



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

“San Giovanni de’ Matha”

(Regione Puglia – accreditata con atto dirigenziale n°41 del 18/02/2013)



Carta dei Servizi

INDICE

Presentazione	pag. 3
Principi ispiratori attività quotidiana	pag. 4
Principi fondamentali di erogazione dei servizi	pag. 5
Breve storia della Comunità Trinitaria	pag. 6
La sede di Gagliano del Capo	pag. 6
La struttura organizzativa	pag. 7
La Residenza Sanitaria Assistenziale	pag. 8
Organico messo a disposizione ed organizzazione della RSA	pag. 14
Standard specifici della RSA a ciclo continuativo e diurno	pag. 14
Servizi accessori e comfort	pag. 16
Attività collaterali della RSA a ciclo continuativo e diurno	pag. 19
Tabella di sintesi degli standard specifici	pag. 20
Informazioni sulla Struttura	pag. 21
Gestione dei reclami per il mancato rispetto degli impegni	pag. 23
Rilevazione grado soddisfazione utenza	pag. 23
Associazione "Famiglie per i disabili"	pag. 24
Recapiti utili	pag. 25
Pubblicizzazione e validità Carta dei Servizi	pag. 25
Certificato di conformità alla norma ISO 9001:2015 (validità novembre 2018- novembre 2021)	pag. 26
Stato aggiornamento, verifica ed approvazione della Carta dei Servizi	pag. 27



PRESENTAZIONE

La Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili "San Giovanni de' Matha" **è gestita dai Padri Trinitari** che da oltre **60 anni** perseguono la qualità dei propri servizi per fornire a tutti coloro che vi si rivolgono, perché in stato di bisogno, le prestazioni più qualificate all'interno di un sistema finalizzato ad accogliere e garantire il ben – essere di ogni persona nella sua globalità.

Dal 1999 la sede operativa dei Padri Trinitari di Gagliano del Capo si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità alle dirette dipendenze della Direzione di Sede che garantisce, in collaborazione con le diverse funzioni aziendali, la tenuta sotto controllo, l'implementazione ed il continuo miglioramento del sistema. **E' responsabilità di un Ente certificatore esterno accreditato presso il Ministero della Salute** la verifica periodica di tutti i servizi erogati nella sede operativa (Presidio, RSA, Centro Diurno, Comunità Socio Riabilitativa). L'ultimo certificato di conformità ai requisiti della norma **ISO 9001:2015** è stato emesso dall'ente **DNV-GL** il 2 novembre 2018 ed ha validità triennale (il certificato è riportato a pag. 26 di questa carta dei servizi)

Tendere alla qualità dei servizi significa orientare le strategie e gli sforzi di tutta l'organizzazione verso un unico obiettivo. Punto di forza è il coinvolgimento di tutti gli operatori impegnati nei diversi livelli di responsabilità in un processo di miglioramento continuo della qualità tecnica delle prestazioni e delle relazioni tra operatori e pazienti.

I Padri Trinitari gestiscono direttamente le proprie strutture avvalendosi di personale qualificato e per garantire la qualità dei servizi offerti valorizzano il proprio ruolo a livello provinciale, regionale e nazionale anche sul terreno della solidarietà sociale, della cultura professionale, del collegamento con le altre Istituzioni.

I PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITÀ QUOTIDIANA SONO RICONDUCIBILI

alla Costituzione Italiana, art.3

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.....”; **art.32** “ La Repubblica tutela la salute, come fondamentale diritto dell’individuo a interesse della comunità. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario.....”;

ed allo Statuto Provinciale Ordine della Santissima Trinità, capitolo quarto, art.32,

“La SS. Trinità è il principio movente e, per nuovo titolo, la ragione suprema del nostro apostolato. E’ compito del religioso trinitario mettersi a servizio della Chiesa Universale e particolare, nelle opere di carità e del sacro ministero, secondo il carisma proprio dell’Ordine. Pertanto le nostre opere devono essere consequenziali all’indole ed allo spirito dell’Ordine”

ed art. 37

“ Tra le attività sociali che ricoprono un carattere redentivo–misericordioso nella nostra Provincia, sono da annoverarsi gli Istituti Medico–Psico–Pedagogici per la riabilitazione delle persone disabili, Centri di Formazione Professionale e Scuole di Formazione per gli operatori. Tali Centri siano sempre attenti all’aggiornamento delle tecniche e degli operatori secondo la medicina e la psicopedagogia onde rispondere alle esigenze dei ragazzi affidati alle loro cure ed alle domande della società che li affida. Nei Centri il lavoro di tutti gli operatori risponda, oltre alla scienza ed alla tecnica, all’istanza dell’amore cristiano e del carisma dell’Ordine della Santissima Trinità, secondo gli statuti propri dei nostri istituti stilati in conformità con le norme che li regolano dinanzi agli Enti Statali ed approvati dal Consiglio Provinciale. Si adoperino pertanto i religiosi impegnati in tali attività a creare nei Centri il clima di un apostolato redentivo dove il centro di ogni presenza è il Cristo Risorto che soffre nei fratelli”.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento di tutela dei diritti dei pazienti.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali (Direttiva Presidente Consiglio Ministri 27/01/1994):

Eguaglianza ed imparzialità: I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, garantendo il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione. Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità: è impegno prioritario del Presidio garantire un servizio continuo e regolare e ridurre, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

Disponibilità degli operatori e cortesia: particolare attenzione da sempre i Padri Trinitari dedicano alla formazione degli operatori per favorire l'aggiornamento delle tecniche ma soprattutto perché ogni "presa in carico" sia una relazione caratterizzata da dedizione, cura, capacità di ascolto.

