



Gentile Ospite, nel darLe il benvenuto, desideriamo fornirLe alcune informazioni che Le potranno essere utili per la permanenza presso la nostra Residenza. Ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra struttura, un semplice strumento che Le permetterà di conoscere le attività ed i servizi erogati e le modalità per accedervi. Attraverso la Carta dei Servizi la Residenza La Ninfea rende noti gli impegni che si assume nei Suoi confronti e si augura di rispondere al meglio ai Suoi bisogni. Convinti di poter ancora migliorare grazie alla Sua partecipazione e collaborazione, sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti per raggiungere la migliore qualità di vita dei nostri Ospiti. Nel ringraziarLa per aver scelto la nostra struttura, rimaniamo a disposizione Sua e della Sua famiglia per ogni ulteriore chiarimento.

La direttrice

dott.ssa Anastasia Delia

## **.....UN PO'DI STORIA**

La Casa Protetta “Delia” nasce nel 1997 in una villetta di 140 mq, distante circa due km dal paese di Noci e con una ricettività di sei Ospiti. Nel corso degli anni ha acquisito particolare esperienza nel settore socio-sanitario. La successiva aggiudicazione di un fondo economico della Comunità Europea indetto dall'Assessorato al Welfare della Regione Puglia (Avviso 3/2011), ha consentito la realizzazione di una nuova sede, **la Residenza Socio Assistenziale “La Ninfea”**.

La Residenza si presenta come una grande villa; è collocata lungo l'arteria viaria più importante del paese collegandolo con i comuni limitrofi quali Gioia del Colle, Putignano ed Alberobello.

La struttura, di complessivi 500 mq di superficie interna, si caratterizza oltre che per la sua posizione, a pochi passi dal centro abitato del paese di Noci, anche per un'ampia area verde esterna di circa 450 mq. Il progetto ha previsto la ristrutturazione di due livelli ed è così composta: al piano rialzato sono state realizzate 7 camere da letto doppie (ciascuna dotata di servizio igienico, di telefono, tv, internet e aria condizionata), una palestra con spogliatoio, servizio igienico e spazio per deposito attrezzi oltre ad una grande sala adibita a zona pranzo e attività di socializzazione. Il primo piano è destinato allo spogliatoio personale, ufficio e locale personale. I lavori per la sua realizzazione hanno avuto inizio nel dicembre 2013 ed ultimati nel settembre 2014

La Residenza Sociale Assistenziale, autorizzata con Determinazione Dirigenziale Comune di Noci n. 1158 del 18.12.2014, ha una capacità ricettiva di 14 Ospiti, eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale, 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 (L.R. 10 Luglio 2006, n°19 – Regolamento regionale 18 Gennaio 2007, n°4).

