

**Residenza Sanitaria Assistenziale
Di Mantenimento
“Prof. Gino Cucurachi” - Calimera**

CARTA DEI SERVIZI

Indice

BENVENUTO	2
CHI SIAMO	3
FINALITÀ	3
VALORI	3
LA STRUTTURA	4
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
LE PROCEDURE DI AMMISSIONE	7
PROCEDURE DI AMMISSIONE COVID-19	7
LE TIPOLOGIE DI SOGGIORNO	8
OSPITALITÀ PERMANENTE	8
OSPITALITÀ TEMPORANEA	8
I SERVIZI OFFERTI	10
SERVIZI ALBERGHIERI	12
LE MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	13
LE REGOLE DI CONVIVENZA	13
ORARI DELLE PRINCIPALI ATTIVITÀ:	13
VISITE DEI PARENTI E CONOSCENTI	13
VISITE PARENTI COVID-19	13
LUOGHI DI INCONTRO	14
TELEFONO	14
POSTA	14
DIVIETO DI FUMARE	14
TRASPORTO ASSISTITI	14
LA GIORNATA TIPO	14
LA RETTA	15
I PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	15
I DIRITTI FONDAMENTALI DEI NOSTRI UTENTI	16
STANDARD DI QUALITÀ	17
ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA IN NUCLEI OMOGENEI.	18
LAVORO IN ÉQUIPE	18
PIANI INDIVIDUALI DI ASSISTENZA	18
FORMAZIONE	18
SISTEMA INFORMATIVO	18
HACCP	18
ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08	19
STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI ASSICURATI	19
CUSTOMER SATISFACTION	21

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Benvenuto

Gentile Ospite

La salutiamo cordialmente e le auguriamo una serena permanenza presso la nostra Residenza Sanitaria.

La presente Carta dei Servizi si propone di far conoscere ai cittadini e alle istituzioni le caratteristiche strutturali, i servizi offerti, l'organizzazione e le modalità di funzionamento dalla Residenza Prof. Gino Cucurachi.

La residenza Prof. Gino Cucurachi ha come valori fondanti:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;*
- la costruzione di un rapporto con l'Ospite e con la famiglia personalizzato e vicino alle esigenze di ciascuno;*
- favorire i rapporti tra le famiglie e la rete istituzionale dei servizi socio-sanitari (Comune, Regione, ASL);*
- l'organizzazione di percorsi didattici e di formazione continua al fine di elevare il livello qualitativo dei servizi e la professionalità del personale;*
- la verificabilità continua dei vari processi al fine di ricavare indicatori utili alla programmazione periodica e alla gestione dei medesimi.*

La conoscenza delle attività e del funzionamento della residenza protetta, oltre a costituire un canale di informazione e di tutela dell'ospite, favorisce il miglioramento dei rapporti con gli utenti, assicura trasparenza alle attività assistenziali ed una maggiore qualità dei servizi erogati.

La Direzione

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Chi siamo

La Residenza Sanitaria Assistenziale di Mantenimento Prof. Gino Cucurachi è una struttura comunale realizzata e gestita da Athena S.r.l. dal 2006 che opera nell'ambito dei servizi socio-sanitari con l'obiettivo di qualificarsi presso il settore pubblico e privato come realtà all'avanguardia, in grado di offrire soluzioni innovative in tema di assistenza socio sanitaria. Il modello gestionale privilegia il rapporto con gli Ospiti nel contesto di una struttura moderna, organizzata con cura ed efficienza secondo standard elevati di qualità.

La Residenza Sanitaria Prof. Gino Cucurachi eroga prestazioni in nuclei specializzati a persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, con gravi deficit psico-fisici nonché persone affette da demenze senili 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.

Prenderci cura di chi ha avuto cura di noi è la nostra **Missione**,

Pertanto, la cura per noi va oltre l'assistenza e mira a costruire con l'Ospite un percorso personalizzato incentrato sul recupero della storia e dell'esperienza di ciascuno.

Finalità

La Residenza "prof. Gino Cucurachi" è una struttura residenziale, destinata ad accogliere, in modo temporaneo o permanente, anziani autosufficienti e non, di grado medio ed elevato, che non necessitano di prestazioni sanitarie specialistiche e persone affette da demenze.

Il nostro principale obiettivo è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata operando in conformità con le finalità della Legge Regionale ed in una politica di offerta socio-assistenziale integrata in ambito territoriale.

I trattamenti erogati sono costituiti da prestazioni di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e di ri-orientamento in ambiente protesico e tutelare.

Il personale è in possesso dei requisiti professionali necessari all'assistenza di Ospiti con particolari esigenze cliniche. La struttura è in grado di accogliere persone dimesse dalle strutture ospedaliere e di mantenere con queste i contatti necessari a garantire una corretta assistenza. L'affidamento di questi pazienti viene deliberato dai Distretti Sanitari di appartenenza con il consenso delle famiglie.