Partecipazione: è garantita la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso la messa a disposizione di spazi per le riunioni degli utenti e dei familiari (pagina 24 di questa Carta dei Servizi è dedicata all'Associazione "Famiglie per i disabili"), l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso e le periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione dei pazienti relativamente alle prestazioni erogate ed alla qualità dei servizi attraverso un questionario

Efficienza ed efficacia: la Direzione di sede è costantemente impegnata a garantire un progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

Rispetto dei diritti della dignità e della riservatezza: In nessun modo le esigenze diagnostiche, terapeutiche ed organizzative devono compromettere i bisogni della persona malata.

BREVE STORIA DELLA COMUNITA' TRINITARIA

Nel 1998 la comunità Trinitaria ha festeggiato gli **800 anni della Fondazione dell'Ordine**. Per la famiglia trinitaria è stato un anno giubilare, un anno di memoria storica e di speranza, un anno di rinnovamento alla luce dell'ispirazione originaria e degli attuali orientamenti della Chiesa.

Ancora oggi, dopo 8 secoli, la comunità trinitaria fa tesoro del carisma originario e ricerca continuamente nuove modalità per la sua attuazione; ma soprattutto è impegnata nelle varie sedi operative (293 in 4 continenti) nella liberazione da ogni forma di schiavitù compresa quella materiale, dell'abbandono, della solitudine, del dolore, della malattia (Statuto Provinciale Ordine, art.37. Napoli 3 luglio 1988).

L'Istituzione Trinitaria, Ente Morale dal 1975 (Decreto Presidente della Repubblica n°23 del 2 gennaio 1975), **è presente in Puglia, nel Salento dal 1958**, con esperienze di vita, di servizi sociali, sanitari, formativi e cooperative di lavoro.

LA SEDE DI GAGLIANO DEL CAPO OGGI È:

- ◆ **Presidio di Riabilitazione** transitoriamente accreditato con il Servizio Sanitario per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione neurologica art.26 L.N. n°833/78.
- ◆ **Presidio di Riabilitazione accreditato per l'Assistenza Riabilitativa Domiciliare** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 153 del 30/06/2015).
- ◆ **Residenza Sanitaria Assistenziale per disabili "San Giovanni dé Matha"**, **accreditata** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 41 del 18/02/2013)
- ◆ **Centro Diurno Psichiatrico "Orizzonti Nuovi"** **accreditato** (Regione Puglia, Atto Dirigenziale n° 13 del 12 febbraio 2014)
- ◆ **Comunità Socio Riabilitativa "Mons. Giuseppe Di Donna"** - con atto dirigenziale n° 75 del 30/01/2015 è stata aggiornata **l'iscrizione nel Registro Regionale** delle strutture **autorizzate all'esercizio** per n° 18 posti letto
- ◆ **Provider accreditato presso il Ministero della Salute** per le attività di Educazione Continua in Medicina (ECM).

◆ **Titolare di rapporti** di collaborazione ed intesa con Istituti di Ricerca, Enti Locali, Università, Istituti Professionali Statali, Cooperative Sociali, Associazioni di Volontariato, ecc.

◆ **Iscritta all'Albo Regionale** degli Enti ed Associazioni di Servizio Civile della Puglia

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa della sede di Gagliano del Capo è progettata e realizzata in linea con gli obiettivi di breve, medio e lungo termine che si intendono raggiungere e che sono esplicitati nella politica della qualità che la Direzione dell'Ente periodicamente definisce e partecipa a tutti gli operatori. La dotazione di risorse è stabilita in base alla pluriennale esperienza nell'erogazione dei servizi e nel rispetto di indicazioni, disposizioni normative, linee-guida e regolamenti nazionali e regionali.

L'Ordine della SS. Trinità provvede periodicamente alla nomina del **Rettore**.

Al Rettore è affidata la **Direzione Generale** della sede operativa.

Il Rettore si avvale della collaborazione **di personale di area sanitaria, tecnica ed amministrativa**. Medici e tecnici laureati: neurologo, neuropsichiatra infantile, fisiatra, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, fisioterapisti, terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, logopedisti, educatori, infermieri, assistenti socio – sanitari con funzioni educative e di sostegno, accompagnatori disabili; di personale per le attività complementari e collegate e di personale di supporto organizzativo.