## **PRINCIPALI RECAPITI TELEFONICI**

TEL: 080.4971578

FAX: 080.4971578

## **UBICAZIONE**

La struttura è ubicata in Via Tommaso Siciliani, n. 83/E 70015 Noci-Bari

## **COME RAGGIUNGERCI**

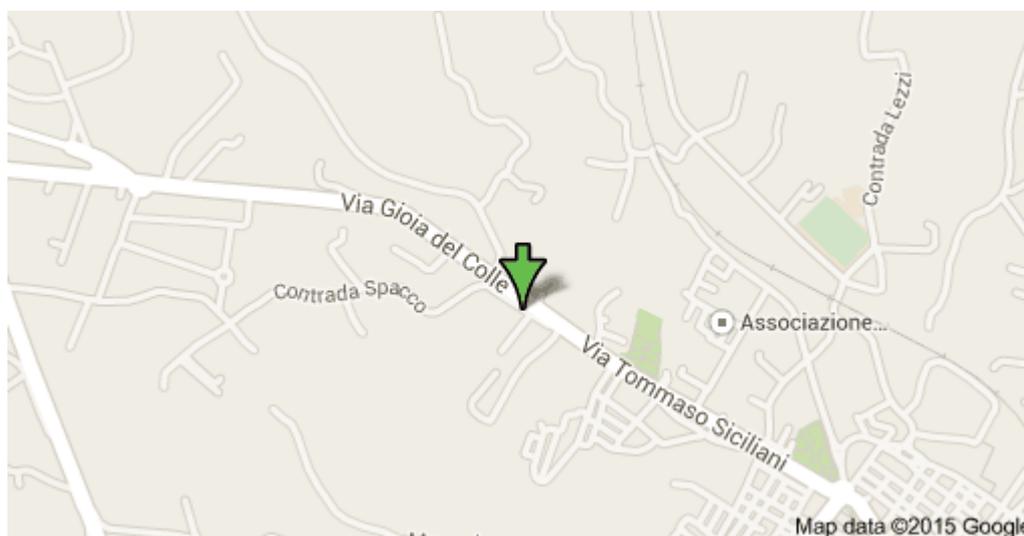
IN AUTOMOBILE:

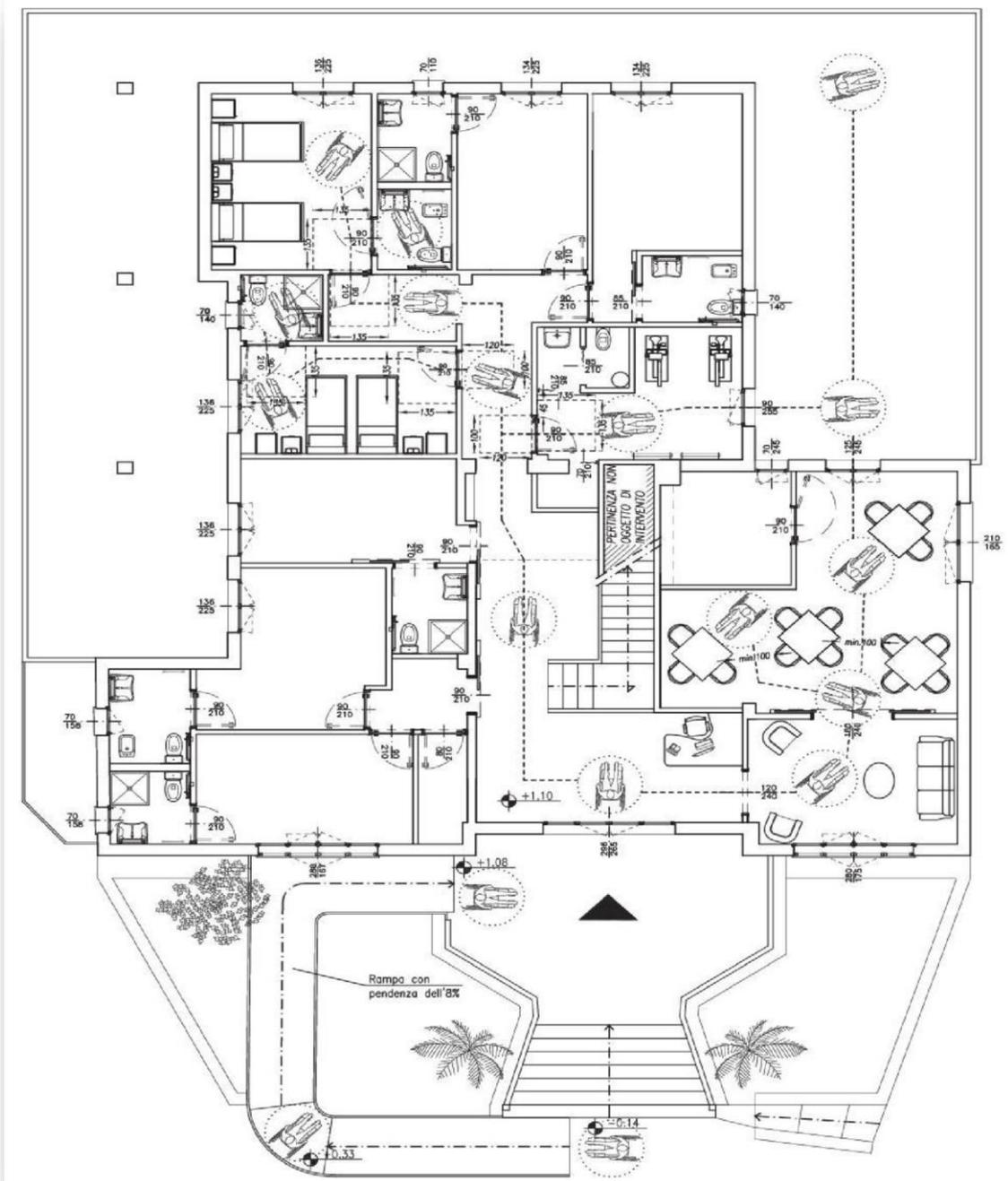
da Alberobello: prendi Strada Provinciale Noci-Alberobello, prendi lo svincolo per Noci/Gioia del Colle, svolta a sinistra e imbocca S.S. 604, continua su Via Gioia del Colle.

