identificazione del capo
- ■ ■ lavaggio indumenti
- ■ ■ bagno assistito dotato di idonea vasca per ciascun nucleo
- ■ ■ coiffeur per taglio e acconciature in locale attrezzato per cure estetiche
- ■ ■ somministrazione dei pasti in camera
- ■ ■ giardino con percorso neuro-sensoriale con gazebo e struttura fissa per attività occupazionali e riabilitative esterne
- ■ ■ orto per ortoterapia
- ■ ■ climatizzazione di tutti gli ambienti della struttura con termostato in ogni camera
- ■ ■ sala ultima accoglienza posta al piano terra areata, opportunamente arredata per la sosta dei familiari, dotata di impianto di climatizzazione, impianto elettrico di emergenza, servizi igienici e segreteria impresa funebre

■ ■ ■ SANITARI - SOCIALI

- ■ ■ assistenza Specialistica Geriatrica con presenza del medico a tempo pieno
- ■ ■ consulenza Specialistica Vulnologica
- ■ ■ elettrocardiogramma eseguito e refertato in sede all'atto d'immissione dell'ospite
- ■ ■ ecografia per le emergenze
- ■ ■ prelievi ematici, trasporto in laboratorio analisi e ritiro referti
- ■ ■ approvvigionamento farmaci non dispensati da farmacia ospedaliera
- ■ ■ disbrigo pratiche presso uffici comunali o ASL
- ■ ■ prenotazione visite specialistiche
- ■ ■ istruttoria per richiesta visita commissione invalidi
- ■ ■ musicoterapia attiva di gruppo
- ■ ■ trattamento individuale di musicoterapia recettiva
- ■ ■ massaggio sonoro per ospiti allettati
- ■ ■ trattamento musicoterapico di stimolazione uditiva con metodo "TOMATIS"
- ■ ■ trattamento di stimolazione multisensoriale con approccio "SNOEZELEN"

INGRESSO/PERMANENZA

All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà disporre di corredo personale sufficiente per la permanenza nella RSSA .

Per una corretta identificazione dei capi d'abbigliamento dell'ospite, ogni indumento verrà corredato di etichetta con indicazione del proprio cognome e nome. Ogni eventuale integrazione di biancheria e/o indumenti dovrà essere consegnata presso l'Accoglienza della R.S.S.A. al fine di provvedere tempestivamente all'etichettatura.

E' fatto divieto di consegnare indumenti delicati (in seta, lana ecc...) ovvero quei capi d'abbigliamento che con il lavaggio industriale possono subire alterazioni. Nel caso di consegna dei predetti indumenti, il lavaggio sarà esclusivamente effettuato a cura della famiglia dell'ospite o di chi ne ha la responsabilità.

L'ospite dovrà altresì avere con sé l'occorrente per:

- l'igiene orale (spazzolino, dentifricio, eventuale custodia per protesi, pasta adesiva e soluzione disinfettante);
- igiene e cura del proprio corpo (tronchesina taglia unghie, forbicine, pettine, spazzola ecc).

Il Direttore Sanitario ha facoltà di decidere sull'assegnazione del posto letto designato al momento dell'ingresso nonché di eventuali spostamenti che si rendessero necessari.

La permanenza nella RSSA è possibile a tempo indeterminato

CONDIZIONI DI VITTO

Tutti gli ospiti hanno diritto ad uguale trattamento per il vitto. I pasti sono preparati nella cucina dell'Ente, in osservanza della garanzia igienico-sanitaria prevista ai sensi del Reg. CE n. 852 del 29/04/2004.

I menù sono elaborati da un nutrizionista su indicazione del Direttore Sanitario, che provvede anche ad elaborare schemi dietetici specifici nel caso di pazienti affetti da patologie che richiedono regimi alimentari particolari.

I pasti sono serviti nelle sale da pranzo all'uopo destinate.

Ai visitatori dell'ospite è fatto divieto di sostare nella sala da pranzo durante la distribuzione del vitto.

I pasti vengono serviti in camera qualora vi siano impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche da parte del Direttore Sanitario.