LA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI "San Giovanni de' Matha"

La Residenza sanitaria Assistenziale per disabili (RSA disabili), è una struttura sanitaria extraospedaliera, organizzata in 3 nuclei o moduli funzionali per complessivi 40 posti letto a ciclo continuativo e 20 posti a ciclo diurno.

La struttura nasce dalla riconversione di alcuni posti di riabilitazione neurologica funzionale ex-art. 26, L.N. 833/78 ed è finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero funzionale, di inserimento sociale, di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale a persone, le cui limitazioni fisiche e/o psichiche non consentono di condurre una vita autonoma e le cui patologie non necessitano di ricovero in strutture di tipo ospedaliero.

CICLO CONTINUO

è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno

CICLO DIURNO

è attivo dal lunedì al sabato per 46 settimane l'anno, esclusi i giorni festivi infrasettimanali, secondo il calendario stabilito all'inizio di ogni anno dalla direzione di sede e consegnato ad ogni famiglia



I destinatari in via prioritaria sono:

a) disabili fisici, psichici e sensoriali ossia persone adulte colpite da infermità e menomazioni di natura fisica, psichica, sensoriale in condizioni di non autosufficienza o affette da malattie croniche.

Nello specifico sono persone di età adulta, con gravi ed estese disabilità conseguenti ad infermità e menomazioni insorte sin dalla nascita, di interesse neurologico e neuropsichiatrico, non assistibili a domicilio, con lunga esperienza di istituzionalizzazione provenienti da istituti ex-art. 26 L.N. 833/78, in alcuni casi privi di nucleo familiare con esigenza di assistenza residenziale senza limiti temporali, ed importanti bisogni di integrazione sanitaria, trattamenti riabilitativi di mantenimento, terapie farmacologiche, attività psico-educative e socio-relazionali;

ma anche:

b) persone non più in età evolutiva portatrici di alterazioni morbose stabilizzate che hanno superato la fase acuta della malattia e per le quali è stato compiuto un adeguato trattamento terapeutico o di riabilitazione di tipo intensivo, ma che necessitano di trattamenti terapeutici protratti nel tempo;

c) persone anziane che presentano patologie cronico – degenerative che non necessitano di assistenza ospedaliera, ivi compresi soggetti affetti da patologie psico – geriatriche (demenza senile)

Modalità di accesso

Ogni potenziale paziente può contattare la RSA disabili telefonicamente (**0833/797240**) o di persona. In ogni caso il "**primo contatto**" viene gestito dall'assistente sociale che provvede ad informare l'utente su requisiti di accesso, documenti necessari per la presa in carico, modalità del ricovero, disponibilità dei posti.

Sono garantiti nell'ambito della capacità ricettiva i posti contrattualizzati annualmente con la ASL LE; i restanti posti, non a carico del Servizio Sanitario Regionale, sono disponibili per chiunque ne faccia richiesta.

L'ospitalità presso la RSA può essere:

prolungata: per pazienti con lunga esperienza di istituzionalizzazione provenienti da istituti ex-art. 26 L.N. 833/78, in alcuni casi privi di nucleo

familiare con esigenza di assistenza residenziale ed importanti bisogni di integrazione sanitaria, trattamenti riabilitativi di mantenimento, terapie farmacologiche, attività psico-educative e socio-relazionali;

temporanea: per il completamento di programmi riabilitativi già iniziati in ospedale o in Centri di Riabilitazione ai sensi dell'art. 26 della L.N. 833/78;

programmata: per favorire la riduzione del carico assistenziale sulla famiglia per brevi e determinati periodi, anche a seguito di temporanea sospensione degli interventi dei servizi domiciliari;

Per ottenere l'inserimento in RSA a carico del Servizio Sanitario Regionale (a ciclo continuativo e/o diurno) è necessario rivolgersi al Distretto Socio Sanitario della ASL competente (*in base al comune di residenza del paziente*) e seguire l'iter procedurale.

L'autorizzazione all'inserimento viene rilasciata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del Distretto Socio Sanitario.

L'importo della retta giornaliera corrisponde a quello determinato dalla normativa regionale per i ricoveri in RSA.

In caso di inserimento con autorizzazione gli oneri relativi alle prestazioni di natura sanitaria (70% della retta) sono a carico del Servizio Sanitario Regionale; gli oneri relativi alle prestazioni di natura alberghiera e socio – assistenziale (30% della retta) sono a carico dell'utente fatta salva la partecipazione alla relativa spesa da parte del Comune di residenza, in tutto o in parte, in rapporto al reddito dell'utente stesso e dell'eventuale onere derivante da familiari a carico.

In caso di inserimento "privato" gli oneri sono a totale carico del paziente

Il paziente inserito nella RSA rimane a carico del proprio Medico di Medicina Generale che esercita la capacità prescrittiva (farmaci, esami di laboratorio, strumentali, visite specialistiche, certificazioni, ecc.) in collaborazione con il Medico Coordinatore della RSA Disabili, responsabile della cartella personale e del Programma Assistenziale Individualizzato (PAI).

Gli eventuali accessi del Medico di Medicina Generale sono concordati con il Coordinatore Sanitario della RSA.

