



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

CARTA DEI SERVIZI

R.S.A. ROMANELLI PALMIERI

Largo Cardinale Marzati, 7

MONOPOLI (Ba)

TEL. 080/747445

MAIL: romanellipalmieri@progettovita.it

INDICE

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

SALUTO DI BENVENUTO

PRESENTAZIONE

LINEE GUIDA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche generali
Ammissione ed Ingresso degli Ospiti
Inserimento nella Residenza
Giornata tipo
L'Équipe assistenziale
Assistenza alla persona
Assistenza infermieristica
Assistenza medica
Assistenza riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico
Animazione
La Direzione e il responsabile sanitario
Servizi aggiuntivi
Servizio amministrativo
Assistenza religiosa
Servizio bar
Servizio parrucchiere/ barbiere
Ristorazione
Pulizia
Lavanderia, stireria, guardaroba
Televisione
Assistenza specialistica, diagnostica e ausili
Farmaci
Panni
Servizio trasporto
Servizi a pagamento
Volontari
Introduzione degli standard e modalità di verifica
Decalogo dei diritti dell'Ospite
Presenza dei familiari
Pratiche amministrative
Permessi uscite e libertà degli Ospiti
Meccanismi di tutela e verifica
Come raggiungere la Struttura
Orari
Staff dirigenziale ed operativo
Rette

SALUTO DI BENVENUTO

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente CARTA DEI SERVIZI al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva della nostra Residenza, le sue strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio dei Residenti e delle loro Famiglie.

La Cooperativa Sociale PROGETTO VITA si è specializzata in questi anni nella gestione di Residenze per persone necessitanti di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono garantite a domicilio.

L'inserimento nella Residenza garantisce la necessaria assistenza e aiuta le Famiglie a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza ai propri famigliari.

Questo documento è frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, dei Residenti e dei Famigliari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi della nostra Residenza.

La ringraziamo se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

PRESENTAZIONE

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di tutela degli utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche

3

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono quindi gli utenti e i loro famigliari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura, per le istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI della Residenza Sanitaria Assistenziale ROMANELLI-PALMIERI non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto essere un elemento di partenza, passibile di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori e dagli utenti.

LINEE GUIDA

La normativa regionale definisce la Residenza Sanitaria Assistenziale come una struttura a prevalente valenza sanitaria per persone anziane, in età superiore ai sessantaquattro anni, con gravi deficit

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

psico-fisici che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un livello alto di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio.

I servizi erogati nella Struttura sono quindi studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento "patologico" o come "perdita".

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnico-professionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. *Operare all'interno della sfera di autonomie residue dell'Anziano:* l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di "aiutare l'anziano ad aiutarsi", stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.

2. *Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe,* evitando per quanto possibile di imporre "programmi standard", ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza.

3. *Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati,* per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

4. Considerare la RSA come un sistema aperto, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.

5. Operare attraverso un lavoro d'équipe: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza è alla base di un intervento di qualità elevata. La compresenza di competenze e qualifiche differenti comporta la necessità che ogni operatore sappia interagire correttamente con gli altri e partecipare attivamente al lavoro multidisciplinare dell'équipe, senza mai sconfinare dal proprio ambito professionale.

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

Caratteristiche generali

La Struttura è ubicata in Monopoli (Ba) in Largo Cardinal Marzati 7. La RSA è disposta su 2 piani più uno interrato in cui si trovano gli spogliatoi del personale, i magazzini, i locali del servizio guardaroba.

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

Al piano terra, è presente il nucleo RSA di ventidue posti letto, con giardino. Inoltre, sullo stesso piano è situato l'ingresso, l'ambulatorio medico, infermeria, palestra, il locale mensa, il salone polifunzionale, il locale per la cura della persona e un angolo ristoro (con macchinari a moneta per l'erogazione di bevande calde/fredde e snack).

Al primo piano, è presente il nucleo casa di riposo per ospiti autosufficienti di sei posti letto, l'ufficio della Direzione di Struttura.