Durante la somministrazione dei pasti, l'ospite può essere assistito dai proprio familiari o persone autorizzate, solo ed esclusivamente nelle proprie stanze.

■ SOSPENSIONE/CESSAZIONE

Nel caso di ricovero in ambiente ospedaliero, l'ospite ha diritto al mantenimento del posto letto, ma con obbligo di pagamento della relativa tariffa.

La Direzione ha facoltà di ammonire l'ospite e/o il familiare che si rendesse responsabile, nella vita comunitaria, di un comportamento irraguardevole e poco dignitoso nei confronti degli altri ospiti o del personale della Residenza. Se tale comportamento dovesse ripetersi, la Direzione ha facoltà di provvedere alla sospensione e/o dimissione dell'ospite.

In occasione di ricorrenze festive, viaggi, gite turistiche o in occasione di assenze temporanee per motivi personali o di salute, l'ospite che lascia la R.S.S.A. è tenuto a darne tempestivamente notizia alla Direzione precisando il numero dei giorni di assenza. Per tale periodo la Direzione è esclusa da ogni responsabilità.

Per ogni giorno di assenza dell'ospite, non è previsto alcun rimborso e la retta non subisce variazioni.

La cessazione di ogni rapporto con la R.S.S.A. avviene con il decesso dell'ospite.

In tale circostanza la Direzione provvederà ad informare il responsabile e/o i familiari più diretti.

Espletate le procedure come per Legge, la salma sarà trasferita nella sala di ultima accoglienza della Residenza e sarà a disposizione della famiglia dalle ore 08:00 alle ore 20:00.



■ ■ ■ AMBULATORIO DI GERIATRIA

All'interno della R.S.S.A. è attivo un'Ambulatorio di Geriatria e Vulnologia aperto anche a pazienti esterni.

GERIATRIA

È possibile sottoporsi a visite specialistiche sotto forma di "Day Hospital", attraverso un unico appuntamento della durata di un'ora.

Si effettuano visite:

- ■ ■ internistica geriatrica
- ■ ■ neurologica
- ■ ■ cardiologica, ecc.

Patologie trattate:

- ■ ■ demenze (in particolare la malattia di Alzheimer)
- ■ ■ morbo di Parkinson
- ■ ■ ipertrofia prostatica
- ■ ■ osteoporosi
- ■ ■ diabete mellito
- ■ ■ patologie della tiroide

*Un'unico Medico specialista in Geriatria,
effettua visita per ogni patologia.*



■ ■ ■ AMBULATORIO DI VULNOLOGIA

VULNOLOGIA

Trattamento lesioni cutanee:

- ■ ■ ulcere da decubito
- ■ ■ piede diabetico
- ■ ■ ulcere venose
- ■ ■ neuropatia diabetica

Neuropatia diabetica

Ulcere esterne difficili e neuropatia diabetica trattate con l'innovativa **terapia FREMS**

Per particolari ulcere e per la terapia del dolore è disponibile l'**ozonoterapia**

CONTATTO

T. 080 35 81 001

dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 20:00



■ ■ ■ INFORMAZIONI GENERALI

La **Residenza Socio Sanitaria Assistenziale**, consapevole della difficoltà di armonizzare i bisogni, le aspettative e le individualità, stabilisce alcune basilari regole di convivenza richiamate nel Regolamento interno, con la finalità di tutelare i propri ospiti e dipendenti.

La struttura fornisce supporto sull'avvio, disbrigo di pratiche amministrative agli utenti soli e non assistiti dalle famiglie.

E' assolutamente vietato fumare in ogni ambiente della Residenza.

È vietato l'uso dei telefoni cellulari all'interno della struttura.

Per rispetto alla privacy degli ospiti e per consentire il lavoro degli operatori, i familiari e gli amici sono pregati di allontanarsi temporaneamente dalle camere durante la pulizia delle stesche, l'igiene degli ospiti e la visita medica.

Il personale non può accettare regalie in denaro o conseguire vantaggi per prestazioni inerenti al proprio servizio.