Documentazione per la presa in carico:

Sia che provenga da un'altra struttura sanitaria o direttamente da casa, al momento dell'inserimento l'utente dovrà portare con sé:

- autorizzazione al ricovero (in caso di ricovero autorizzato)
- tessera sanitaria, rilasciata dalla ASL di appartenenza;
- documento di identità e codice fiscale;
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri;
- risultati esami medico strumentali di laboratorio (*indicati nella "Lista documenti ed esami per il ricovero" disponibile nell'Ufficio di Servizio Sociale*), nonché il certificato di idoneità sanitaria rilasciato dal medico di base del paziente.

Nei casi in cui la richiesta di ricovero avviene in particolari situazioni di necessità ed urgenza, in attesa di tutti i documenti ed esami di laboratorio necessari per la regolarizzazione della presa in carico, è comunque necessario un certificato, a firma del medico competente, che attesti l'assenza nel paziente di malattie infettive in atto.

In assenza di tale certificazione, non è consentita in nessun caso, la presa in carico.

All'utente ed ai familiari viene consegnata al momento del primo contatto e/o della presa in carico:

- √ Carta dei Servizi
- √ Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- √ Copia del contratto RSA disabili – Paziente
- √ Copia consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata

Prestazioni erogate

Presso la RSA, nel rispetto dei livelli essenziali di assistenza (DPCM 29/11/2001), sono garantite le prestazioni che concorrono al mantenimento delle capacità funzionali residue degli ospiti ovvero al recupero dell'autonomia in relazione alla loro patologia ed in funzione del raggiungimento o mantenimento del miglior livello possibile di qualità della vita.

In modo particolare nella RSA sono garantite:

- √ prestazioni di medicina generale;
- √ prestazioni specialistiche;
- √ prestazioni farmaceutiche;
- √ prestazioni infermieristiche comprendenti, oltre alle normali prestazioni di routine, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni, e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modifiche dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;
- √ prestazioni riabilitative atte ad impedire gli effetti involutivi del danno stabilizzato con particolare riguardo alla rieducazione nello svolgimento delle comuni attività quotidiane e alla rieducazione psico-sociale, soprattutto attraverso programmi educativi individualizzati;
- √ prestazioni di sostegno psicologico e concorso alla verifica dell'attuazione del piano di assistenza individuale;
- √ assistenza religiosa: il servizio religioso e di assistenza spirituale si propone come obiettivo la crescita delle fede attraverso programmi di catechesi e di partecipazione attiva alla vita della comunità. Il servizio, affidato ai religiosi trinitari, si propone di migliorare la qualità delle terapie, delle cure e dei servizi attraverso atteggiamenti di ascolto, di vicinanza, di dialogo e di attenzione alle problematiche delle persone in condizione di disabilità fisica e psichica nonché di disponibilità piena nei confronti delle loro famiglie.
- √ prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare consistenti nell'aiuto all'ospite per l'igiene e la cura della persona e dell'ambiente;
- √ prestazioni di tipo alberghiero comprendenti alloggio, vitto e servizi generali, rapportate alle particolari condizioni degli ospiti;



Organico messo a disposizione ed organizzazione della RSA

La RSA dispone del seguente personale:

● **Coordinatore Sanitario**

Medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione con responsabilità dell'assistenza sanitaria e delle condizioni psico fisiche degli ospiti;

- **Medici specialisti**
- **Psicologo**
- **Assistente Sociale**
- **Infermieri**
- **Terapisti della riabilitazione**
- **Operatori di assistenza (OSS)**

Standard specifici della RSA a ciclo continuativo e diurno

Gli standard specifici sono gli impegni riferiti al servizio offerto

Così come per il Presidio di Riabilitazione funzionale anche nella Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili il modello organizzativo garantisce:

- ✓ l'apertura della RSA a ciclo continuativo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno;
- ✓ l'apertura della RSA a ciclo diurno dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 16.30 ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 14.30.
- ✓ l'integrazione con i servizi territoriali della ASL e le Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM);
- ✓ la valutazione multidisciplinare attraverso strumenti scientificamente validati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite al momento dell'ammissione, periodicamente e/o al bisogno;
- ✓ la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)
- ✓ il lavoro degli operatori secondo una modalità interdisciplinare;
- ✓ raccolta dei dati e delle singole valutazioni multidimensionali in modo da permettere il monitoraggio ed il controllo continuo delle attività;
- ✓ il coinvolgimento della famiglia dell'ospite

Sono inoltre garantiti i seguenti aspetti:

- ✓ la continuità dell'assistenza infermieristica e socio assistenziale 24 ore su 24.

✓ il servizio di continuità assistenziale e le emergenze sanitarie: un apposito protocollo operativo disciplina le modalità organizzative.

✓ Per ogni paziente residente e/o semiresidente è redatta una cartella personale socio sanitaria contenente: la diagnosi; il grado di autosufficienza, la disabilità; la gravità della disabilità e la prognosi; la valutazione cognitiva; il disturbo comportamentale, la situazione sociale; il carico infermieristico, medico, socio, assistenziale; gli interventi riabilitativi.