Nell'ala monumentale è situata la chiesa per le funzioni religiose

Autorizzazione ed accreditata

In accordo con le normative regionali, vengono garantiti i seguenti servizi:

- *Alberghieri: ristorazione, pulizia, e lavanderia;*
- *Assistenziali: assistenza tutelare, attività ricreative, culturali e di animazione, sostegno psicologico.*
- *Sanitari: assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica e medicina generale.*
- *Amministrativi: segretariato sociale, URP.*

La Residenza è dotata di camere spaziose e curate, sono dotate di aria condizionata, come tutti gli altri ambienti della struttura. Inoltre, sono dotate di:

- *letti sanitari elettrici a tre settori, (due snodi) e di materasso antidecubito e ignifugo;*
- *dispositivo di chiamata/emergenza a letto per il personale .*

Se lo gradisce, previo consenso della Direzione, l'Ospite potrà inserire suppellettili, quadri ed altro a Lui particolarmente graditi, in modo da personalizzare la propria camera, compatibilmente con le esigenze dell'eventuale compagno di stanza.

Ammissione ed ingresso degli Ospiti

L'inserimento degli Ospiti, nei posti letto convenzionati, avviene tramite valutazione da parte dell'unità di valutazione

7

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

multidimensionale della competente ASL mediante l'utilizzo di sistema di valutazione SVAMA, integrata con un medico specialista in geriatria, neurologia o riabilitazione. La residenza recepisce la documentazione predisposta dall'Unità di Valutazione Geriatrica ed elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Per l'ammissione degli Ospiti, ai posti letto non convenzionati, la valutazione delle condizioni di accoglienza nella Residenza sono affidate al giudizio insindacabile dell'Unità di Valutazione Interna, costituita dal Direttore della Residenza, dal Direttore Sanitario e dal Coordinatore, la quale provvederà a valutare le condizioni di permanenza, le esigenze specifiche e dirette di assistenza dei futuri Ospiti.

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al caregiver, il Regolamento di struttura della Residenza dei quali viene consegnata copia.

Insieme alla domanda di accoglienza devono essere allegati:

- certificato di residenza o autocertificazione;*
- documento di identità valido;*
- copia del codice fiscale;*
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;*
- certificato di esenzione ticket e/o invalidità;*
- prescrizione della terapia in atto;*
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita della comunità;*
- certificato del medico curante, circa le attuali condizioni di salute e patologie pregresse (anamnesi remota e prossima);*
- eventuali elettrocardiogramma ed esami ematochimici recenti (non oltre 6 mesi);*
- eventuali dimissioni ospedaliere;*
- piani terapeutici per i farmaci che lo richiedono e pannoloni.*

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

Si richiede inoltre di fornire:

- *i farmaci in uso in quantità sufficiente per almeno una settimana;*
- *eventuali presidi in uso (pannoloni, carrozzina, deambulatori etc.);*
- *deposito dei recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e di almeno un altro parente;*
- *tutti gli indumenti contrassegnati con il numero attribuito.*

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto dal Coordinatore che provvederà all'assegnazione della camera e del numero di riconoscimento col quale personalizzare gli abiti e la biancheria.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

Infine, il Direttore Sanitario, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione della Cartella Sanitaria.

Inserimento nella Residenza

Il personale di assistenza segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitarne l'isolamento.

Il personale infermieristico prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, affinché il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato.

Giornata tipo

La sveglia è programmata dalle ore 6.30 alle ore 8.30.

Le pratiche igienico-sanitarie vengono svolte prima della colazione; non esistono regole rigide e uguali per tutti.