La nostra politica di management è diretta a garantire il benessere dei nostri Ospiti, l'assistenza ed i servizi forniti garantiscono un ambiente di vita decoroso ed un clima familiare e sereno.

Il periodo di accoglienza nella struttura varia in ragione dell'intervento terapeutico di cui l'Ospite stesso necessita e delle motivazioni che ne rendono necessaria l'accoglienza nella Residenza.

Valori

I nostri principale valori sono:

- la centralità della Persona con la sua storia e la sua esperienza di vita;
- la qualità della vita e la tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'anziano, ancorché istituzionalizzato.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

La Struttura

La RSA "Prof. Gino Cucurachi" è sita a Calimera, in Via Salvo d'Acquisto 25, in posizione centrale, a pochi metri da Piazza del Sole e dalla Chiesa di S. Brizio.

La struttura, progettata secondo moderni criteri architettonici in materia di sanità è strutturata su 3 piani.

Al piano terra, attraverso un ampio ingresso si accede direttamente alla zona giorno che comprende oltre ad i servizi generali tutti gli spazi comuni destinati alle attività ricreative ed istituzionali:

- salotto con adiacente giardino d'inverno;
- sala ricreativa polifunzionale dotata di TV, stereo, home theatre e DVD;
- palestra attrezzata per fisioterapia e riabilitazione;
- giardino d'inverno;
- cucine ed ampia sala da pranzo attrezzata anche per Ospiti non autosufficienti;
- lavanderia interna;
- due ambulatori medici.

Sempre al piano terra è situata la Cappella dove settimanalmente viene celebrata la SS Messa.

Le camere di degenza, situate al primo ed al secondo piano, prevedono una sistemazione ad 1 e 2 letti, sono dotate di bagno interno attrezzato per Ospiti non autosufficienti, TV, ed impianto di climatizzazione caldo/freddo.

I letti sono tutti di tipo a 4 sezioni con altezza variabile di ultima generazione. Tutte le camere sono dotate di campanello per le emergenze collegato direttamente al centralino dell'infermeria ed ai cordless in dotazione al personale.

Un bagno dotato di vasca assistita consente la cura dell'igiene di soggetti completamente immobilizzati, inoltre la struttura è dotata di ascensore e di montalettiche per agevolare la mobilità degli Ospiti in tutte le situazioni.

La RSA è completamente priva di barriere architettoniche; è dotata di tutte le attrezzature ed i dispositivi conformi alle normative vigenti in tema di sicurezza, per assicurare ai nostri Ospiti una vita attiva, piena di stimoli e di interessi supportata da un'assistenza qualificata ed efficiente, in grado di stimolare la partecipazione alla vita all'interno della nostra comunità.

La professionalità del personale e la dotazione di attrezzature ed impianti tecnologicamente avanzate garantiscono ai nostri Ospiti servizi alberghieri e programmi di assistenza e riabilitazione di elevato livello qualitativo.

Inoltre la Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D.Lgs 81/08 (Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro) attraverso la predisposizione di idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione del personale.

In tutti gli ambienti della Residenza sono a disposizione gli ausili necessari per permettere agli ospiti in difficoltà di poter usufruire degli spazi di vita liberamente.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)
P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

La società di gestione della struttura garantisce il servizio nel pieno rispetto della normativa nazionale e regionale di riferimento.

Struttura organizzativa

All'interno della residenza operano in stretta collaborazione Direttore amministrativo e direttore sanitario. Nel rispetto delle singole competenze, essi assumono la responsabilità complessiva della struttura e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione sanitaria e socio-assistenziale.

Direzione Gestionale

Rientrano nelle competenze della Direzione Gestionale:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli ospiti di concerto con il Responsabile Sanitario;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione ed il rispetto delle norme di sicurezza generali della struttura;
- le relazioni con le istituzioni;
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione delle richieste e delle segnalazioni dei clienti, sia direttamente che attraverso il Coordinatore dei Servizi alla Persona.

Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario ha le seguenti competenze:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli ospiti, in collaborazione con la direzione Gestionale;
- con lo staff infermieristico, la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali ed attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della struttura ed il controllo delle norme igienicosanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo delle diete;
- la supervisione ed il rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti ed Operatori.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)
P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Coordinatore dei servizi alla persona

Collabora con il direttore Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA.

Tra le sue principali competenze:

- coordinamento del progetto di accoglienza ed inserimento dell'ospite;
- organizzazione controllo dei servizi socio assistenziali;
- controllo dei piani di lavoro;
- l'organizzazione e la conduzione di tutti i nuclei;
- l'impegno alla promozione della qualità della vita dell'Ospite.

Servizio sociale e di accoglienza

L'assistente sociale gestisce le liste di attesa per l'inserimento, evade e cura le pratiche amministrative e di valutazione multidimensionale, si relaziona con gli ospiti e con i loro parenti accogliendo suggerimenti e richieste.

