



CARTA DEI SERVIZI

CASA PER LA VITA A MEDIA INTENSITA' ASSISTENZIALE



Residenza San Carlo

Det. Dirigenziale Regione Puglia Area Politiche per la Promozione Salute delle Persone e delle
Pari Opportunità n. 401 del 22.05.2015

INDICE

I PRINCIPI FONDAMENTALI ISPIRATORI	pag 3
PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE	pag 4
GLI OBIETTIVI	pag 5
I LIVELLI	pag 6
LA CPV RESIDENZA SAN CARLO	pag 7
L'ACCESSO ALLA CASA PER LA VITA	pag 8
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L' INGRESSO IN STRUTTURA	pag 9
LE ATTIVITA'	pag 10
LA GIORNATA TIPO	pag 12
IL MONITORAGGIO INTERNO	pag 12
ALTRI SERVIZI DELLA COMUNITA'	pag 13
LA LISTA DI ATTESA	pag 13
L'ORGANIGRAMMA	pag 13
LA FORMAZIONE E I TIROCINI	pag 17
LE REGOLE DI COMUNITA'	pag 17
REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE MALATO	pag.21
LA QUALITA' SUI SERVIZI ED EVENTUALI RECLAMI	pag 24
INFORMAZIONI E RECAPITI	pag 25
ALLEGATI	pag 26 e seguenti

La Carta Dei Servizi

I PRINCIPI FONDAMENTALI ISPIRATORI

La Carta dei Servizi è una guida informativa necessaria a fornire tutte le indicazioni sull'organizzazione della Ria.So.P. s.r.l. e sugli aspetti operativi del servizio e della vita quotidiana che l'ente garantisce all'utente. È requisito necessario per l'accreditamento delle Strutture Sanitarie.

Essa è rivolta, appunto, all'utente, alla sua famiglia, alla ASL territorialmente competente.

Non si tratta solo di una dettagliata elencazione di prestazioni ed interventi attuati ma è un vero e proprio strumento di trasparenza, di comunicazione e di interazione tra le Strutture erogatrici di Servizi e i cittadini, nonché un vero e proprio modello operativo volto a garantire una dignitosa qualità di vita della persona, nel pieno rispetto dei principi ispiratori di ogni carta dei servizi :

- **Continuità:** regolarità nell'erogazione del servizio;
- **Eguaglianza ed Imparzialità:** I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute;
- **Diritto di scelta:** Ogni cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio;
- **Rispetto:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità;
- **Partecipazione:** L'utente ha il diritto alla corretta erogazione del servizio e perciò può presentare reclami, istanze, osservazioni, ha il diritto di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorarlo.
- **Efficienza ed efficacia:** I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE**CHI E' LA RIA.SO.P. S.R.L.?**

La Ria.so.p. s.r.l. è una società tutta al femminile con esperienza ultraventennale nel campo della disabilità, che opera da sempre con professionalità e competenza, passione e dedizione non solo all'interno delle strutture da essa gestite, ma anche all'esterno. Grazie alla continua e costante presenza e attività di sensibilizzazione svolta sul territorio, i cittadini non si limitano più ad accettare il disabile per le strade, nei bar e negli esercizi commerciali, ma a considerarlo come patrimonio, come risorsa umana attiva, un contributo imprescindibile di energie e di esperienze del quale la società si può avvalere.

La Ria.so.p. s.r.l. si occupa in particolare di riabilitazione psichiatrica e psico-sociale svolgendo attività riabilitative e risocializzanti finalizzate al recupero delle abilità e delle competenze funzionali e sociali dell'utente disabile.

Gestisce una comunità riabilitativa assistenziale psichiatrica denominata "Dimora San Carlo" accreditata istituzionalmente con il SSN e una casa per la vita denominata "Residenza San Carlo", entrambe ubicate nel comune di Presicce- Acquarica.

GLI OBIETTIVI

L'obiettivo della Ria.so.p. s.r.l. è duplice:

- la realizzazione del progetto personalizzato dell'utente attraverso le attività di riabilitazione psichiatrica e psicosociale, così come previsto dal progetto stesso;
- la promozione, sul territorio, della cultura dell'accettazione dell'utente disabile e della sua integrazione nel tessuto delle consuete ed ordinarie relazioni sociali.

La Ria.so.p. s.r.l. cerca, infatti, di favorire un grande passaggio culturale: da aspettative di tipo pressoché custodialistico (che il consorzio civile di solito esprime rispetto alla malattia mentale) alla realizzazione di nuove modalità relazionali, per una convivenza socialmente accettabile tra tutti gli attori dell'intera comunità territoriale.

Sempre in questo senso, superata la vecchia idea del malato mentale come soggetto bloccato dalla sua malattia, imprigionato nella distruttività dei suoi sintomi, la Ria.so.p. s.r.l. ha abbracciato il più ampio respiro della pratica dell'inserimento sociale dell'utente nel tessuto produttivo territoriale. Nelle attività intraprese dalla Ria.so.p. s.r.l. si opera con questa sfida di crescita sociale lanciata verso il territorio: al paese non più solo la richiesta di accettare il disabile psichico ma anche la predisposizione di spazi lavorativi affinché le risorse del soggetto disabile non vengano disperse nel minimo delle attività in struttura o addirittura nell'ozio che succede alla demotivazione e alla frustrazione del proprio "fallimento sociale".