I parenti e i visitatori sono invitati a non consegnare, direttamente agli ospiti: alimenti, farmaci, indumenti ed ogni oggetto che possa arrecare loro danno.

I capi di abbigliamento che implementano il guardaroba dell'ospite, vanno sempre consegnati in Accoglienza.

La struttura non risponde dei capi non etichettati e consegnati direttamente all'ospite.

Non è possibile introdurre lenzuola, trapunte, coperte personali.

Gli utenti sono invitati a non trattenere oggetti di valore e somme di denaro nelle stanze per le quali, la Direzione declina ogni responsabilità.

La Struttura non provvede all'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

La Struttura non adotta misure coercitive e limitanti della libertà personale, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari di sicurezza della persona.

L'organizzazione della struttura garantisce tutte le necessarie forme di

tutela dell'ospite; tuttavia il suo allontanamento non comporta alcuna responsabilità per la struttura.

Eventuali reclami, suggerimenti ed elogi, vanno inoltrati direttamente alla **Direzione Generale** tramite apposito modulo da ritirare in accoglienza o disponibile sul sito web della Fondazione Oasi.

È possibile presentare richieste ai competenti uffici preposti:

OGGETTO RICHIESTA	UFFICIO COMPETENTE	DISPONIBILITÀ
adempimenti amministrativi	Amministrazione	lunedì - venerdì 10:00-12:00 e 17:00-19:00 sabato 10:00-12:00
informazioni e prenotazioni ambulatorio Geriatria/Vulnologia	Accoglienza	lunedì - sabato 08:00-20:00
pratiche ausili socio riabilitativi	Assistente sociale	lunedì - venerdì 09:30-12:30
pratiche di segretariato sociale (cambio medico/residenza/ domanda invalidità/esenzioni ticket/ prenotazioni CUP/convenzione ASL)	Assistente sociale	lunedì - venerdì 09:30-12:30
consegna corredo personale e indumenti	Accoglienza	lunedì - sabato 10:00-13:00 e 16:00-19:00
informazioni di carattere medico	Direzione Sanitaria	lun - mar - merc - gio - ven 12:00-14:00
notizie di carattere infermieristico	Equipe Infermieri	tutti i giorni 10:00-11:30 e 16:00-17:30
notizie riabilitazione psico-motoria	Equipe Terapisti	lunedì - venerdì 12:00-12:30 e 18:00-18:30
informazioni sul vitto	Acquisti/Qualità	lunedì - venerdì 10:00-12:00
menù personalizzati	Direzione Sanitaria	lun - mar - merc - gio - ven 12:00-14:00
prenotazioni parrucchiere/ podologo/estetista	Accoglienza	lunedì - sabato 08:00-20:00
informazioni e segnalazioni su personale in servizio	Resp. risorse umane	lunedì - sabato 10:00-12:00
elogi/suggerimenti/reclami (da inoltrare su modulo predisposto)	Direzione Generale	tutti i giorni 08:00-20:00 in cassetta postale collocata all'ingresso centrale, fronte ascensore

La Direzione Generale è disponibile sempre, previo appuntamento

UFFICI	TELEFONO	INDIRIZZI E-MAIL
Accoglienza	080 358 1001	info@fondazioneoasi.com contatto@fondazioneoasi.com
Direzione Generale	080 358 1151	direzionegenerale@fondazioneoasi.com
Direzione Sanitaria	080 358 1152	direzionesanitaria@fondazioneoasi.com
Amministrazione	080 358 1155 080 358 1156	amministrazione@fondazioneoasi.com segreteria@fondazioneoasi.com
Contabilità/Fiscalità	080 358 1153	amministrazioneevangi@fondazioneoasi.com
Risorse umane	080 358 1154	risorseumane@fondazioneoasi.com
Acquisti/Qualità	080 358 1157	ufficioacquisti@fondazioneoasi.com
Assistente sociale	080 358 1158	segretariatosociale@fondazioneoasi.com
Servizio Infermieristico 1° piano	080 358 1100	contatto@fondazioneoasi.com
Servizio Infermieristico 2° piano	080 358 1200	contatto@fondazioneoasi.com
Servizio Infermieristico 3° piano	080 358 1300	contatto@fondazioneoasi.com
Servizio Infermieristico 4° piano	080 358 1400	contatto@fondazioneoasi.com
Terapisti della Riabilitazione	080 358 1164	riabilitazione@fondazioneoasi.com
Ambulatorio	080 358 1163	direzionesanitaria@fondazioneoasi.com