Il servizio di accoglienza

- È disponibile a fornire informazioni ed accogliere il pubblico;
- Si occupa delle visite guidate alla Struttura;
- Si occupa delle pratiche amministrative (procedure di ingresso, Contratto, Dimissioni)
- Accoglie richieste, suggerimenti e rilievi da parte di clienti;
- Rilascia certificazioni amministrative e fatturazione ai clienti,
- Gestisce pagamenti e rimborsi di concerto con la Direzione gestionale e intrattiene rapporti con la PA relativamente a pagamenti, rimborsi ed agevolazioni.

Reception ed amministrazione

La reception è aperta al pubblico ed ai visitatori da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Tra i vari compiti previsti, si segnalano:

- accoglienza ed informazione (diretta, telefonica o per posta elettronica o via skype) relativa alla struttura ed alle pratiche di ingresso;
- consegna modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici direzionali;
- gestione del centralino, smistamento, registrazione o esecuzione di chiamate per conto degli ospiti;
- indicazione sui diversi spazi della Residenza;
- Prenotazione servizi esterni (parrucchiere; estetista; podologo etc.)

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Le procedure di ammissione

L'accesso in struttura può avvenire:

1. A seguito di richiesta dell'interessato o di un congiunto a seguito di valutazione del MMG;
2. Su richiesta dell'UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI su proposta del MMG, del Medico dell'Unità operativa ospedaliera, del medico dell'unità operativa di riabilitazione;
3. Per trasferimento da struttura post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da strutture territoriali di diverso livello assistenziale;

Ad avvenuta ammissione l'Ospite è tenuto a consegnare alla Direzione della Residenza Protetta:

- Certificato del medico di famiglia
- libretto sanitario e la eventuale documentazione di esenzione ticket;
- documento di riconoscimento;
- Codice Fiscale;
- documentazione sanitaria utile ai fini del trattamento assistenziale;
- elenco dei farmaci che il paziente assume regolarmente,
- documentazione relativa all'invalidità civile

All'atto dell'ammissione di un Ospite si procede alla sottoscrizione del contratto di ospitalità redatto su apposito Modulo predisposto dalla Direzione della RSA e firmato dall'Ospite interessato al ricovero e/o dal congiunto a lui più vicino, che si assume la responsabilità della copertura della retta di soggiorno e degli aspetti inerenti al privacy.

Procedure di ammissione Covid-19

- Richiesta telefonica in merito alla possibilità di effettuare il ricovero e modalità per l'effettuazione dello stesso.
- Triage telefonico e acquisizione di informazioni sullo stato di salute del paziente.
- Il ricovero potrà avvenire entro 72 ore dall'esecuzione del test SARS-CoV-2 con esito negativo. La richiesta del tampone dovrà essere avanzata dal medico curante ovvero in caso di paziente ospedalizzato dal reparto ospedaliero. Ovviamente sarà necessario effettuare tutte le operazioni con la massima celerità. Sono da privilegiarsi i ricoveri di pazienti ritenuti casi urgenti e improcrastinabili al fine di evitare un rapido peggioramento delle condizioni cliniche o il ricorso all'ospedalizzazione.
- Anche in presenza di tampone con esito negativo, prima dell'ingresso in struttura, il medico della struttura dovrà accertare, mediante visita in spazi separati, dell'assenza di condizioni di rischio in atto (febbre e/o sintomi respiratori) e che il paziente non sia un caso "sospetto", un caso "probabile" ovvero un caso "confermato".

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

- Il nuovo residente dovrà essere sistemato in isolamento in camera singola per un periodo di 14 giorni al termine del quale dovrà essere effettuato un ulteriore tampone. La richiesta del tampone dovrà essere effettuata dal medico curante con l'indicazione che trattasi di ospite di RSA. Solo a seguito di esito negativo del tampone, l'ospite potrà essere definitivamente sistemato in struttura.
- Le visite dei parenti e familiari sono vietate. Visite possono essere autorizzate, in via eccezionale, solo dalla Direzione della Struttura.

Al momento dell'accesso in struttura dovrà essere prodotta la seguente documentazione:

- Certificato del medico curante o referto ospedaliero con indicazione dei dati anamnestici, storia clinica, eventuali allergie, terapia farmacologica in atto, calendario visite specialistiche ed esami da effettuare o già previsti. Specificazione dei motivi che rendono improcrastinabile l'istituzionalizzazione del paziente.
- Richiesta a cura del medico curante dei seguenti esami e visite specialistiche.
- Emocromo, VES, Azotemia, Creatinina, Glicemia, AST, ALT, GGT, Bilirubina totale e frazionata, Elettroliti (Na, K, Ca, Cl), Coagulazione (PT, PTT, INR), Fibrinogeno, HAV – Ab, HBsAb, HBsAg, HBcAb, HBcAg, HBeAg, HCV – Ab, Amilasi, Colesterolo, Trigliceridi, Lipasi, elettroforesi siero proteica. Esame urine e urinocoltura con eventuale antibiogramma.
- Visita dermatologica a domicilio (paziente non trasportabile con i comuni mezzi)
- Visita cardiologica + ecg a domicilio(se piu' vecchio di 1 anno)
- Carta di Identità valida
- Tessera sanitaria
- Documentazione sanitaria (cartelle cliniche, esami di laboratorio, esami strumentali, referti ospedalieri, etc.)
- Esito di invalidità civile

Le tipologie di soggiorno

Ospitalità permanente

E' rivolta a persone non autosufficienti che non possono essere assistite a domicilio, in ragione delle gravi patologie cui sono affette o per difficoltà delle famiglie di assicurare l'adeguata e necessaria assistenza.