L'azienda, negli anni, con la sua partecipazione attiva ha contribuito notevolmente a modificare in senso del tutto positivo l'atteggiamento della comunità territoriale nei confronti del soggetto psichiatrico.

I LIVELLI

LIVELLO SOCIETARIO

- Assemblea dei soci
- Consiglio di amministrazione
- Presidente del CdA– Legale rappresentante della Società
- Revisore contabile

LIVELLO TECNICO GESTIONALE

- Servizio Prevenzione e Protezione
- Rappresentante Servizio Prevenzione (RSPV)
- Rappresentante Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)

LIVELLO TECNICO OPERATIVO

- Consulente Psichiatra
- Psicologo-Psicoterapeuta
- Medici di medicina generale
- Collaboratori sanitari professionali
- OSS
- Addetti antincendio
- Addetti primo soccorso
- Responsabile acquisti
- Tecnici di laboratorio
- Collaboratori
- Consulenti

Det. Comune di Presicce Reg. Gen. n. 186 del 15.04.2015
Det. Dirigenziale Regione Puglia Area Politiche per la Promozione Salute delle Persone e delle
Pari Opportunità n. 401 del 22.05.2015

La Residenza San Carlo è una casa famiglia residenziale a media intensità assistenziale h24 ubicata nel comune di Presicce-Acquarica in località Presicce.

La struttura accoglie soggetti con problematiche psicosociali e pazienti psichiatrici stabilizzati usciti dal circuito psichiatrico riabilitativo, privi di validi riferimenti familiari e/o che necessitano di sostegno nel mantenimento del livello di autonomia e nel percorso di inserimento o reinserimento sociale e/o lavorativo.

Si presenta rispettosa delle richieste strutturali e organizzative avanzate dalla normativa vigente.

La Residenza San Carlo è un'elegante dimora storica del centro del Borgo di Presicce, riconosciuto come uno de "I borghi più belli d'Italia", nonché "Città dell'Olio e degli Ipogei". La posizione della struttura è quindi strategica per il reinserimento sociale degli ospiti.

La struttura si presenta luminosa, arieggiata, ben arredata e decorosa.

Tutti gli spazi sono riscaldati e/o climatizzati ed è dotata di impianto solare termico, nonché di ascensore poiché si sviluppa su due piani. E' infatti assicurato il massimo livello di accessibilità e di comfort.

Presenta un cortile interno e affaccia su una splendida corte del centro storico presiccese, silenziosa e di grande fascino, arredata di tavolini e sedie e ombrellone.

Al piano terra vi sono gli spazi comuni:

- n. 1 cucina-sala pranzo;
 - n. 1 hall, salone per le attività di risocializzazione, feste, riunioni, TV;
 - n. 1 laboratorio per le attività ricreative e artistico-artigianali;
 - n. 1 saletta operatori e medico-infermieristica;
 - n. 1 bagno operatori cucina;
 - n. 2 bagni ospiti;
 - al piano primo vi sono:
 - n. 1 saletta TV;
 - n. 4 camere doppie;
 - n. 1 cameretta;
 - n. 3 bagni;
 - disimpegni armadiati.
- Ogni camera è personalizzata da ciascun utente.

L'ACCESSO ALLA CASA PER LA VITA

La procedura di accesso comincia con la richiesta di un familiare, dell'amministratore di sostegno o del tutore dell'utente.

La valutazione del caso clinico è prerogativa dell'UVM (Unità Valutativa Multidimensionale) del DSS ed è composta da medico di medicina generale, assistente sociale del comune di residenza della persona, assistente sociale del Distretto Socio-Sanitario, professionista sanitario o socio-sanitario che ha in carico il soggetto, l'utente se capace di intendere e di volere ed eventuale suo parente.

L'UVM attiva il PAI.

La valutazione consiste nella:

- classificazione del livello di autonomia funzionale globale dell'utente;
- idoneità/non idoneità al ricovero in struttura;
- riconoscimento dello stato di urgenza.

Il paziente fragile, cronico o stabilizzato, che si trova ricoverato presso un Presidio Ospedaliero e che non può rientrare presso il proprio domicilio può essere collocato in CPV grazie all'attivazione della Dimissione Protetta (DOP) proposta dall'equipe medica dell'U.O. di degenza che valuta le condizioni cliniche del paziente e lo segnala alla Direzione Sanitaria ospedaliera.

Alla CPV occorre presentare la domanda d'ammissione alla casa per la vita con i seguenti allegati:

- certificato medico che attesta lo stato di salute dell'utente;
- documento d'identità in corso di validità;
- tessera sanitaria;
- copia di eventuale verbale di attestazione Invalidità;
- copia di documentazione e certificazioni cliniche;
- certificato di residenza;
- stato di famiglia.