da Gioia del Colle: prendi Via Noci e SP 239 in direzione via Gioia del Colle

CON MEZZI PUBBLICI:

con treno: giunti a Noci, imbocca Via Rimembranza, Via Gorizia, Via Zara, continua su Via Depretis, imbocca Via Trieste, alla rotonda imbocca la terza uscita e imbocca Via Tommaso Siciliani.





*Pianta piano rialzato*







*Sala attività ricreative*





*Camera Ospiti*







*Sala mensa*





*Corridoio*



## **LA FILOSOFIA DELLA R.S.A. “LA NINFEA”**

La filosofia della R.S.A. “La Ninfea”, in forza della dimensione familiare, affonda le sue radici nell’impegno dedito alla cura socio-assistenziale dell’Anziano. I valori che ispirano l’azione della R.S.A. “La Ninfea” sono:

- la tutela della salute dell’individuo e della collettività;
- l’equità di accesso dei cittadini alle prestazioni;
- la sicurezza degli utenti e degli operatori; l’appropriatezza degli interventi nel corso del processo di evoluzione del bisogno; la tutela della privacy e della dignità.

### ***Note di Leggi e Riferimenti legislativi***

- *Legge regionale Puglia 30 settembre 2004 n. 15 e s.m.i. e relativo regolamento regionale di attuazione n. 1/2008;*
- *Regolamento Regionale Puglia 18 gennaio 2007 n. 4 “Regolamento Regionale attuativo della legge regionale 10 luglio 2006 n. 19”, aggiornamento del febbraio 2010, a seguito di integrazioni introdotte con Reg. Regionale n. 19 del 7 agosto 2008, con Legge Regionale n. 1/2009 e con Reg. Regionale n. 7 del 10 febbraio 2010;*

## **I PRINCIPI ISPIRATORI**

L'attività della Residenza La Ninfea si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995. Essa si ispira ai seguenti principi:

**Uguaglianza:** garantendo l'accesso al servizio e le cure mediche più appropriate a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

**Imparzialità,** erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitati e delle loro famiglie. I servizi sono personalizzati in considerazione delle necessità della persona e secondo i criteri d'imparzialità, obiettività e giustizia.

**Continuità,** "La Ninfea" garantisce un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi la struttura si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere e la tutela degli Ospiti.

**Partecipazione,** favorendo la partecipazione delle famiglie e degli Ospiti per rendere il servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze.

**Diritto di scelta,** fornendo tutte le informazioni necessarie affinché l'utente possa consapevolmente scegliere.

**Efficienza ed efficacia,** garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta; la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro; la sicurezza, l'igiene e il confort dei locali.

**Trasparenza,** garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere. Si garantisce il diritto alla corretta e tempestiva

informazione e l'invito a formulare suggerimenti al fine di migliorare i servizi offerti. Si garantisce il diritto alla privacy che assicura la riservatezza dei dati sensibili.