MODULO SEGNALAZIONE

NOME COMPILATORE _____

RIFERIMENTO OSPITE _____



Suggerimento



Reclamo



Elogio



Richiesta d'incontro

LA PREGHIAMO DI DESCRIVERE IN SINTESI IL FATTO CHE HA DATO ORIGINE ALLA SUA OSSERVAZIONE SPECIFICANDO:

_____ Data _____

_____ Ora _____

_____ Stanza _____

Firma

Una volta compilato dovrà essere consegnato in reception

Si informa che i dati raccolti saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo GDPR 679/2016.

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI (OSPITE)

Gentile Ospite Sig./Sig.ra _____

Data _____

Le chiediamo pochi minuti del Suo tempo per esprimere valutazioni sulla qualità dei nostri servizi.
Grazie per la collaborazione.

SERVIZI	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
È soddisfatta/o dell'accoglienza e delle informazioni preliminari ricevute	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o dell'attività di riabilitazione?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o dell'assistenza del personale infermieristico?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o dell'assistenza degli Operatori Socio Sanitari?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o degli orari e della frequenza dei cambi di pannoloni?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o dell'assistenza medica?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o della pulizia delle stanze, servizi igienici e locali comuni?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o delle strutture (arredi, servizi igienici, palestra...)?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o delle attività di animazione?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o del servizio lavanderia?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o della organizzazione della giornata	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o della qualità del cibo?	☐	☐	☐	☐
È soddisfatta/o della varietà del cibo?	☐	☐	☐	☐

Eventuali note e suggerimenti _____

■ ■ ■ QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI (PARENTI)

Gentile Ospite Sig./Sig.ra,

Data _____

il questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di verificare il grado di soddisfazione dei parenti dell'ospite sui servizi offerti dalla R.S.S.A. "Beata Vergine Maria Salus Infirmorum".

Il questionario è del tutto anonimo e ci servirà per apportare miglioramenti ai servizi offerti.

Una volta compilato dovrà essere riposto nell'apposita cassetta.

Grazie per la collaborazione.

COMFORT ALBERGHIERO E PULIZIA

Esprima la sua opinione riguardante le seguenti prestazioni

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Orari di accesso in struttura	☐	☐	☐	☐	☐
Ambiente e comfort	☐	☐	☐	☐	☐
Pulizia nelle camere	☐	☐	☐	☐	☐
Pulizia servizi igienici	☐	☐	☐	☐	☐
Pulizia negli ambienti comuni	☐	☐	☐	☐	☐
Qualità degli alimenti	☐	☐	☐	☐	☐
Varietà del menu	☐	☐	☐	☐	☐
Servizio di lavanderia	☐	☐	☐	☐	☐

SERVIZI AMMINISTRATIVI E RECEPTION

Esprima la sua opinione riguardante le seguenti prestazioni

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Qual è il suo giudizio sulle informazioni che le sono state date quando ha contattato per la prima volta la struttura?	☐	☐	☐	☐	☐
Qual è stato il suo giudizio dopo aver visitato la Struttura?	☐	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio sulla cortesia della persona con cui ha parlato?	☐	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio sulle informazioni e l'efficienza del servizio di Reception?	☐	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio sulle informazioni e l'efficienza dell'Amministrazione?	☐	☐	☐	☐	☐
Come valuta le informazioni e l'accoglienza al momento dell'arrivo in struttura?	☐	☐	☐	☐	☐
Il personale amministrativo è cortese e disponibile?	☐	☐	☐	☐	☐

SERVIZI SANITARI - ASSISTENZIALI

Esprima la sua opinione riguardante il personale medico

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Qualità dell'Assistenza Sanitaria	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilità a dare informazioni e/o istruzioni precise	☐	☐	☐	☐	☐
Sono cortesi?	☐	☐	☐	☐	☐