Sarà cura della comunità ospitante, Residenza San Carlo predisporre una cartella dell'utente con Diario (su cui saranno annotate anamnesi socio-familiare, anamnesi socio-sanitaria e provenienza dell'utente), ed al cui interno, inoltre, verranno raccolti tutti i dati, le informazioni relative ad ogni singolo utente ed il PAI.

Al momento dell'ingresso l'equipe della struttura predisporrà:

- il documento sulla valutazione socio-assistenziale del caso;
- compilerà la scheda ASL;
- effettuerà l'inventario del vestiario e dei beni personali che ciascun utente porterà con sé;

- predisporrà la cartella utente, compilerà la scheda utente con indicazione dei referenti;
- compilerà la scheda sulla privacy secondo la normativa vigente.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

1. certificato medico attestante l'idoneità alla vita comunitaria, l'esenzione o la certificazione di malattie infettive e contagiose, con anamnesi del paziente e terapia in atto;
2. documentazione sanitaria in possesso relativa all'ultimo anno (cartelle cliniche, referti di visite specialistiche, ultimi esami ematochimici, ecc.);
3. certificato di residenza e stato di famiglia;
4. copia del verbale di invalidità civile;
5. copia di un valido documento di riconoscimento in corso di validità;
6. libretto sanitario e tessera sanitaria;
7. esenzione dal ticket;
8. inventario indumenti ed altri effetti personali.

LE ATTIVITA'

Il senso della vita in struttura che viene proposto all'utente è dato dalla sua

accettazione incondizionata, dal reale e profondo accoglimento dell'apparente non- senso delle manifestazioni della sua disabilità, dall'essere il luogo delle pari dignità. Ogni singolo utente ha un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). La realizzazione del suddetto piano si attua, nel corso della permanenza in struttura, attraverso lo svolgimento di specifiche attività assistenziali e rieducative che vengono definite più puntualmente nella loro specificità, in seguito a:

- Colloqui individuali (con l'equipe multidisciplinare);
- Incontri di gruppo;
- Incontri con le famiglie degli utenti, se esistenti;
- Incontri di verifica sistematica con il Servizio di appartenenza di ogni singolo utente.

Le attività che la Residenza San Carlo offre sono le seguenti:

In un ambito più propriamente interno e protetto della struttura

- cura della persona;
- cura del proprio spazio personale (della camera e dei suoi arredi);
- cura degli spazi comuni: manutenzione ordinaria della casa;
- collaborazione domestica inerente il consumo dei pasti (che si svolge prima, durante e dopo);
- attività di laboratorio (taglio, cucito, filet e maglia; lavori in cartapesta, cartacrespa, pittura su materiali vari; lavorazione del legno, lettura, laboratorio fotografico, di pasticceria, ecc.);
- cura delle piante ornamentali;
- attività motoria adattata;
- lezioni di ballo, di canto e teatroterapia;
- organizzazione di feste interne la comunità e rivolte al territorio;
- colloqui di sostegno psicologico individuali e di gruppo; gruppi di parent-training;
- colloqui con lo psichiatra;
- gruppi strutturati di discussione;
- gruppo AMA (gruppo di auto-mutuo-aiuto) rivolto ai familiari ma aperto a tutti.

Nell'ambito più propriamente esterno

- frequentazione del circuito territoriale: esercizi commerciali, palestra, calcetto, parrocchia, gruppi di volontariato, caffè, ristoranti e pizzerie;
- partecipazione alle attività e alle manifestazioni culturali promosse sul territorio;
- frequentazione di cinema, teatro;
- gite, passeggiate finalizzate e soggiorni vacanze;
- escursioni estive al mare;
- laboratorio di pesca;
- rientri programmati degli ospiti in famiglia sul loro territorio d'origine;
- partecipazione attiva alle sagre, alle feste e alle fiere e ai mercatini con l'allestimento di appositi stand in cui vengono esposti i lavori prodotti nel laboratorio protetto o offerti prodotti gastronomici;
- corsi di aggiornamento e/o conseguimento titoli sulla sicurezza, HACCP rivolti agli utenti;
- svolgimento di attività di tirocinio lavorativo.

Lo svolgimento delle attività comporta il coinvolgimento costante dell'intera comunità sociale. Sono interessanti e frequenti, infatti, gli incontri con i gruppi cattolici di giovani dell'Azione Cattolica, dell'Agesci come gli Scout e ad altre associazioni laiche e culturali del territorio, studenti tirocinanti di scuole superiori e di università e di corsi professionalizzanti, nonché tirocinanti post lauream, semplici conoscenti ed amici.