Ospitalità temporanea

Con questa tipologia di soggiorno si intende offrire un sostegno alle famiglie che hanno la cura di una persona non autosufficiente a domicilio e che si trovano in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso. Il servizio prevede assistenza e cura per un periodo temporaneo, al termine del quale segue un rientro in famiglia.

La durata del servizio, di norma, viene valutato dall'equipe medico della struttura, ed è prorogabile qualora si presentasse la necessità di effettuare ulteriori cure, oppure persistessero gravi situazioni di bisogno familiare.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)
P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Lista d'attesa

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene collocato in lista d'attesa. La collocazione nella lista d'attesa avviene in base all'incrocio tra più criteri, quello dell'urgenza del ricovero per imminenti dimissioni ospedaliere o per una segnalazione dei servizi sociali, quello della compatibilità dell'eventuale posto libero con le esigenze sanitarie e sociali del nuovo Ospite.

Nel momento in cui si libera un posto letto, il servizio accoglienza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso e fornisce le ultime informazioni, il promemoria con tutta la documentazione indispensabile per il ricovero e concorda la data e l'ora del ricovero. Il Direttore Gestionale con il Servizio di accoglienza predispongono il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

Dimissioni

La dimissione di un Ospite della struttura può avvenire:

- per Sua specifica richiesta da presentarsi per iscritto e con un preavviso di almeno 15 giorni;
- per decisione motivata della RSA, con un preavviso di 15 giorni e per i seguenti motivi:
- per comportamento dell'Ospite contrario alle norme del nostro regolamento;
- per grave deterioramento delle condizioni di non autosufficienza dell'Ospite per cui la Residenza Protetta ritiene di non poter assicurare tutte le adeguate forme di assistenza.

Le dimissioni in caso di ricovero temporaneo coincidono con la data di scadenza del contratto di soggiorno, salvo proroga da concordare su richiesta del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza.

Al termine del soggiorno, l'Ospite riceve un documento di dimissione contenente informazioni su aspetti socio-sanitari, riabilitativi, sanitari, infermieristici relativi al periodo di degenza dell'Ospite in R.S.A.

Si procede alla restituzione dei documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, si consegna copia della documentazione amministrativa e sanitaria relativa al periodo di degenza in R.S.A.

Decesso

Nei limiti del possibile si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'ospite diventassero critiche. In caso di decesso si provvede immediatamente ad informare la famiglia.

La salma viene composta nella camera mortuaria della residenza, è compito dei familiari scegliere il servizio funebre che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato ed i familiari dovranno provvedere al ritiro entro 48 ore.

Il servizio accoglienza provvederà ad espletare tutte le pratiche necessarie e riconsegnare ai parenti i documenti personali dell'Ospite.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)
P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

I servizi offerti

Piano Assistenziale Individuale

Tutte le attività svolte nella Struttura, emerse dall'analisi dei bisogni di ciascun ospite, vengono elaborate e pianificate nell'ambito del PAI redatto dall'équipe socio-sanitaria del Nucleo di Degenza. Il PAI viene condiviso con la Famiglia sulla base del principio del consenso informato alla cura e della condivisione del progetto di cura.

Il PAI consente di raggiungere i seguenti obiettivi:

- permette all'ospite di esprimere la propria individualità, valorizzando le abilità residue;
- Sostiene l'autonomia residua dell'Ospite e valuta le aree maggiormente critiche;
- supporta e sostiene le abilità cognitive funzionali residue;
- riduce le situazioni di stress dell'ospite e cerca di interpretare correttamente i suoi bisogni;
- aiuta e sostiene i caregiver a gestire lo stress derivante dall'assistenza a domicilio fornendo consigli, informazioni specifiche in merito alle patologie dell'Ospite.

Il PAI viene elaborato dall'équipe socio-sanitaria entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico dell'Ospite e in tale sede viene fissata anche il periodo di validità del Piano stesso nonché il calendario delle successive rielaborazioni.

Assistenza medica

Assistenza medica: gli ospiti usufruiscono dell'assistenza medica dei medici di base. Inoltre viene assicurata la presenza di un medico specialista in struttura per 5,5 ore alla settimana.

La presenza del responsabile sanitario è prevista per almeno 10,5 ore alla settimana.

Assistenza infermieristica

La RSA garantisce l'Assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna. L'attività si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta degli Ospiti critici.