✓ La gestione delle informazioni sanitarie con relative modalità di compilazione della cartella personale socio sanitaria e refertazione, nonché le modalità di conservazione ed archiviazione dei documenti sono definiti nel rispetto delle norme vigenti e del D.Lgs. 196/2003.

✓ Per l'individuazione della disabilità è utilizzato la International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH); . per la valutazione delle capacità funzionali di base è utilizzato l'Indice di Barthel (scheda SVAMA – Regione Puglia)

✓ Particolare attenzione è riservata all'assistenza dell'autonomia, *al fine di garantire un percorso di personalizzazione dei servizi (umanizzazione istituzionale) dove l'incapacità progressiva del paziente a richiedere un'assistenza adeguata è garantita dall'organizzazione di lavoro, dalla condivisione dei processi gestionali (riunioni periodiche di equipe), da momenti formativi del personale (piano di formazione-aggiornamento annuale) su specifici temi di quotidiano riscontro, programmati nell'arco dell'anno.*

In questa "particolare" RSA dedicata alla disabilità, l'attivazione psicomotoria, l'animazione del tempo libero, la riabilitazione individuale e di gruppo, le attività di laboratorio, sono sviluppate attraverso progetti integrati con tutte le figure professionali, alcune delle quali, con pluriennale esperienza maturata come educatore nel Presidio di Riabilitazione funzionale. Il gruppo di lavoro così formato concorre a dare significato alle giornate dei pazienti con risposte qualificate e condivise, pur nella complessità organizzativa della struttura.

✓ L'organizzazione di lavoro degli operatori della RSA – Disabili è articolata in modo da garantire la massima flessibilità gestionale della

giornata per rispondere adeguatamente ai bisogni di questa particolare tipologia di utenza.

Riconoscibilità del personale

Il personale è munito di cartellino di riconoscimento allo scopo di consentire l'identificazione dell'operatore attraverso generalità e qualifica.

La dimissione

La dimissione dalla struttura può avvenire per scadenza programmata dell'autorizzazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale ovvero può essere volontaria prima della scadenza. In questa ultima ipotesi, l'ospite chiede di essere dimesso contro il parere dei sanitari ed è obbligato a firmare una dichiarazione riportata sulla cartella personale che solleva la struttura da ogni responsabilità. Al momento dell'uscita viene rilasciata una lettera di dimissione che contiene la diagnosi, gli esami eseguiti, i risultati, le cure effettuate e quelle consigliate.

Disponibilità della cartella personale o di altra documentazione su richiesta.

Durante il periodo di degenza o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, al Coordinatore Sanitario, copia della cartella personale o di altra documentazione, mediante la compilazione del modulo disponibile presso l'ufficio dell'assistente sociale. Quanto richiesto è rilasciato entro sette giorni.

Servizi Accessori E Comfort

Mensa

Il servizio Mensa è affidato alla Cooperativa Sociale "Agape".

La preparazione dei pasti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate del settore.

La cucina è organizzata in modo da rispondere alle normative vigenti in materia di controllo HACCP

I Menu' predisposti dalla Biologa Nutrizionista sono mensili a rotazione settimanale e sono approvati dal competente servizio ASL

Orari somministrazione pasti:

Colazione: 8.30 - 9.00	Pranzo: ore 12.45-13.30
Merenda: ore 16.00	Cena: ore 19.00 - 19.30

Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno

La pulizia degli ambienti di vita e soggiorno viene assicurata quotidianamente.

La pulizia dei servizi igienici viene assicurata più volte nella stessa giornata.

Lavanderia - Guardaroba

Il servizio Lavanderia è affidato ad una ditta esterna (Cooperativa Sociale Libera) il cui personale quotidianamente si fa carico del ritiro/ consegna biancheria.

Al momento della presa in carico i pazienti a ciclo continuativo consegnano i loro indumenti, secondo le indicazioni ricevute dall'Assistente Sociale, all'operatore addetto al guardaroba.

Le integrazioni di capi di abbigliamento ed i cambi stagionali saranno richiesti dall'Assistente Sociale

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio

Cura della persona

Presso la struttura sono disponibili (a pagamento) alcuni servizi per la cura della persona:

- √ parrucchiere
- √ barbiere
- √ lavanderia

La famiglia se impossibilitata a provvedere al lavaggio degli indumenti personali può rivolgersi alla Cooperativa Sociale "Libera".

Per informazioni rivolgersi all'Assistente Sociale.

Annualmente viene rilevato il grado di soddisfazione del servizio

Norme di sicurezza per gli utenti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza.

Orari di visita.

I pazienti possono ricevere visite ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Per i pazienti semiresidenti ogni giorno dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

I familiari che si trattengono in visita e richiedono di essere presenti e partecipi alle attività devono munirsi dell'autorizzazione del Coordinatore Sanitario.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività e non devono recare disturbo alla privacy degli altri pazienti.