Esprima la sua opinione riguardante gli Infermieri Professionali

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Fanno del loro meglio per fornire aiuto?	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilità a dare informazioni e/o istruzioni precise	☐	☐	☐	☐	☐
Sono cortesi?	☐	☐	☐	☐	☐

Esprima la sua opinione sugli Operatori Socio Sanitari

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Fanno del loro meglio per fornire aiuto?	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilità a dare informazioni e/o istruzioni precise	☐	☐	☐	☐	☐
Sono cortesi?	☐	☐	☐	☐	☐
Fanno attenzione all'ospite?	☐	☐	☐	☐	☐

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E ANIMAZIONE

Esprima la sua opinione riguardante i Terapisti della Riabilitazione

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Fanno del loro meglio per fornire aiuto?	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilità a dare informazioni e/o istruzioni precise	☐	☐	☐	☐	☐
Sono cortesi?	☐	☐	☐	☐	☐

Esprima la sua opinione riguardante gli Animatori

	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
E' soddisfatto delle attività ricreative che vengono organizzate all'interno della struttura?	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilità a dare informazioni e/o istruzioni precise	☐	☐	☐	☐	☐
Sono cortesi?	☐	☐	☐	☐	☐
Hanno capacità di ascolto?	☐	☐	☐	☐	☐

SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

Esprima la sua opinione riguardante il servizio dell'Assistente sociale.

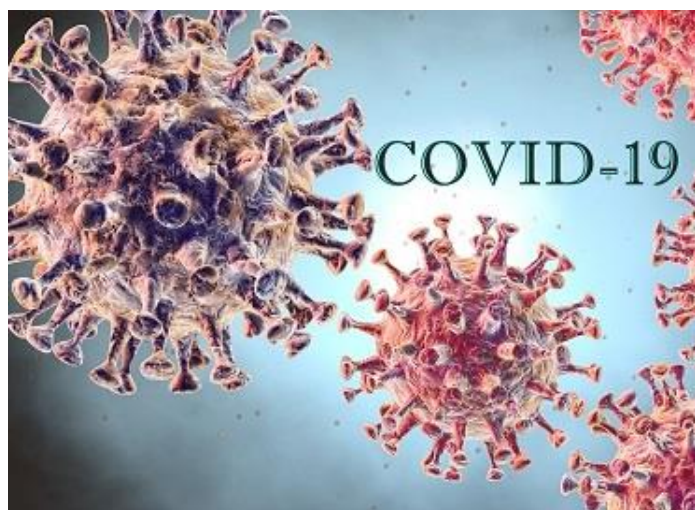
	OTTIMO	BUONO	MEDIO	SCARSO	PESSIMO
Disponibilità a dare informazioni e/o istruzioni precise	☐	☐	☐	☐	☐
E' cortese?	☐	☐	☐	☐	☐
Ha capacità di ascolto?	☐	☐	☐	☐	☐

INTEGRAZIONE

MISURE ANTI – COVID 19

I CORONAVIRUS sono una vasta famiglia di virus noti per causare malattie che vanno principalmente dal comune raffreddore a malattie più gravi come la Sindrome respiratoria mediorientale e la Sindrome respiratoria acuta grave. Sono virus RNA a filamento positivo, con aspetto simile ad una corona.

Un nuovo coronavirus è stato identificato nell'uomo e segnalato a Wuhan, in Cina, nel dicembre 2019; nella prima metà del mese di febbraio, l'ICTV, che si occupa della designazione e della denominazione dei virus (ovvero specie, genere, famiglia, etc.), ha assegnato al nuovo coronavirus il nome definitivo: "Sindrome respiratoria acuta grave coronavirus 2" (SARS-CoV-2). Sempre nella prima metà del mese di febbraio (precisamente l'11 febbraio) l'OMS ha annunciato che la malattia respiratoria causata dal nuovo coronavirus è stata chiamata COVID-19, sintesi dei termini CO-rona VI-rus D-isease e dell'anno d'identificazione: 2019.