LA GIORNATA TIPO

La giornata tipo è così strutturata:

- ore 7,30 sveglia e colazione;
- ore 8,00 somministrazione della terapia e cura della persona;
- ore 9,00 assemblea informale alla quale prendono parte utenti ed operatori/collaboratori sanitari in turno; si svolge nella hall della comunità. In questa occasione vengono definite, nello specifico, le attività da svolgere nella prima parte della giornata, tenendo conto di quanto previsto nei programmi individuali di ciascun ospite. Seguono le attività di cura di sé, dello spazio personale e di quello comune, le attività di laboratorio interne ed extrastrutturali, una pausa con uscita sul territorio per il disbrigo di commissioni concordate in precedenza e che tengono conto dei bisogni dell'utente.
- Ore 12,30 pranzo. Seguono le faccende domestiche di riassetto della cucina e della sala pranzo.
- Ore 14,00 somministrazione della terapia; segue il riposo pomeridiano.
- Ore 16,00 spuntino. Anche il pomeriggio inizia con una riunione informale, in cui operatori e collaboratori sanitari in turno, insieme agli utenti, organizzano le attività di animazione sociale che saranno svolte, dopo un momento dedicato alla cura della persona e agli spazi comuni. Durante il pomeriggio avvengono anche le interazioni con il territorio secondo la predisposizione di una serie di incontri e di scambi proficui con esso tesi all'inclusione sociale.
- Ore 19,30 cena; a seguire riassetto della cucina e della sala pranzo.
- Ore 20,30 somministrazione della terapia. Seguono le attività serali eventualmente programmate, sia infrastrutturali sia extrastrutturali, momenti di convivialità, visione della TV.
- Ore 22,00 preparazione per il riposo notturno. Cura di sé e del proprio abbigliamento notturno.

IL MONITORAGGIO INTERNO

Il resoconto dell'intera giornata è riportato in specifici registri predisposti per le competenze, per le consegne, per le comunicazioni, per le attività di laboratorio, per le attività lavorative, per quelle ludico-ricreative, per i verbali di assemblee formali.

ALTRI SERVIZI DELLA COMUNITA'

- Consulenza e disbrigo pratiche socio-assistenziali;
- Consulenza legale;
- Sostegno psicologico;
- Controlli medici e visite specialistiche.

LA LISTA DI ATTESA

Se nella struttura non sono momentaneamente disponibili posti per l'accoglienza, l'utente che ne fa richiesta viene inserito in una apposita lista di attesa che sarà evasa per ordine cronologico rispetto alla domanda. La residenza nell'ambito del Distretto del Piano di Zona costituisce, a parità di condizioni, titolo di precedenza assoluta per l'ammissione.

L'ORGANIGRAMMA

Psichiatra in convenzione

Si occupa degli interventi farmacologici da effettuare sugli utenti in collaborazione con il Servizio inviante e con il Medico di medicina generale

Predisporre piani di intervento e procedure nei casi di urgenza ed emergenza, di concerto con il Medico di medicina generale e con l'equipe multidisciplinare, provvedendo anche ad eventuali ricoveri ospedalieri con le procedure previste sia per il TSV che per il TSO.

Psicologo- Psicoterapeuta

Lo psicologo- psicoterapeuta è la figura cui compete, insieme allo psichiatra e al coordinatore, la decisione della presa in carico dell'utente presso la struttura.

Nello specifico:

- Illustra a tutti gli operatori/collaboratori sanitari della comunità il PAI elaborato lasciandone copia ed affidandone l'esecuzione al coordinatore;
- Organizza incontri strutturati di aggiornamento e supporto con gli operatori della struttura;
- Organizza incontri strutturati con gli utenti della struttura secondo i tempi e le modalità previste nel PAI e con le famiglie, ove previsto;
- Effettua trattamenti psicologici, sia individuali sia di gruppo, su ospiti e famiglie: sostegno, consulenza, psicoterapia.
- Effettua la valutazione psicodiagnostica degli ospiti.
- È responsabile dell'aggiornamento del diario clinico individuale degli utenti;
- Elabora il PAI di concerto con il Servizio inviante e il coordinatore della comunità;
- Elabora ed invia le relazioni socio-sanitarie;

- Organizza e coordina gruppi di formazione e supporto psicologico con il personale in servizio.

Coordinatore

Il Coordinatore impronta la propria attività ai principi della democrazia e dell'onestà, del rispetto delle persone e promuove lo spirito di partecipazione dei colleghi nel contesto comunitario.

Dal punto di vista gestionale:

- Cura l'organizzazione in termini di efficienza ed efficacia; ha la sorveglianza igienico-sanitaria ed antinfortunistica, ai sensi delle vigenti leggi risponde personalmente delle infrazioni alle norme. A tale scopo, propone al Datore di Lavoro e al R.R.U. le misure volte a rendere la propria struttura compatibile con le norme vigenti;
- Provvede alla gestione dei servizi generali dell'ambiente lavorativo, alla manutenzione ordinaria dei beni immobili e mobili, presentando le opportune proposte;
- Redige gli inventari e tiene aggiornati i relativi registri, con la collaborazione degli OSS;
- Vigila perché nella comunità non accedano estranei, se non negli orari e secondo le modalità stabilite dal programma di lavoro, dai progetti riabilitativi concordati e dal Regolamento di struttura;
- Cura scrupolosamente l'immagine della struttura, che deve essere sempre dignitosa e confacente ai valori di solidarietà, serietà, onestà, rispetto della persona, che sono alla base del modello operativo.