Rientri in famiglia ed uscite brevi dei pazienti a ciclo continuativo

Per i pazienti, in condizioni cliniche favorevoli, è consentito rientrare nei giorni festivi in famiglia e/o effettuare brevi uscite con i familiari o altri accompagnatori.

Sia i rientri in famiglia che le uscite brevi devono essere autorizzate dal Coordinatore Sanitario.

Disponibilità del personale per l'informazione sullo stato di salute del proprio familiare.

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute, pertanto il personale medico ed infermieristico è disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento da concordare anche telefonicamente, con l'assistente sociale.

E' possibile anche contattare il personale telefonicamente, ogni giorno, esclusi i festivi.

Assistente Sociale (0833/797240)

L'assistente sociale della RSA è a disposizione di tutti i pazienti e familiari, mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. E' disponibile per fornire informazioni riguardanti le norme e provvedimenti legislativi a favore dei pazienti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio – assistenziale.

Attività collaterali nella RSA a ciclo continuativo e diurno

In base alle indicazioni sanitarie ed alle esigenze individuali dei pazienti sono garantiti:

- il trasporto, accompagnamento ed eventuale assistenza per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della RSA
- la frequenza di luoghi di aggregazione esterni: piscina, cinema, pizzerie, altro (*a pagamento*);
- attività ricreative organizzate al fine di permettere ai pazienti di vivere in un ambiente il più possibile aperto e partecipato
- organizzazione nel periodo estivo di periodi di vacanza montagna/mare (*a pagamento*);
- organizzazione stagione balneare (luglio) con uscite serali programmate (*a pagamento*);
- disponibilità struttura per incontri periodici con i pazienti e/o familiari e loro associazioni di rappresentanza per favorire l'informazione e la collaborazione nelle attività di socializzazione ed animazione nonché di promozione dei rapporti con il contesto sociale e familiare.
- organizzazione manifestazioni musicali e teatrali.



Tabella di sintesi degli standard specifici RSA a ciclo continuativo e diurno

FATTORI QUALITÀ	INDICATORE		STANDARD
Tempestività, puntualità e regolarità del servizio	1	Primo contatto: informazioni struttura, documenti necessari inserimento, disponibilità posti	Garantito da Assistente Sociale
	2	RSA - ciclo continuo	Apertura h. 24 /die intero anno
	3	RSA - ciclo diurno	dal lunedì al sabato inclusi domeniche e festivi
	4	Valutazione multidimensionale	Preso in carico, ogni 6 mesi e/o al bisogno
	5	Piano Assistenza individualizzato (PAI)	Termine periodo di osservazione / 20 gg. dall'inserimento
	6	Assistenza infermieristica e socio assistenziale	24 h/24 h
Personalizzazione e umanizzazione del trattamento	7	Orari d'accesso previsti per le visite dei familiari	10.00 -12.00 16.00 -18.00
	8	Rientri in famiglia	Garantiti, con autorizzazione
	9	Uscite brevi per i pazienti residenti	Garantite, con autorizzazione
	10	Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra pazienti e familiari	24h/24h
		Disponibilità del telefono per le comunicazioni tra familiari e pazienti	24 h/24h
11	Coinvolgimento famiglie pazienti e/o Associazioni famiglie	Garantita	
Completezza e chiarezza dell'informazione Sanitaria	12	Disponibilità incontri Medici e Pers. Sanitario per l'informazione sullo stato di salute	Garantita, previo appuntamento con il Servizio Sociale
		Disponibilità telefonica Medici e personale sanitario per l'informazione stato di salute	Continua, esclusi giorni festivi
	13	Disponibilità assistente sociale	Continua, esclusi giorni festivi
	14	Disponibilità cartella personale e/o altra documentazione sanitaria ed amministrativa	7 giorni dalla richiesta
Confort prestazioni alberghiere	15	Pulizia degli ambienti di vita e soggiorno	Quotidiana
	16	Servizio Lavanderia (esclusi capi di abbigliamento)	Cooperativa Sociale "LIBERA"
	17	Cambio biancheria da letto e personale	Quotidiana e/o al bisogno
	18	Servizio mensa	Cooperativa Sociale "AGAPE"
	19	Gradimento servizio pulizia ambienti vita e soggiorno, lavanderia, mensa Gradimento servizio mensa	Rilevazione annuale

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

L'edificio garantisce alla RSA a ciclo continuativo (piano primo) ed a ciclo diurno (piano terra) ingressi indipendenti rispetto al Presidio di Riabilitazione Funzionale.

Si può evidenziare in particolare:

Piano terra - Area destinata all'accoglienza ed alla valutazione

- Ingresso con portineria e telefono
- Psicologo ed Assistente Sociale
- Ambulatorio Coordinatore Sanitario
- Ambulatorio Medici Specialisti
- Direzione Generale, Uffici Tecnici ed Amministrativi

La RSA a ciclo continuativo si compone di due moduli abitativi di 20 posti ciascuno.

◇ Ogni modulo dispone di una camera doppia attrezzata con letti speciali con schienali regolabili, materassi e cuscini antidecubito.