COORDINATORE DELL'EMERGENZA SANITARIA
E' IL DIRETTORE SANITARIO DELLA RSA

Questo nuovo virus è responsabile di una sintomatologia caratterizzata principalmente da febbre, tosse e disturbi respiratori con manifestazioni cliniche che vanno dal comune raffreddore alla polmonite grave con sindrome da distress respiratorio, shock settico e insufficienza multiorgano.

Nella maggior parte dei casi finora riportati (circa l'80%), si manifesta in forma paucisintomatica o lieve. Sars-Cov-2 colpisce più gravemente gli over 65 con pregresse patologie cardiovascolari, patologie respiratorie croniche, diabete ed immunodepressione. Le strutture residenziali per anziani sono contesti particolarmente esposti al rischio di infezioni da coronavirus, poiché gli ospiti, oltre ad avere i fattori di rischio appena citati, sono fragili, e pertanto meno capaci di rispondere positivamente ad eventi stressanti.

ACCOGLIENZA NUOVI OSPITI

Il percorso di ingresso/accoglienza di un nuovo ospite, a partire dall'indagine telefonica, è in carico al Direttore Sanitario/Referente COVID-19 il quale cura la valutazione clinico-anamnestica volta ad individuare segni e sintomi di COVID-19 nei 14 giorni precedenti alla presa in carico;

Ogni nuovo ingresso/ricovero nella RSA avviene entro 72 ore dal risultato del test/tampone per verifica dell'insussistenza del Covid 19.

Il responsabile dell'ospite sottoscrive il contratto di ingresso con la struttura accogliente, che diverrà pienamente efficace a decorrere dalla data di ricevimento dell'esito del test per la ricerca del virus da Sars Cov -2. Per l'importo della retta di degenza e le relative modalità di pagamento, si rinvia alle norme presenti a pag. 14 della presente Carta dei servizi.



ACCESSO ALLA RESIDENZA

L'Accesso alla Residenza da parte di chiunque voglia informazioni sul ricovero di un proprio congiunto o per un colloquio con il Direttore sanitario o l'Assistente sociale, è ammesso solo ed esclusivamente su appuntamento e negli orari indicati dalla reception.

L'accesso ai piani è consentito solo ed esclusivamente su autorizzazione della Direzione Sanitaria secondo le disposizioni normative vigenti (es. fine vita).

Il comportamento di ogni visitatore deve essere sempre corretto e rispettoso delle procedure attuate dalla RSA, soprattutto in materia di prevenzione da COVID-19 (es. triage all'ingresso, vestizione, svestizione da DPI, lavaggio e disinfezione delle mani, distanza di sicurezza, percorsi sporco/pulito).

FISIOTERAPIA

Le attività di fisiochinesiterapia sono svolte nel rispetto di un crono-programma stabilito dalla Direzione Sanitaria con l'equipe dei fisioterapisti, rispettando le linee guida vigenti in materia di prevenzione dell'infezione da Covid-19, al fine di continuare a garantire le prestazioni riabilitative previste dal PAI di ciascun ospite, dopo aver contingentato la discesa degli ospiti nella palestra della RSA

In particolare l'equipe dei fisioterapisti della RSA ha stabilito programmi individuali di riabilitazione neuro-motoria e riabilitazione ortopedica/funzionale (da effettuarsi nella stanza di degenza di ciascun ospite) secondo valutazioni fisiatriche e relative comorbidità, nonché attività nei singoli nuclei, di ginnastica di gruppo nel rispetto del distanziamento previsto dalle norme anti-covid



TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Direzione sanitaria definisce con l'equipe socio-riabilitativa (terapista occupazionale ed educatrice professionale sanitaria) programmi di attività di rieducazione funzionale dell'arto superiore, rieducazione e mantenimento delle ADL, stimolazioni sensoriali, stimolazioni cognitive, di socializzazione e manuali-creative.

Fra le attività di stimolazione cognitivo-sensoriale promosse è valorizzata l'attività di orto-terapia ed il laboratorio di cucina al fine di innalzare il tono dell'umore degli anziani ospiti durante il periodo pandemico.