Assistenza Operatori socio-sanitari

Gli OSS garantiscono 24 ore su 24 le attività di assistenza diretta degli Ospiti relative all'igiene, la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle piaghe da decubito secondo le indicazioni degli infermieri e del fisioterapista. La gestione dell'incontinenza, il supporto all'alimentazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione.

Assistenza sociale

La RSA svolge funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento, l'inserimento e la dimissione degli ospiti in collaborazione con le ASL e la rete territoriale di servizi.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Servizio di riabilitazione

L'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e globale, deve riguardare tutto l'arco della giornata dell'ospite, a cominciare dalla cura dell'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo e somministrazione dei pasti ai momenti veri e propri di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi ed il trasferimento delle competenze a tutta l'équipe ed ai familiari.

Il servizio palestra è garantito dal lunedì al sabato. Gli spazi adibiti e le attrezzature specifiche sono disponibili con la presenza dei terapisti della riabilitazione che effettuano interventi specifici a livello individuale o per gruppi.

Il servizio di riabilitazione interviene sia nelle patologie neurologiche sia in quelle ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione di lesioni e piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura o il consiglio di ausili idonei.

Consulenza psicologica

Lo psicologo accompagna il momento di accoglienza ed inserimento dell'Ospite ed offre un contributo fondamentale nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale.

Il suo intervento si incentra su un lavoro a stretto contatto con l'Ospite e con i familiari al fine di garantire una valorizzazione della persona ed un sostegno ai caregiver.

È disponibile a colloqui ed incontri con gli ospiti e con i familiari, si occupa della valutazione psicocognitiva e di attivare percorsi di stimolazione/riabilitazione individuali e di gruppo.

Servizio di animazione e terapia occupazionale

In struttura operano educatori professionali che erogano quotidianamente un servizio di animazione e di terapia occupazionale: programmi di animazione, musicoterapica, ginnastica psicomotoria, stimolazione fisioterapica, a gruppi o individuale, compatibilmente con le esigenze e con le condizioni psico-fisiche degli ospiti;

L'educatore ha il compito di gestire il tempo libero dell'ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della persona.

Altro compito precipuo dell'educatore è quello di privilegiare attività e percorsi educativi utili a valorizzare i processi cognitivi degli ospiti oltre ad attività di orientamento spazio-temporale.

Per quei pazienti in grado di socializzare sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale, feste, eventi ed uscite. L'obiettivo principale è quello di rendere partecipi i nostri ospiti di tutti gli eventi e della vita sociale del Paese favorendo una integrazione con il territorio e con le iniziative sociali e culturali di maggiore interesse.

I programmi di animazione ed educativi sono elaborati dall'équipe e pubblicati con cadenza mensile.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Volontariato

La Struttura, come detto, è aperta e favorisce l'integrazione con le realtà sociali e culturali del territorio. Attiva anche la collaborazione con gli enti del terzo settore al fine di promuovere la socializzazione e le relazioni.

Assistenza Religiosa

All'interno della RSA è rispettata la libertà di culto; l'assistenza religiosa e spirituale sono garantite attraverso la presenza del personale religioso cattolico tre giorni a settimana e su richiesta dell'Ospite in ogni altro momento della settimana.

All'interno della Struttura è presente una cappella per la celebrazione della Santa messa (ogni sabato pomeriggio e nei giorni prefestivi).

Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

Nella RSA è attivo il servizio Ristorazione con i pasti preparati direttamente dalla cucina interna. Il menu, predisposto dalla dietista in collaborazione con il SIAN dell'ASL di Lecce varia a seconda delle stagioni ed è elaborato su base settimanale. I menù settimanali sono pubblicati in reception E' inoltre possibile personalizzare la dieta in presenza di esigenze o prescrizioni.

Menù tipo:

Colazione: latte, the, caffè, biscotti o fette biscottate, marmellate e miele.

Spuntino: yogurt, frullato di frutta fresca, bibite.

Pranzo: primo piatto, secondo piatto, contorno di verdura, frutta di stagione.

Merenda: the, caffè, bibite, yogurt, gelatine di frutta.

Cena: primo piatto, secondo piatto, contorno di verdura, frutta di stagione

Adiacente alla sala ristorante sono presenti distributori di bevande e alimenti.

Pulizia ambienti

Il servizio di pulizia e igienizzazione degli ambienti, rifacimento letti, fornitura e cambio di biancheria da letto, da bagno, da tavolo e riordino guardaroba avviene tutti i giorni.

Lavanderia

Il servizio di lavanderia e stireria dei capi personali è a pagamento. Presso il servizio accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio e sulle modalità con cui viene effettuato. Si consiglia, in ogni caso, di non portare capi particolarmente delicati.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Parrucchiere, estetista e podologo

Presso la struttura è attivo il servizio su richiesta dell'utente. I servizi si prenotano presso il servizio accoglienza. Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

Le modalità di accesso ai servizi

Le procedure di ammissione sono dettagliate all'interno del "Regolamento per l'accoglienza e la vita comunitaria degli ospiti" a cui si rinvia per qualunque approfondimento.