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

- *Dalle ore 8.00 alle 9.30 viene distribuita la colazione all'interno della sala da pranzo; è possibile, in caso di necessità, la distribuzione della colazione in camera con relativo aiuto all'assunzione della stessa.*
- *Dalle 6.30 alle 9.30 le attività prevalenti sono: sveglia, igiene e cura personale, vestizione e colazione.*
- *Dalle 9.30 saranno praticati: l'esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, i trattamenti infermieristici e riabilitativi, le visite mediche, gli interventi programmati nei piani di lavoro; gli ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione e dialogo.*
- *Dalle 11.30: preparazione per il pranzo.*
- *Dalle 12.00: pranzo.*
- *Dalle 13.00 alle 15.00 gli Ospiti che lo desiderano vengono sistemati per il riposo pomeridiano, a letto o in poltrona.*
- *Dalle 15.00 inizia l'alzata degli ospiti e la distribuzione della merenda.*
- *Dalle 15.30 alle 18.00 gli ospiti possono partecipare alle attività di animazione, socializzazione, ludico motorie, religiose programmate.*
- *Dalle 18.30: preparazione e distribuzione della cena, in sala da pranzo.*
- *Dalle 19.30: gli ospiti vengono sistemati in salone, dove si organizzano momenti di svago – TV, conversazioni, partite a carte, lettura libri; gli ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.*
- *Dalle 20.30: preparazione per la notte.*

L'equipe Assistenziale

All'interno della Residenza è presente una Equipe Assistenziale che si riunisce periodicamente, formata dalle seguenti figure professionali:

- *Direttore della struttura*
- *Direttore sanitario*
- *Infermiere professionale*

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

- Fisioterapista
- Educatore professionale
- Psicologo
- Assistente sociale
- Coordinatore OSS
-

L'equipe definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni ospite tramite l'elaborazione del Progetto Assistenziale Individualizzato costruito sulla base dei bisogni rilevati di ciascun ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato periodicamente (ogni 6 mesi) e in ogni caso in base all'evoluzione delle condizioni dell'ospite.

L'organizzazione e la supervisione di quanto sopra esposto è responsabilità della Direzione sanitaria che tuttavia assicura l'autonomia professionale di ogni operatore nello svolgimento delle attività quotidiane.

Assistenza alla persona

I servizi di assistenza alla persona sono erogati tutti i giorni, 24 ore su 24.

Tali servizi sono svolti da Operatori Socio Sanitari, sotto la responsabilità del Coordinatore e consistono nelle seguenti attività:

- Igiene personale;
- Assistenza motoria;
- Interventi igienico-sanitari;
- Nutrizione e imboccamento degli ospiti non autonomi;
- Supporto al servizio animazione;
- Attività di governo dell'ambiente di vita dell'ospite.

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla scheda osservazione individuale dell'ospite.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri che operano presso la struttura mantengono rapporti costanti con il personale medico, seguono il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico curante e al Direttore sanitario sullo stato di salute degli anziani.

Per ogni ospite sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la Cartella sanitaria:

- *Diario infermieristica;*
- *Diario clinico;*
- *Scheda terapia;*
- *Scheda medicazioni;*
- *Scheda rilevamento parametri.*

Assistenza Riabilitativa, mantenimento psico-fisico, sostegno psicologico

Le prestazioni riabilitative comprendono sia interventi di mantenimento delle funzioni residue, sia interventi di recupero per quelle non del tutto compromesse.

Nella Cartella riabilitativa sono contenuti tutti gli elementi utili per la stesura del Progetto Assistenziale Individualizzato.

Il terapeuta svolge anche un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria.



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

L'attività di supporto psicologico viene erogata con la seguente modalità:

- Incontri periodici con i caregiver, individuali o collettivi, per valutare lo stato di benessere degli ospiti in fase di inserimento in Residenza e per il successivo periodo di permanenza;
- Supporto terapeutico individuale, erogato con modalità e frequenza personalizzate per ciascun utente, definito in seguito alla valutazione effettuata in fase di ingresso e periodicamente aggiornato in funzione della risposta dell'ospite e della patologia riscontrata;
- Focus group per il personale socio-assistenziale per discutere i casi più complessi, far emergere ed analizzare gli stati d'ansia indotti negli operatori e gestire le dinamiche di gruppo;
- Sportello d'ascolto a disposizione di caregiver e operatori per colloqui individuali.

I dati riguardanti ciascun ospite sono raccolti in un'apposita Scheda di osservazione psicologica.