Nei soggiorni di ciascun reparto vi è predisposta una bacheca per l'esposizione dei lavori/manufatti degli ospiti presenti ai laboratori di terapia occupazionale.

MUSICOTERAPIA

Attraverso un collegamento a distanza con la piattaforma ZOOM meeting, viene effettuata l'attività di musicoterapia di gruppo con un esperto che, in casi particolari, esegue anche attività per singoli pazienti.

Uscite Ospiti

Le uscite degli ospiti sono previste solo per finalità legate allo stato di salute di ciascuno.

Prima dell'uscita dalla struttura, l'ospite deve effettuare un tampone antigenico al fine di certificare la negatività al Covid 19.

Ogni qualvolta l'ospite esca dalla Residenza per ricovero, può essere riammesso in struttura solo previa effettuazione di tampone molecolare con esito negativo; sarà successivamente soggetto ad isolamento nel reparto dedicato per un periodo di 14

VISITE PARENTI

Le visite parenti possono essere effettuate in presenza all'interno della "STANZA DELLE CAREZZE" in cui ospiti e familiari possono incontrarsi nel rispetto delle norme sulla sicurezza anti-Covid 19 predisposte dall'Ente.

Ciascun visitatore può prenotare una visita, contattando la Reception della RSA al numero di telefono:

0803581001

Si può fare visita dal lunedì al sabato ad intervalli di mezz'ora a partire dalle ore 15.30 fino alle 17.30; la domenica dalle ore 15.30 fino alle 18.30 sempre ad intervalli di mezz'ora.

Prima dell'incontro con il proprio congiunto, il visitatore - nel rispetto delle norme e procedure interne legate alla sicurezza anti-Covid 19 - deve effettuare il triage d'ingresso che si svolge in Accoglienza, compilare il questionario previsto e sottoporsi a misurazione della temperatura.



VIDEOCHIAMATE

Ogni reparto è stato munito di un pc con videocamera al fine di consentire il servizio di videochiamata con l'applicazione skype. Coloro che sono in possesso di pc, dopo essersi accertati che lo schermo sia provvisto di telecamera possono scaricare il download del programma Skype videochiamata al seguente indirizzo:

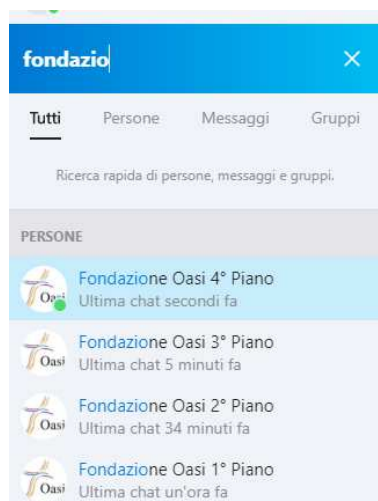
<https://www.skype.com/it/get-skype/>.



Diversamente è possibile utilizzare uno smartphone e scaricare l'applicazione “Skype” da  Google Play ;

successivamente bisogna eseguire le seguenti indicazioni

- 1) entrare nell'applicazione e registrarsi con i propri dati seguendo la procedura.
- 2) una volta collegati a Skype, cliccare su “Avvia una conversazione”
- 3) nella barra di ricerca, inserire semplicemente Fondazione Oasi e nella ricerca compariranno i vari reparti di appartenenza