Per le competenze sanitarie, in particolare:

- È direttamente e personalmente responsabile con il personale in turno del benessere psico-fisico degli utenti. Egli collabora con il medico di medicina generale e con il Responsabile Sanitario della struttura per prevenire l'insorgenza di malattie; sollecita l'intervento dei sanitari ogni qual volta ne ravveda la necessità; vigila sulla corretta e puntuale somministrazione dei farmaci e sulla esecuzione delle terapie prescritte; controlla le diete, perché siano correlate alle patologie degli assistiti;
- Agevola e collabora perché siano realizzati i progetti terapeuti e riabilitativi individuali degli ospiti della comunità; coordina i responsabili dei laboratori perché le attività siano coerenti con gli obiettivi riabilitativi;
- È responsabile dell'attuazione dei programmi socio-riabilitativi della comunità e a tal fine stimola e coordina tutti i lavoratori;
- È responsabile dell'aggiornamento del diario clinico degli utenti (nella parte che gli compete) anche sulla base di quanto contenuto nel diario cronologico e su quello giornaliero di struttura;
- Ha l'obbligo di effettuare quotidianamente le verifiche degli standard di qualità delle principali erogazioni di servizi e prestazioni allo scopo di mantenere elevato, costante e regolare, efficace ed efficiente l'intero intervento all'interno del contesto comunitario;
- Collabora con lo psicologo per la compilazione delle schede di valutazione e di soddisfazione degli operatori, degli utenti e/o di chi ne fa le veci;
- Gestisce in maniera scrupolosa il registro delle presenze dei dipendenti e degli utenti.

Educatore Professionale

L'educatore professionale attua specifici progetti educativi e risocializzanti nell'ambito di un progetto elaborato da un'équipe multidisciplinare di cui fa parte, volti ad uno sviluppo equilibrato

della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana.

Si integra con altre figure professionali, coinvolgendo nel proprio intervento i soggetti interessati, le loro famiglie e la comunità di riferimento.

Rientra nel profilo professionale dell'educatore professionale la partecipazione ad attività di studio, ricerca e documentazione relative alle funzioni previste.

Assistente Sociale

L'assistente sociale interviene e si rapporta con tutti gli ambiti della riabilitazione: reti sociali, famiglia, ecc. in relazione alla specificità del ruolo attribuitogli all'interno della struttura.

L'intervento è bifocale in quanto si esplica tanto sul paziente che sull'ambiente.

L'azione dell'assistente sociale è orientata sulla persona per accompagnarla nel percorso di svincolo dal sanitario verso il contesto sociale; è altresì orientata sul tessuto sociale per individuarne le risorse da attivare a vantaggio della persona da re-inserire.

Nello specifico:

- Effettua indagini a livello sociale, economico e familiare dell'utente;
- valuta le risorse a disposizione da reperire per colmare il bisogno dell'utente;
- collabora con le altre figure professionali alla progettazione e alla realizzazione di progetti individuali di cura e riabilitazione;
- programma interventi che facilitino l'accesso a servizi e risorse di altri enti ed istituzioni e delle associazioni;
- Promuove o partecipa ad attività di socializzazione, a programmi di supporto ad inserimenti lavorativi, di formazione al lavoro, di formazione scolastica o professionale;
- Fornisce supporto alle attività dei pazienti inseriti in struttura;
- Fornisce consulenza e collaborazione con tutori, curatori e amministratori di sostegno;
- Promuove istanze e collabora con tutori, curatori e amministratori di sostegno dei pazienti in collegamento con gli organi giudiziari;
- Redige relazioni tecniche e partecipa ai gruppi di lavoro;
- Svolge attività di Tutor dei Tirocini Professionali.

Infermiere Professionale

L'infermiere professionale è in convenzione per le esigenze infermieristiche di particolare rilievo.

È personalmente responsabile degli acquisti dei farmaci, della corretta gestione dell'armadio farmaceutico, dell'eliminazione puntuale dei farmaci scaduti.

Annota le terapie effettuate su un apposito registro.

Operatore Socio Sanitario

Si occupa di fornire agli ospiti l'assistenza di base per la cura della persona. Le sue azioni dovranno corrispondere a quelle previste nei piani individuali di trattamento, secondo le indicazioni pratiche fornite dal coordinatore e sempre nell'ottica di "aiutare a fare" piuttosto che "fare al posto di".

Sulla base dei progetti personalizzati redatti dall'équipe socio-sanitaria, svolge le prestazioni di tipo domestico, assistenziale e di tipo igienico-sanitario finalizzate a mantenere l'autonomia funzionale degli ospiti in carico, nonché a favorire la partecipazione alla vita sociale e all'espressione personale.

In particolare l'O.S.S.:

- Collabora con l'équipe al raggiungimento degli obiettivi assistenziali e riabilitativi programmati per ciascun ospite;
- Provvede alla pulizia e al governo degli ambienti e ai servizi personali dell'ospite;
- Aiuta gli utenti nell'igiene personale;
- Collabora nelle attività sociali e ludico-ricreative organizzate per gli ospiti all'interno e all'esterno della comunità;
- partecipa alle riunioni di verifica degli obiettivi assistenziali e riabilitativi;
- garantisce, inoltre, il trasporto degli utenti con gli automezzi della comunità.