Assistenza sociale

L'Ufficio di Servizio Sociale opera fundamentalmente in due aree:

nell'area dell'accoglienza: l'accoglienza in nella Residenza rappresenta per l'ospite entrante il distacco dal proprio domicilio e l'allontanamento dalle persone e dalle cose affettivamente importanti. E' un momento particolarmente delicato pertanto, l'Assistente Sociale mira ad instaurare con l'ospite una relazione volta a limitare per quanto possibile i suoi disagi e a metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni.

nell'area dei rapporti con il territorio: l'intento è una co-partecipazione allo sviluppo della rete dei servizi.

Le funzioni principali del Servizio sono:

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

- *il segretariato sociale: si caratterizza come funzione svolta nello spazio di "ricevimento pubblico" per offrire informazioni sulle domande di ricovero presso la struttura: modalità di accesso, analisi della domanda e avvio dell'istruttoria;*
- *gestione delle domande di accoglimento in base alla graduatoria distrettuale e delle liste d'attesa;*
- *gestione degli accoglimenti e degli inserimenti degli ospiti nonché dei trasferimenti interni da e per altre strutture;*
- *interazione con i familiari nell'interesse dell'ospite;*
- *contatti con tutori, curatori e amministratori di sostegno, nominati a tutela degli ospiti incapaci;*
- *partecipazione all'Unità di Valutazione Interna al fine di valutare in modo multidimensionale e multi professionale i bisogni dell'ospite, elaborando e/o verificando il Progetto Assistenziale Individualizzato predisposto a sostegno di ogni singolo ospite;*
- *collaborazione con le altre figure professionali della struttura;*
- *consulenza e/o gestione di pratiche burocratiche: domande di invalidità civile; pratiche pensioni; richieste e pratiche per aiuto economico; cambio residenza; cambio del medico, esenzioni;*
- *gestione archivio e dati personali e "sensibili" degli ospiti nel rispetto delle disposizioni di legge;*
- *attività di collaborazione con Direzione e Ufficio Amministrativo della Struttura.*

Animazione

L'attività di animazione è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo. Resta prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue e per rallentare il processo di decadimento.



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

Il programma di animazione vuol coinvolgere tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari nella progettazione dell'attività.

La Direzione e il Responsabile Sanitario

La Direzione e il Responsabile sanitario della Residenza rispondono dell'organizzazione generale seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari di ogni ospite.

Il Servizio amministrativo

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione.

Assistenza Religiosa

Viene garantito agli ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Servizio Bar e Giornali

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

Nella Struttura sono presenti distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

Inoltre, è possibile acquistare quotidiani e riviste richiedendoli con un giorno di anticipo.

Servizio Parrucchiere/Barbiere

Presso la Residenza è attivo il servizio di barbiere/parrucchiere, gli orari e le tariffe delle prestazioni sono esposti in bacheca.

Il servizio compreso nella retta prevede il lavaggio e asciugatura settimanale; ulteriori necessità (taglio e piega) sono da considerarsi supplementi a richiesta dell'ospite.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena ed è affidata ad una ditta specializzata nel campo della ristorazione.

I menù sono validati da un dietologo della ASL nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una larga scelta da parte degli ospiti sia in regime ordinario che dietetico.

I menù sono esposti nella bacheca della sala mensa in modo da essere ben visibili agli ospiti.

Nel caso in cui il personale sanitario reputi necessaria la permanenza a letto dell'ospite, i pasti vengono serviti in camera.

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

- La pulizia e la sanificazione giornaliera, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di*



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

degenza, e viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli ospiti;

- La pulizia e sanificazione periodica a fondo.

Lavanderia, Stireria, Guardaroba

Il servizio prevede il cambio della biancheria piana dopo accurato lavaggio ad acqua e stiratura.

La sostituzione della biancheria sporca con quella pulita viene eseguita dal personale addetto in base all'effettiva necessità determinata da norme igienico-sanitarie.

Tutta la biancheria personale è personalizzata con opportuna numerazione in modo da identificarne il proprietario e facilitare il servizio di guardaroba.