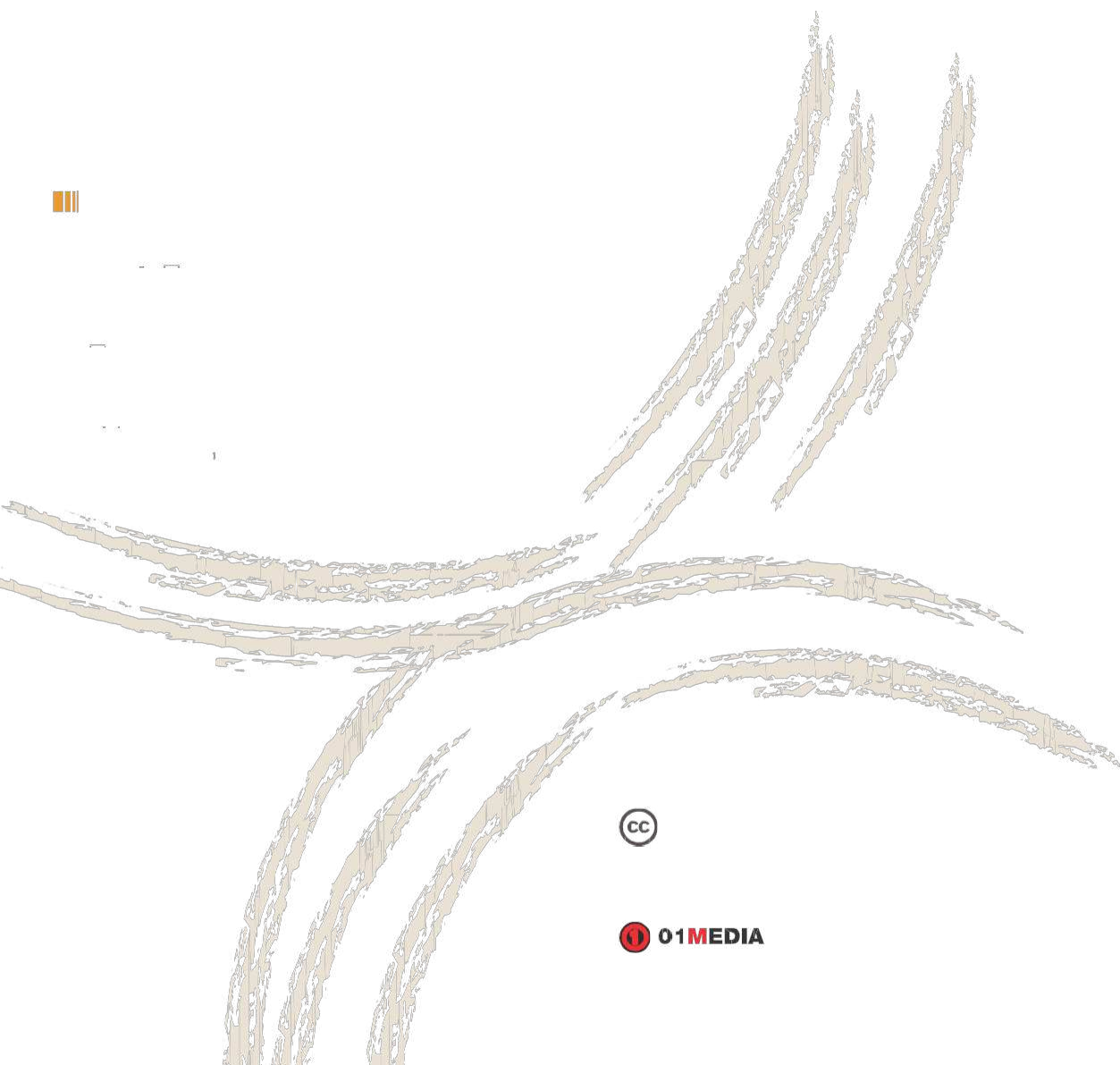


- 5) Cliccare sul reparto di degenza e cliccare sull'icona Sul video del pc o cellulare smartphone, in alto a destra, si trova l'icona per poter effettuare la videochiamata su cui è possibile iniziare il collegamento, attivo dal lunedì al sabato ad intervalli di quindici minuti dalle ore 15.30 fino alle 17.30, mentre la domenica dalle ore 15.30 fino alle 18.30.

Per poter parlare con i propri cari, l'utente interessato, deve prenotarsi al numero di telefono: 080/3581001

SANTA MESSA E SERVIZIO LITURGICO

E' consentita la partecipazione alla preghiera quotidiana del Santo Rosario e alla celebrazione della Santa Messa attraverso sistema di ripresa televisiva digitale interno alla Cappella della Rsa.



01MEDIA