**Legittimità**, assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

## **CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questa edizione della *Carta dei Servizi* intende quindi testimoniare quale possa essere concretamente l'applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "sistema qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo.

Si tratta dunque più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

## **I SERVIZI SOCIALI DI ASSISTENZA**

La Residenza Sociale Assistenziale "La Ninfea", eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni con gravi deficit psico-fisici, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale, 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. La residenza sociale è collegata funzionalmente con i servizi sociosanitari dell'Ambito, comprendenti l'assistenza medico generica, l'assistenza farmaceutica, il segretariato sociale, l'assistenza domiciliare integrata, i centri a carattere residenziale diurno, anche al fine di programmare la continuità degli interventi assistenziali agli ospiti dopo la dimissione e per ridurre l'incidenza del ricovero in strutture ospedaliere ovvero in strutture extraospedaliere sanitarie per ospiti che abbiano le caratteristiche sopra individuate. La Residenza sociale, composta da personale qualificato, nel rispetto delle prescrizioni regionali, assicura le seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna;

- attività socializzanti ed educative;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni e servizi alberghieri inclusivi della somministrazione dei pasti.

## CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

### I PASSI PER L'INGRESSO IN RESIDENZA

- a) **La Domanda.** L'Ospite accompagnato dai familiari visita la struttura e presenta la domanda alla Responsabile di struttura.
- b) **L'Analisi della congruità.** In questa fase, insieme all'anziano ed ai suoi familiari l'assistente sociale, verifica i bisogni, i problemi e le aspettative dell'inserimento valutando insieme al medico di struttura la fragilità del soggetto e la possibile collocazione. In questa fase, l'assistente sociale può effettuare visite domiciliari al fine di comprendere i problemi socio/sanitari del richiedente ed informa e orienta l'anziano sulla coerenza fra propria condizione individuali e caratteristiche delle struttura. L'analisi di congruità ha lo scopo di preparare adeguatamente alla nuova situazione e di definire al meglio un Piano Assistenziale Individualizzato adeguato già dai primi giorni.
- c) **L'ingresso.** L'orario di accettazione dei ricoveri per i pazienti avviene dalle ore 9:00 alle ore 12:00 del giorno prefissato. All'atto dell'ingresso il paziente deve presentarsi munito di:
- documento di assistenza sanitario valido;
  - carta d'identità valida;
  - codice fiscale;
  - documentazione clinica e strumentale (radiografie, esami, etc) relative a precedenti ricoveri e visite medico-specialistiche;
  - copia dell'eventuale certificato d'invalidità civile/domanda di accompagnamento;
  - borsa contenente l'eventuale cambio da utilizzare in caso di ricovero ospedaliero.

Tra gli obiettivi della RSA c'è quello di mantenere una certa continuità con le consuetudini di vita di ciascun Ospite rispettandone l'individualità. A tal fine è importante che, nel corso della giornata, l'Ospite continui ad indossare i propri indumenti personali. Pertanto, è consigliabile un guardaroba comodo e adeguato alla stagione, biancheria intima e l'abbigliamento necessario per la notte. Se di

uso abituale, o comunque graditi, è possibile portare con sé profumo, creme, deodoranti, monili e tutto ciò che permette di mantenere le proprie abitudini (compatibilmente con lo stato di salute e le necessità assistenziali). Per personalizzare il proprio spazio di degenza sono consentiti piccoli oggetti (es: fotografie, quadri, piccole piante). È sconsigliato portare oggetti di valore e denaro.

La Residenza in ogni caso non si assume responsabilità in caso di furto o smarrimento.

**Il primo passo.** Il primo giorno, l'Anziano con i familiari conosce le persone e l'equipe di riferimento.

Le varie figure professionali informano sulle attività quotidiane.