Le regole di convivenza

Orari delle principali attività:

i pasti sono serviti nella sala da pranzo o nella stanza dell'Ospite con inizio nei seguenti orari:

- colazione del mattino ore 8,00 / 8,30
- pranzo ore 12,30
- spuntino ore 16,00
- cena ore 19,00
- il servizio di fisioterapia si eroga nell'apposita palestra dal lunedì al sabato.
- le attività quotidiane di ricreazione, animazione e mobilitazione sono stabilite con programma mensile e curate da personale interno
- il coordinatore sanitario è a disposizione dell'utenza dopo le ore 9,00 del mattino.

Visite dei parenti e conoscenti

La struttura è aperta al pubblico tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00. Le visite dei parenti e dei conoscenti sono incoraggiate dalla direzione, pertanto la Residenza Protetta prevede orari di visita ai nuclei stabiliti per non arrecare disturbo agli Ospiti nei momenti dedicati all'Igiene, all'alimentazione e al riposo e fissati come segue:

dalle ore 10.30 alle 12.15

dalle ore 16.00 alle ore 19.00

Si invitano i parenti ed i visitatori a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

In caso di situazioni critiche e consentita la presenza notturna del familiare, solo previa autorizzazione della Direzione Medica e Gestionale.

Visite parenti Covid-19

Non è consentito l'accesso di parenti e visitatori, le sole eccezioni sono relative a **casi indicati dalla direzione sanitaria della struttura**, che è tenuta ad adottare le misure necessarie a prevenire possibili trasmissioni di infezione

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)
P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Luoghi di incontro

All'interno della Residenza gli Ospiti e i Parenti possono muoversi liberamente negli spazi comuni. Gli spazi idonei alla socializzazione e all'incontro sono efficacemente segnalati e l'assenza di barriere architettoniche consente l'accessibilità a tutti gli Ospiti.

Solo con riferimento all'ingresso ai nuclei abitativi è necessario rivolgersi al personale di assistenza per verificare la possibilità e l'opportunità di effettuare la visita al degente.

Telefono

È possibile ricevere telefonate e video-telefonate direttamente nel nucleo. È consentito, inoltre, l'utilizzo del proprio telefono cellulare.

Posta

Gli ospiti possono spedire la corrispondenza e ricevere corrispondenza presso il domicilio della residenza.

Divieto di fumare

E' proibito fumare in tutti gli ambienti della Residenza Protetta.

Trasporto assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della RSA è a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

La Giornata Tipo

La giornata presso la RSA inizia alle ore 7.15 con le alzate e la cura dell'igiene e della vestizione degli ospiti.

La colazione viene servita nella sala mensa dalle ore 8 alle ore 9 ed in camera per gli ospiti che non possono alzarsi.

Durante la mattinata gli ospiti usufruiscono dei trattamenti riabilitativi prescritti ed effettuano "fisioanimazione".

Il servizio di animazione e terapia occupazionale organizza tutti i giorni attività ludico-ricreative, laboratori di lettura, di attività manuali e artistiche;

A metà mattinata vengono servite bevande calde o fredde per assicurare un buon grado di idratazione.

Il pranzo viene servito nella sala mensa dalle ore 11.45 alle ore 13.15 e si articola su due turni, per consentire alle persone con minori abilità di essere aiutate nella somministrazione dei pasti; chi, per motivi di salute non può alzarsi, riceve il pranzo in camera servito con vassoio termico.

Nel pomeriggio proseguono le attività di animazione e riabilitative;

La cena viene servita dalle 17.30 alle 19.30 e si articola su due turni, per consentire alle persone con minori abilità di essere aiutate nella somministrazione dei pasti; chi, per motivi di salute non può alzarsi, riceve il pranzo in camera servito con vassoio termico.

A seguito della cena ci si prepara per il riposo notturno e chi lo desidera può guardare la tv in camera anche con uso di cuffie wireless.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

La retta

Le rette in vigore sono applicate in base a parametri che tengono conto del livello di assistenza e di interventi riabilitativi come da tabella riportata:

Ospiti	Sistemazione*	Livello assistenza	Retta
Parzialmente autosufficienti	Stanza doppia	Assistenza di base media	€ 2.700
Non autosufficienti	Stanza doppia	Assistenza di base elevata	€ 2.700
Affetti da demenza/Alzheimer	Stanza doppia	Assistenza di base elevata	€ 2.700

Le sopraindicate Rette si riferiscono alla sistemazione in camera doppia. La camera singola va richiesta specificatamente all'atto della domanda, e comporta una maggiorazione del 30%.

Nel costo del Servizio sono compresi: assistenza medica ed infermieristica di base personalizzata, servizio alberghiero (vitto e alloggio), supporto psicologico, attività di animazione e ricreativa, servizio farmaceutico.

Al momento dell'ammissione nella RSA, la Direzione valuterà insieme al Direttore Sanitario la tariffa iniziale da applicare ed eventuali sconti da riconoscere in base alle condizioni generali dell'Ospite.