◇ Ogni camera è provvista di bagno attrezzato con uso carrozzina, telefono, impianto TV, chiamata – camera visualizzabile dall'infermeria e dalla stanza riservata al personale in servizio.

◇ Ogni modulo possiede adeguati ed articolati spazi di soggiorno – pranzo, nonché una cucinetta attrezzata e confortevoli e riservati spazi per il riposo personale diurno e notturno.

◇ Disponibile per i pazienti di entrambi i moduli un'infermeria attrezzata.

◇ La struttura offre spazi adeguati per l'organizzazione della vita collettiva: soggiorno polivalente, laboratori per le attività riabilitative individuali, una palestra e locali per le attività ricreative e culturali.

◇ Il soggiorno polivalente è luogo privilegiato per attività grafico – pittoriche, ludico- espressive, finalizzate alla valorizzazione delle abilità presenti ed a favorire dinamiche relazionali di gruppo.

La RSA a ciclo diurno è ubicata al piano terra e si compone dei seguenti spazi ed ambienti:

- Ambiente per le attività riabilitative;

- Ambiente per le attività collettive;
- Ampio soggiorno per le attività del tempo libero
- Bagni attrezzati per la non autosufficienza;
- Ambiente terapia occupazionale, kinesiterapia, psicomotricità;
- Palestra attrezzata con annesso spogliatoio e WC;
- Spazi per attività di gestione del tempo libero

Ambienti comuni e dotazioni strumentali

- Sala - pranzo;
- Sala cinema/teatro attrezzata con annessi servizi igienici
- Punto ristoro
- Spazi soggiorno con servizi igienici per i parenti in visita
- Impianto di climatizzazione centralizzato ed a gestione autonoma
- Impianto di filodiffusione centralizzato con possibilità di esclusione regolazione volume da ogni singolo ambiente
- Generatore autonomo di elettricità a garanzia dell'autonomia anche in caso di black out della rete elettrica;
- Parcheggio privato per i parenti degli ospiti;
- n° 2 ascensori di cui 1 ad uso lettiga
- Camera ardente con annessi servizi

Un obiettivo perseguito nelle strutture dei Padri Trinitari è la personalizzazione di tutte le camere e gli ambienti di vita e soggiorno. Particolare cura è stata rivolta nell'arredo di tutti gli ambienti per struttura nel suo complesso gradevole e confortevole.



Gestione dei reclami per il mancato rispetto degli impegni

L'obiettivo è quello di realizzare un sistema efficace ed efficiente per garantire una risposta a chi presenta una segnalazione / reclamo e migliorare così i servizi stessi della struttura.

La RSA garantisce la funzione di tutela nei confronti di ogni utente attraverso la possibilità di inoltrare un reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.

I reclami (comprese le segnalazioni, i suggerimenti e le proposte) possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- compilazione del modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio "centralino – accoglienza" e sul sito www.trinitarigagliano.it, sottoscritto dall'utente e depositato nella cassetta posta all'ingresso della RSA oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo;
- tramite segnalazione telefonica (0833/797243) oppure fax (0833/797218) all'attenzione dell'Ufficio Qualità.

L'Ufficio Qualità congiuntamente alla Direzione di sede, fornirà una risposta scritta entro 30 giorni lavorativi.

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza ha lo scopo di promuovere e facilitare tra la Direzione di sede ed ogni singolo paziente la comunicazione per conoscere l'opinione sui servizi ricevuti, sulle modalità di erogazione ed eventualmente ricevere input di miglioramento.

Le rilevazioni sono annuali. I questionari sono disponibili presso l'Ufficio Centralino oppure sul sito www.trinitarigagliano.it. Il questionario compilato potrà essere inserito nell'apposita cassetta posta all'ingresso della RSA oppure inviato a: Ufficio Qualità, Piazza Padri Trinitari, 73034 Gagliano del Capo.

ASSOCIAZIONE "FAMIGLIE PER I DISABILI" Onlus

L'Associazione nasce nel 2003, su iniziativa di alcuni familiari di pazienti interni e seminterni del Presidio di Riabilitazione "Casa Madre del Buon Rimedio" con l'obiettivo di promuovere e realizzare una "nuova cultura" di attenzione ai bisogni delle persone portatrici di disabilità attraverso la partecipazione e la collaborazione attiva alle scelte di politica sociale e la proposizione di soluzioni innovative e sperimentali.