Il servizio di lavanderia della biancheria personale non è compresa nella retta.

Televisione

Nella sala soggiorno è presente un televisore a disposizione degli ospiti.

Qualora gli ospiti lo desiderino possono tenere radio e televisore di loro proprietà in camera purché di piccole dimensioni e con il marchio CE.

Assistenza specialistica, diagnostica e ausili

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostico-terapeutica sono garantite dall'ASL, secondo le necessità dell'ospite.

Servizio trasporti

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

I trasferimenti per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente nell'ambito della struttura residenziale, non sono comprese nella retta.

La Residenza è convenzionata con un'associazione di volontariato.

Servizio mortuario

In caso di decesso, vengono informati tempestivamente i parenti di riferimento che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Le spese relative alla cerimonia funebre sono a carico dei familiari.

Volontari

Presso la Residenza possono collaborare, supportando l'attività di animazione, le associazioni di volontariato legalmente riconosciute ed iscritte ad apposito Albo regionale.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria.

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e alla normativa sulla tutela dei dati personali.

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, documentazione per immagini o altra documentazione possono essere consegnati solo agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo PEC, sottoscrivendo la qualifica e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta presso la Direzione Sanitaria della Residenza, previo pagamento dei diritti di segreteria pari a € 15,00.

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa importante per il benessere degli ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi in bacheca e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso (mattina dalle ore 10.30 alle 11.30; pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00).

I parenti sono tenuti al rispetto degli orari di visita, eventuali variazioni potranno essere concordate con la Direzione.

Permessi uscite e libertà personali

Gli ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza dalle 10 alle 12 e dalle 16.30 alle 18.30, previa compilazione del permesso di uscita.

Per gli ospiti non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si fa carico di compilare il permesso di uscita e previa comunicazione alla Direzione per la preparazione dell'eventuale terapia.

Meccanismo di tutela e verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi ai criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

L'ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- *Attraverso colloquio con la Direzione;*

Sede Legale: Via Conte Rocco Stella,12 - 70026 Modugno (BA) - P. IVA 07529380722

Sede Operativa: R.S.S.A. "Romanelli-Palmieri" L.go Cardinal Marzati,7 - Monopoli

Tel. 080/747445 - e-mail: romanellipalmieri@progettovita.it



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

- *Attraverso lettera scritta o con modello reclami.*

Qualora la risposta fornita durante il colloquio con la Direzione non sia ritenuta soddisfacente, si può presentare reclamo scritto.

Entro 15 giorni dalla segnalazione, sarà prodotta una risposta scritta dalla Direzione.



Cooperativa Sociale Tipo A

PROGETTO VITA

Iscritta all' Albo Nazionale delle Cooperative n. A230587/2013

Elenco Cooperative Sociali Regione Puglia n. 1043/2014

RESIDENZA "ROMANELLI PALMIERI"

Spett.le Direzione
RSA Romanelli Palmieri
Largo Cardinal Marzati, 7
70043 Monopoli (Ba)

Monopoli,

Oggetto: Reclamo

IL/LA SOTTOSCRITTA....., IN QUALITA' DI
.....DELL'OSPITE SIG.RA/SIG.

.....CON LA PRESENTE

SEGNALA IL SEGUENTE DISSERVIZIO:

DATA E ORA DELL'EVENTO:

PERSONALE COINVOLTO:

DESCRIZIONE DELL'EVENTO:

.....
.....
.....
.....
.....

RIMANENDO IN ATTESA DI RICEVERE CHIARIMENTI IN MERITO ALL'OGGETTO,
SI PORGONO DISTINTI SALUTI.

FIRMA.....

La Direzione, una volta assunte le informazioni necessarie, risponderà alla richiesta entro 15 giorni dalla ricezione della presente, tramite colloquio con i richiedenti, oppure con risposta scritta. Qualora si rendesse necessario un periodo di tempo maggiore ai 15 giorni per terminare la raccolta di informazioni, la Direzione comunicherà per iscritto il tempo ancora necessario all'istruttoria.