I principi fondamentali sull'erogazione del Servizio

La RSA "prof. Gino Cucurachi" indirizza la sua attività quotidiana nel rispetto dei seguenti Principi fondamentali:

- ❖ **Eguaglianza** dei diritti degli utenti, intesa come libero ed eguale accesso ai servizi per tutti;
- ❖ **Imparzialità** intesa come un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di giustizia, obiettività ed imparzialità;
- ❖ **Continuità** nel garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni;
- ❖ **Partecipazione** intesa come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione di piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio e la Residenza Protetta;
- ❖ **Valorizzazione** delle attitudini degli Ospiti, l'impegno di tutte le figure professionali che operano nella struttura va nella direzione di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione degli Ospiti tutti, in quanto persone in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni;
- ❖ **Efficacia ed efficienza** del servizio, come impegno costante ad orientare l'attività dell'organizzazione verso il raggiungimento degli obiettivi di salute e di benessere degli Ospiti.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

I diritti fondamentali dei nostri utenti

La RSA "prof. Gino Cucurachi" accoglie e fa proprio il protocollo nazionale proposto dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Agli utenti sono riconosciuti i seguenti diritti fondamentali:

Diritto all'informazione ed alla documentazione socio-sanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché ad entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. La RSA "prof. Gino Cucurachi" ha il dovere di proteggere ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare in ogni momento l'assistenza di cui ha bisogno.

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali ed organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha il diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psico-fisico.

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla decisione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute ed alla propria vita.

Diritto alla privacy in Attuazione del Regolamento UE 679/16

Athena Srl ha ottemperato a quanto previsto dal Regolamento UE 679/16 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

In particolare:

- è stato adottato il documento programmatico sulla sicurezza per il trattamento dei dati personali;
- sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali;
- è stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito dell'Ente.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

L'organizzazione della Struttura "prof. Gino Cucurachi" è la seguente:

n. 1	direttore con funzione di responsabile di struttura;
n. 1	medico responsabile sanitario;
n. 1	Medico specialista
n. 1	Fisioterapista;
n.1	Educatore professionale
n. 1	Assistente sociale
n. 1	Psicologa
n. 5	Infermieri professionali;
n. 15	OSS;
n. 1	OSS responsabile dei servizi assistenziali;
n.2	Addetta segreteria
n. 2	Addetti pulizie
n. 1	Addetta lavanderia
n. 3	Addetti cucina
n.1	Addetto servizi generali
n. 1	Inserviente

Standard di qualità

Athena Srl è consapevole che la migliore qualità dei servizi si ottiene attraverso i seguenti fattori:

1.	Organizzazione della struttura in nuclei omogenei
2.	Lavoro in équipe
3.	Piani individualizzati di assistenza
4.	Formazione

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

5.	Sistemi informativi
6.	HACCP
7.	Attuazione D. Lgs 81/08
8.	Attuazione Reg. UE 679/2016

Organizzazione della struttura in nuclei omogenei.

Athena Srl è consapevole che nella struttura trovano sempre più ospitalità anziani non autonomi, con problemi multipli e complessi. A tal fine si persegue nei limiti del possibile un modello organizzativo per nuclei omogenei di patologie o grado di autonomia.

Lavoro in équipe

L'esperienza quotidiana e la valutazione delle criticità riscontrate nell'erogazione dei servizi hanno dimostrato che per garantire un'assistenza di qualità occorre un approccio multiprofessionale in grado di affrontare in modo "globale" e al tempo stesso personalizzato le problematiche degli anziani assistiti.

A tal fine sono state istituite équipe stabili di nucleo con relativo referente per favorire il lavoro di squadra e per incrementare il rapporto di fiducia dei singoli operatori con l'assistito.

Piani individuali di assistenza

Athena Srl è consapevole che l'operare per progetti è una modalità complessa ma uno strumento fondamentale affinché tutta l'organizzazione sia impegnata nel lavoro per «obiettivi e risultati» e non più per «prestazioni».

Occorre quindi innanzitutto rilevare i bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Così facendo tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

Formazione

Athena Srl assicura la formazione continua al personale dipendente nella consapevolezza che essa è necessaria per garantire un'assistenza di qualità ed in quanto la struttura fonda il servizio sulla risorsa umana e quindi sulle conoscenze, sulle abilità, sugli atteggiamenti e sui comportamenti di quanti in essa vi operano.

Sistema informativo

La nostra struttura utilizza un fascicolo sociosanitario elettronico che si compone di varie aree (area medica, infermieristica, assistenziale, educativa, sociale, psicologica e fisioterapica, etc.) il dossier sanitario si apre con l'accesso dell'utente e con l'inserimento di tutti i dati anagrafici e sanitari dell'ospite indispensabili per la presa in carico

Grazie al Dossier sanitario elettronico il medico di struttura può visualizzare tutti i dati dell'utente e del suo dossier digitale nonché prescrivere la terapia farmacologica e gli ausili di protezione e tutela

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

rendendo il tutto immediatamente accessibile agli altri membri dell'équipe, grazie alla informatizzazione degli stessi.