Con particolare riguardo nei confronti delle persone accolte nelle strutture e nei servizi gestiti dai Padri Trinitari, l'Associazione si occupa di:

- diffondere l'informazione in merito ai servizi pubblici e privati disponibili per le persone disabili, in ragione delle loro condizioni fisiche e psichiche;
- rendere accessibili le informazioni su ausili, terapie alternative e tutto ciò che in Italia ed all'estero è di aiuto per le persone disabili;
- sostenere i familiari nel riconoscimento dei loro diritti;

L'Associazione è iscritta all'anagrafe unica della Regione Puglia (settore di attività, assistenza sociale e socio sanitaria) e nell'elenco, curato dall'Agenzia delle Entrate, delle organizzazioni che beneficiano del 5 per mille dell'Irpef (**Codice Fiscale: 90022460753**)

L'associazione opera in collaborazione con la nostra sede operativa per l'attuazione di varie iniziative: progetto ippoterapia, potenziamento laboratori, ecc. ed inoltre può patrocinare, promuovere ed organizzare iniziative, manifestazioni, incontri culturali e promozionali facendosi portavoce delle esigenze e necessità delle persone disabili in ogni sede e con i mezzi ritenuti ragionevoli.

Presidente: Avv. Prof. Vincenzo Tondi della Mura

Sede operativa:

Ufficio di Servizio Sociale (Assistente Sociale - Vittoria Milo)

RECAPITI UTILI

CENTRALINO	0833.797111	FAX 0833.797218
PADRE PASQUALE PIZZUTI -RETTORE	0833.797200	FAX 0833.797236
MICELLO MARIA FRANCESCA – FISIATRA COORDINATORE SANITARIO RSA	0833.	
INFERMERIA	0833.	
MILO VITTORIA – ASSISTENTE SOCIALE	0833.797215	
BORRELLO PAOLA – UFFICIO AMMINISTRATIVO	0833.797213	

PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori della RSA e sarà nuovamente oggetto continuo di iniziative di pubblicizzazione ad ampio spettro.

La presente carta dei Servizi è disponibile:

- √ sul sito www.trinitarigagliano.it
- √ negli spazi d'attesa della RSA e del Presidio di Riabilitazione
- √ nell'Ufficio di Servizio Sociale e nell'Ufficio Centralino

e distribuita

- √ ai pazienti della RSA a ciclo continuativo e diurno
- √ ai Medici di Medicina Generale e medici specialisti ambulatoriali
- √ alle Associazioni di volontariato
- √ alle Istituzioni pubbliche interessate ed a tutti coloro che ne fanno richiesta

DNV·GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No./Certificate No.:
234949-2018-AQ-ITA-ACCREDIA

Data prima emissione/Initial date:
02 novembre 2018

Validità/Valid:
02 novembre 2018 - 02 novembre 2021

Si certifica che il sistema di gestione di/This is to certify that the management system of:

Provincia Natività della Beata Maria Vergine Ordine S. Trinità

Sede Operativa del Padri Trinitari:

Piazza dei Padri Trinitari - 73034 Gagliano del Capo (LE) - Italy

È conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Qualità/
has been found to conform to the Quality Management System standard:

ISO 9001:2015

Questa certificazione è valida
per il seguente campo applicativo:

**Progettazione ed erogazione di:
servizi di riabilitazione neurologica in
regime residenziale, semiresidenziale,
ambulatoriale, domiciliare;
servizi socio-sanitari in regime residenziale
e semiresidenziale (RSA DISABILI);
servizi di riabilitazione psichiatrica in
regime semi-residenziale (Centro Diurno);
servizi socio-assistenziali in regime
residenziale (Comunità socio-riabilitativa)
(EA 38)**

This certificate is valid
for the following scope:

**Design and provision of: neurological
rehabilitation services in residential,
semi-residential, outpatient, domiciliary;
social and health services in residential
and semi-residential schemes (disabled RSA);
psychiatric rehabilitation services in
semi-residential regime (day center);
social-welfare services in a residential scheme
(socio-rehabilitation community)
(EA 38)**

Luogo e Data/Place and date:
Vimercate (MB), 02 novembre 2018



ACCREDIA
ITALY - MEMBERS OF ACCREDITATION
Via Energy Park, 14 - 20071 Vimercate (MB) - Italy
Tel. +39 0362 541111 - Fax +39 0362 541112
www.accredia.it

Per l'Organismo di Certificazione/
For the Certification Body
DNV GL - Business Assurance
Via Energy Park, 14
20071 Vimercate (MB) - Italy

Zeno Beltrami
Management Representative

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle condizioni contenute nel Contratto di Certificazione/
The validity of this Certificate is subject to the conditions set out in the Certification Agreement.
DNV GL Business Assurance Italia S.r.l., Via Energy Park, 14 - 20071 Vimercate (MB) - Italy, Tel. 039 68 95 955 - www.dnvgl.it

La presente Carta dei Servizi è valida sino a nuova revisione

*Tutte le notizie riportate sono aggiornate alla data del 10/12/2018.
La Carta dei Servizi prima della pubblicizzazione è stata supervisionata
dal Gruppo di lavoro e dal Coordinatore Sanitario della RSA,*

D.ssa Maria Francesca MICELLO

ed è stata approvata dal Rettore

Padre Pasquale PIZZUTI

Eventuali aggiornamenti, prima della prossima edizione cartacea, saranno riportati sul sito:

www.trinitarigagliano.it

La Carta dei Servizi (III revisione)
della RSA disabili "San Giovanni de' Matha" dei Padri Trinitari,
è stata curata dalla **D.ssa Donatella COLACI**