Gli operatori che possiedono abilità specifiche per interventi di piccola manutenzione (idrica, elettrica, pitturazione pareti, ecc.) possono mettere a disposizione della comunità le suddette competenze, in collaborazione con gli ospiti nel più ampio disegno del percorso riabilitativo.

Altri collaboratori e consulenti

Sono soggetti che entrano a far parte transitoriamente dell'organizzazione per il supporto e lo svolgimento diretto di attività o prestazioni.

I contratti di collaborazione con consulenti devono prevedere esplicitamente le attività da questi rese, la durata del periodo di collaborazione, il compenso orario, le fasce orarie della loro attività, nonché i referenti istituzionali ai quali devono riferire.

I contratti di collaborazione professionale, nella CPV Residenza San Carlo si rifanno al settore occupazionale e della risocializzazione (tecnici di laboratorio sartoriale, teatrale, artigianale, ecc.).

LA FORMAZIONE E I TIROCINI

Formazione continua del personale

L'azienda garantisce un Piano di Formazione annuale per la formazione continua e altre opportunità di apprendimento affinché le capacità professionali degli operatori sanitari e le competenze corrispondano ai bisogni dei pazienti.

Tirocini formativi

La Ria.So.P. srl è convenzionata con Scuole di Formazione e Università italiane per i tirocini formativi in itinere e post-lauream, per le figure innanzi descritte.

I tutors, autorizzati dalla Direzione, accompagnano il tirocinante nel suo percorso di apprendimento secondo un piano prestabilito prima dell'avvio del tirocinio stesso.

LE REGOLE DI COMUNITA'

Ogni ospite può personalizzare a suo piacimento la sua camera; usufruisce di spazi comuni in cui sentirsi a casa e dove potersi esprimere al meglio pur nel rispetto delle regole di convivenza.

- **La pulizia e l'ordine**

La pulizia e l'ordine della Struttura vengono garantite dal personale in servizio e l'ospite è coinvolto attivamente nel disbrigo delle attività quotidiane per mantenere e migliorare il proprio livello di autonomia. Sicché tutti gli utenti sono tenuti alla cura della propria persona con particolare riguardo all'igiene personale e tenuti ad un abbigliamento decoroso.

- **Il menù giornaliero**

Il menù è stabilito per tutti dalla struttura secondo le tabelle dietetiche approvate dal SIAN ASL Lecce e suddiviso per stagioni.

In caso di necessità, dietro prescrizione medica, la dieta è personalizzata.

Il menù è affisso in bacheca. Gli utenti provvisti di HACCP partecipano attivamente alla preparazione dei pasti.

- **Il divieto di introduzione e consumo di alimenti casalinghi nella comunità**

In osservanza dei Regolamenti CE 852/2004, 178/2002 e del D. Lgs 193/2007 si vieta l'introduzione di alimenti dall'esterno che non siano confezionati.

È vietato introdurre alimenti preparati in casa perché possono contenere ingredienti che causano allergie, intolleranze alimentari, intossicazioni o risultare dannosi per la salute degli utenti che presentano specifiche patologie (es. diabete, obesità).

- Il rispetto della quiete

Tutti gli utenti sono tenuti ad un comportamento corretto. Devono evitare rumori, non urlare e moderare il volume della radio e del televisore. In modo particolare bisogna rispettare il silenzio durante i momenti di riposo.

- Il fumo

per il rispetto della propria e altrui salute è vietato fumare in tutti gli ambienti della struttura. E' possibile fumare in giardino.

- Le uscite

la struttura è aperta e le uscite sono programmate e destinate alle attività riabilitative della comunità e/o da eventuali prescrizioni terapeutiche. Alcuni utenti hanno la possibilità di uscire sul territorio anche non accompagnati, se previsto dal PAI.

- Il telefono

i telefoni, fisso e mobile, di cui è dotata la comunità, consentono di ricevere ed effettuare telefonate strutturate e gratuite. In alcuni casi l'uso del cellulare personale può essere regolamentato in base alle prescrizioni terapeutiche e/o di altro genere.

- Le visite di familiari e amici

ogni utente può ricevere visite da parte di familiari e amici. È necessario però che tali visite non ostacolino le attività lavorative e riabilitative e avvengano nel rispetto della privacy degli altri utenti. Per tale motivo è opportuno che esse siano programmate e che l'accoglienza in alcuni ambienti sia mediata dall'operatore che preventivamente ne verificherà l'accessibilità.

In alcuni casi, i tempi e le modalità di visita sono regolamentate dal PAI e vanno concordati con l'equipe della Comunità.



Il monitoraggio interno

Il resoconto dell'intera giornata è riportato in specifici registri predisposti per le competenze, per le consegne, per le comunicazioni, per le attività di laboratorio, per le attività lavorative, per quelle ludico-ricreative, per i verbali di assemblee formali, per le comunicazioni dello psicologo.