Grazie alle schede dedicate ad allergie ed intolleranza combinate a schermate di riepilogo sull'andamento dei parametri vitali e fisiologici, il medico ha a disposizione tutti i dati per valutare le prescrizioni da effettuare. Grazie alla scheda anamnesi e ai diari i dati sono immediatamente disponibili rendendo più veloce e sicura la comunicazione dell'équipe. Il medico redige il diario medico e accede ai diari infermieristici, del fisioterapista, educatore psicologo, oss etc. Visualizza tutte le criticità in atto grazie agli alert di segnalazione.

La cartella digitale consente all'infermiere di registrare, all'interno del fascicolo sanitario informatizzato dell'utente, dati e rilevazioni sui parametri vitali, anamnesi infermieristica ed episodi acuti. L'infermiere può accedere rapidamente a schede soggette ad indicatori di eventi critici come cadute, lesioni cutanee etc.

La rilevazione dei dati dell'utente nel dossier elettronico è immediatamente disponibile agli altri utenti del sistema. Infine l'infermiere visualizza la terapia e ne registra la somministrazione.

HACCP

Athena Srl è dotata del manuale previsto dall'ex D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) , del Regolamento (CE) n. 187/02 n. 852/04 ed del D.LGS n. 193/07 mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

Attuazione Decreto Legislativo 81/08

Athena Srl ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

E' stata anche formata la squadra antincendio con il conseguimento dell'attestato di idoneità presso il Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco.

Standard di qualità specifici assicurati

Gli standard di qualità specifici corrispondono a specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia e per struttura, nella tabella seguente.

Area, subarea, codice e tipologia standard	Standard di qualità specifica
Assistenza	
Struttura e Organizzazione	

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

SO01	Esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi	Sì
SO02	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00	Sì
SO03	Presenza di procedure per organizzare documentare i processi operativi interni a disposizione del personale	Sì
SO03	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	8 h
Assistenza alberghiera		
AA01	Camere da letto con servizi igienici riservati ai clienti	100%
AA03	Posti letto con armadio guardaroba personale	100%
AA04	Posti letto con luce individuale	100%
AA05	Posti letto con dispositivo chiamata individuale funzionante	100%
AA06	Camere da letto con tre o più posti letto	0%
AA07	Numero medio di posti letto per camera	1,8
AA08	Camere dotate di Bagno, TV color, impianto di climatizzazione,	100%
AA10	Numero di telefoni mobili o cordless ad uso clienti	5
AA12	Possibilità di usufruire di un parrucchiere, barbiere, pedicure, estetista a pagamento su richiesta	Sì

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

Assistenza preventiva		
AP01	Posti letto attrezzati con letti elettrici a 4 sezioni ed H variabile	100%
AP02	Posti letto attrezzati con cuscini antidecubito	100%
Riabilitazione		
R01	Presenza del servizio di terapia della riabilitazione	Sì
Vitto		
V01	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Sì
V02	Distribuzione del pranzo entro le ore 13.00	Sì
V03	Distribuzione della cena entro le ore 19.00	Sì
Tempo libero		
TL01	Numero medio di uscite per anno	15
Diritto all'informazione		
DI01	Esistenza di un Ufficio aperto alle relazioni con il pubblico	Sì
DI03	Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie	Sì

Customer satisfaction

La politica di accoglienza della RSA "Prof. Gino Cucurachi" prevede il regolare monitoraggio degli obiettivi prefissati, nell'ottica di un costante miglioramento del livello dei servizi offerti. Allo scopo è stato messo a punto un questionario di gradimento proposto periodicamente ai nostri Ospiti ed ai familiari. Per garantire il massimo coinvolgimento, il questionario viene compilato in forma anonima; le risposte e le indicazioni fornite sono oggetto di attenta valutazione come riferimento per orientare al meglio il servizio offerto.

Allo scopo di migliorare costantemente il livello dei servizi offerti e per monitorare il raggiungimento degli obiettivi preposti, verrà utilizzato un questionario di gradimento, da somministrare periodicamente ad Ospiti e familiari. Il questionario verrà compilato in forma anonima per

ATHENA S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Iscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008

raggiungere il massimo del coinvolgimento. Le risposte saranno valutate attentamente, e le indicazioni emerse saranno prese in considerazione per orientare al meglio il servizio offerto.

Inoltre è stato istituito, presso l'ufficio Segreteria, il servizio «Ascolto del Cliente», grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati. I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo, che si trova sia allegato al presente documento che presso i nostri uffici - e consegnarlo direttamente alla Direzione.

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea azione istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine di 15 giorni.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i nostri servizi alle aspettative del cliente.

A T H E N A S.r.l.

Via S. D'Acquisto, 25 73021 Calimera (LECCE)

P.IVA: 03936470750

Tel. 0832 – 873505 – www.athenaservizi.it

R.S.S.A. Inscr. Reg. Regionale N° 236 del 22 – 04 - 2008