I rapporti con i Servizi

La cadenza di incontri di verifica o di gestione congiunta del caso è variabile e corrispondente al numero di Servizi coinvolti e alla specificità dei bisogni e degli obiettivi progettuali. Tali incontri vengono regolarmente verbalizzati sul diario personale dell'utente.

Le dimissioni

Le dimissioni, scopo perseguito con determinazione, si concordano e si preparano con puntualità. Se avvengono a conclusione del PAI si intensificano i rientri nella propria casa con congruo anticipo, aumentano gli interventi sulla famiglia e sulla comunità civile per verificare sul campo i risultati ottenuti e per affrontare le eventuali difficoltà che si presentano e perché il rientro nel circuito sociale d'origine ed un eventuale reinserimento lavorativo siano quanto più agevoli possibile.

Anche dopo le dimissioni la relazione con l'ex ospite non si interrompe ma viene coltivata in termini di buona e significativa conoscenza finché (e se) c'è richiesta da parte dell'utente stesso, della sua famiglia o delle istituzioni territorialmente competenti degli specifici casi.

È possibile, però, che l'interruzione del percorso riabilitativo possa avvenire per rescissione del contratto terapeutico da parte di:

- paziente/famiglia;
- struttura ospitante;
- servizio inviante.

I ricoveri ospedalieri

L'accompagnamento in Pronto Soccorso avviene, di norma, attraverso il servizio del 118 attivato dal personale della struttura.

Non è previsto a favore degli utenti, durante l'accompagnamento in ospedale per ricoveri, alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

L'informativa sulla privacy

Riasop Srl adotta le misure necessarie all'applicazione del Regolamento Europeo 2016/679 GDPR (General Data Protection Regulation) e alla vigente normativa nazionale, relativamente alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Per assicurare il rispetto del principio di "accountability", l'Organizzazione si è dotata di un Modello Organizzativo per la Protezione dei Dati (MOPD), volto a strutturare in modo sistematico le responsabilità e i processi in materia di tutela dei dati personali.

La richiesta di cartella clinica

Dopo la dimissione, il Legale Rappresentante, i familiari autorizzati, lo stesso utente o l'A.d.s., possono richiedere, previa compilazione dell'apposito modello, copia della cartella clinica di ricovero. Anche gli eredi legittimi possono richiedere copia della documentazione sanitaria di un loro parente conformemente a quanto disposto dalla vigente normativa alla tutela e alla protezione dei dati personali.

Sarà cura della struttura consegnare al richiedente la copia della cartella clinica entro un massimo di 30gg dalla data della richiesta.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE MALATO**D.P.C.M. n°65 del 19/05/1995 G.U. n°125 31/05/1995**

L'articolato che segue costituisce espressione ed integrazione dei principi contenuti nei sotto indicati documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale:

- *“Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;*
- *"Carta dei diritti del malato", adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;*
- *"Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;*
- *Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo" - Artt. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;*
- *Art. 12 della «Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali”, 1966;*
- *Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).*

I diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la permanenza in Struttura ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale «Lei».
3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
4. Il paziente ha diritto di ottenere dal responsabile sanitario informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il medico raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi

autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

I doveri

1. L'utente dal momento in cui è inserito nella Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale.

2. L'accesso nella struttura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

3. È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente il responsabile sanitario sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

4. L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

5. L'ospite è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale/terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri utenti.

6. In situazione di particolare necessità le visite, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate.

7. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

8. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri utenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili appositi spazi.

9. In Comunità è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e di un sano stile di vita.

10.L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

11.È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura avendo cura di rispettare la privacy degli altri utenti.

12.Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere del cittadino malato.

13.L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

LA QUALITA' DEI SERVIZI ED EVENTUALI RECLAMI

La qualità dei servizi è garantita dal pedissequo rispetto delle procedure previste dal Manuale di accreditamento di cui si è dotata la comunità.

È garantita dal lavoro in équipe multidisciplinare, attraverso la ricerca degli obiettivi da perseguire e la valutazione di quelli perseguiti (pre, in itinere, post), attraverso il coinvolgimento dei diversi attori interessati, la somministrazione di appositi questionari, in completo anonimato, per rilevare il grado di soddisfazione dell'utente e della sua famiglia (Custode Satisfaction) nonché attraverso le riunioni giornaliere tra operatori e utenti.

Il coordinatore e l'équipe concordano ed attuano azioni di correzione e miglioramento degli interventi previsti dal progetto ed effettuati in struttura.

Gli utenti e/o il loro referente familiare possono eventualmente segnalare disservizi e sporgere reclami sui disservizi subito all'interno della struttura.

La struttura, per il tramite degli operatori in turno, mette a disposizione, a tal fine, appositi moduli di reclamo, indirizzati all'ufficio reclami che ha sede presso l'amministrazione che provvederà alla valutazione in collaborazione con l'équipe e che provvederà entro 15 giorni ad effettuare l'intervento correttivo e a rispondere. A tal fine nelle comunità vi sono apposite cassette postali.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Ria.so.p. s.r.l. è raggiungibile telefonicamente (telefax 0833722061), per e-mail (riasop@libero.it), per pec: riasop.srl@pec.it, per posta o recandosi di persona al seguente indirizzo:

Direzione generale e sede amministrativa Corso Dante n.40, 73040 Presicce-Acquarica, località Acquarica (LE).



CARTA DEI SERVIZI

Ragione sociale	RIA.SO.P. S.R.L.
Sede Legale	Via Crudili, 28- 73054 Presicce-Acquarica (LE)
Direzione Generale Sede Amministrativa	Corso Dante, 40 - 73040 Presicce- Acquarica (LE) Tel.0833722061
Sedi Operative	CRAP “Dimora San Carlo” via Cattaneo s.n. 73040 Presicce-Acquarica (LE) Tel.0833727816
	Casa per la Vita “Residenza San Carlo” Via Crudili, 28- 73054 Presicce-Acquarica (LE) Tel.3314337783 / 0833822024
Sito web	www.riasop.com
Email Direzione	direzione@riasop.com
Email “Dimora San Carlo”	dimorasancarlo@riasop.com
Email “Residenza San Carlo”	residenzasancarlo@riasop.com
Pec	riasop.srl@pec.it
Codici Ateco	87.2; 87.9
C.F. e P. IVA	03262430758
Presidente	Dott.ssa Irene Teresa La Puma

All.1

Modulo reclamo



CARTA DEI SERVIZI

All'attenzione di _____

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Presicce-Acquarica, _____

Firma

All.2

INVENTARIO INDUMENTI (ingresso)

- pigiama;
- maglie intime;
- giacca da camera;
- slip;
- reggiseni;
- calze;
- pantaloni;
- gonne;
- vestiti;
- giacche;
- maglie manica lunga;
- t-shirt;
- maglioni;
- tute sportive,
- costumi da bagno,
- cappotti e giubbini;
- abiti uomo;
- accappatoio o telo;
- Pantofole;
- Scarpe.

Sarà cura dell'utente e/ o del familiare di riferimento compilare opportunamente il modulo allegato con la specifica di tutti i capi contenuti nella valigia. Il modulo verrà restituito e controfirmato a seguito di verifica e al momento della dimissione.

Ogni ulteriore fornitura di indumenti dovrà seguire la stessa procedura.

All.3**INVENTARIO INDUMENTI (dimissione)**

Il sottoscritto..... in qualità di.....

Del Sig./ra..... ospite di codesta struttura,

consegno al Si./ra..... per conto della RIA.SO.P. s.r.l.

la seguente biancheria:

N° CAPI	ARTICOLO	COLORE	NOTE

Presicce-Acquarica, lì

PER RICEVUTA.....

IN FEDE.....

All.4

DIMISSIONE VOLONTARIA

Il/la sottoscritto/a..... nato/a a.....(.....)

Il..... Residente in(.....)

Via..... in qualità di.....

Del Sig./ra..... Ospite della CRAP Dimora San Carlo

COMUNICA

Le dimissioni del congiunto dando giusto preavviso a far data dal.....

Presicce-Acquarica, lì.....

In Fede

.....

All.5

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA



CARTA DEI SERVIZI

Io sottoscritto/a..... nato/a a.....

Il..... Residente in(.....)

Via..... in qualità di.....

Del Sig./ra..... Ospite della CRAP Dimora San Carlo

CHIEDO

La documentazione sanitaria del mio congiunto in copia conforme all'originale.

Presicce-Acquarica, lì.....

In fede

.....

All.6

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La preghiamo di esprimere un giudizio sugli aspetti che seguono

LA COMUNITA'	SODDISFACENTE	ACCETTABILE	NON ACCETTABILE	NON SO
Comfort ed accoglienza della struttura				
La stanza di degenza				
Gli ambienti comuni (soggiorni,sale animazione, ecc)				
L'ASSISTENZA E LE CURE Adeguatezza alle prestazioni				
Assistenza medica fornita dalla struttura				
Assistenza infermieristica				
Le terapie riabilitative				
Assistenza tutelare (OSS)				
IGIENE E CURA DELL'UTENTE accuratezza				
Igiene personale				

Abbigliamento e cura della persona				
RELAZIONE DEL PERSONALE CON L'UTENTE				
Rispetto riservato all'ospite				
Ascolto dell'ospite nei suoi bisogni				
I SUOI RAPPORTI CON IL PERSONALE				
Gentilezza e disponibilità del personale				
Capacità di ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico della struttura				
Gentilezza e disponibilità del personale amministrativo				

SERVIZI OFFERTI DALLA COMUNITA'				
Attività proposte dall'Area socio- riabilitativa				
Servizio mensa				
Pulizia della comunità (stanze, cucina, bagni, ecc.)				
Guardaroba e lavanderia				
Servizi amministrativi				

VALUTAZIONI CONCLUSIVE:

ci indichi, se lo desidera, cosa potremmo fare per migliorare la sua permanenza presso la nostra struttura, ovvero esprima altre considerazioni che ritiene utili al miglioramento dei vari servizi:

.....

.....

.....

.....

.....