**Il secondo Passo** L'operatrice assistenziale fa conoscere i propri vicini di stanza e di sala da pranzo ed il giorno dell'accoglienza viene fatta a mezzogiorno con una piccola festa di benvenuto.

**Il terzo passo.** Nel Piano Assistenziale Individualizzato vengono individuate le strategie principali per un'adeguata accoglienza:

-PIANO SOCIO/SANITARIO

-PIANO MEDICO

- PIANO PSICOLOGICO

L'Assistente Sociale provvede ad un counseling psicologico per l'Anziano ed i loro familiari, costruendo con gli stessi, la "mappa delle conoscenze", i rapporti più significativi, le esperienze precedenti, i bisogni e le caratteristiche più significative dell'Ospite.

**Assistenza alla Persona.** *Servizio socio assistenziale.* Il servizio assistenziale è garantito continuativamente nell'arco delle 24 ore ed è svolto da personale formato, qualificato e motivato alla professione. Le Operatrici Socio Sanitarie aiutano gli Ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni: l'igiene personale quotidiana, che viene generalmente eseguita al mattino e in ogni altro momento della giornata in cui se ne verifichi l'esigenza; il bagno completo periodico, svolto in appositi locali

attrezzati, o la spugnatura a letto a seconda delle problematiche dell'Ospite; il cambio della biancheria e del vestiario personale; - il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana; - l'alternanza delle posture per gli Ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito; - la stimolazione degli Ospiti alla deambulazione e alla socializzazione; - l'accompagnamento negli spazi comuni o, per chi lo desidera, nella sala delle attività comunitarie e di animazione; - l'accompagnamento in sala da pranzo e l'eventuale aiuto nell'assunzione dei pasti; - l'accompagnamento degli Ospiti per visite specialistiche e/o indagini diagnostico-strumentali fuori sede, nel qual caso può essere addebitato il costo della prestazione; - l'idratazione con bevande calde e/o fredde ed il controllo della stessa con schede apposite per gli Ospiti con particolari problematiche; - l'accompagnamento degli Ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più a lungo possibile l'autonomia ed il controllo delle defezioni; - il cambio dei prodotti monouso (pannolini, ecc.) agli Ospiti incontinenti, secondo un programma personalizzato; - il monitoraggio e la segnalazione del ritmo delle funzioni escretorie degli Ospiti su apposita scheda; - l'agevolazione del riposo dell'Ospite considerando le sue necessità.

Nello svolgere le funzioni descritte l'Operatore Sanitario osserva le condizioni dell'Ospite (fisiche e di umore) e comunica eventuali modificazioni o problematiche emergenti. Lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale, con l'obiettivo di instaurare un dialogo ed un legame di fiducia tra operatori ed Ospiti. Il comportamento e la corretta comunicazione favoriscono un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuti l'Ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente la nuova situazione. L'interazione fra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza ha l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'Ospite che viene stimolato a fare da solo o con l'aiuto delle Operatrici.

**Assistenza medica.** All'atto dell'ammissione, l'Ospite viene affidato al medico geriatra della casa, che, in collaborazione con il medico curante, avrà la responsabilità alla presa in carico della salute dell'Ospite, con attuazioni di un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) di sostegno globale. Il Geriatra effettua, inoltre, tutte le prestazioni di sua competenza, compresa l'attività di certificazione, e si rende disponibile per colloqui con familiari, previo appuntamento con la Responsabile. Il medico responsabile svolge funzioni di indirizzo e vigilanza nell'ambito dell'organizzazione della vita comunitaria, nell'accoglimento degli Ospiti, nel controllo di qualità delle cure e dei progetti assistenziali, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza, secondo le normative vigenti.

**Assistenza infermieristica.** E' garantita la presenza di una Infermiera professionale per lo svolgimento dell'attività di competenza.

**Assistente Sociale** Nella struttura è presente inoltre un'Assistente Sociale che ha un ruolo di riferimento per gli Ospiti ed i familiari. Oltre ad essere responsabile del procedimento per le ammissioni degli Anziani all'interno dell'attività di segretariato sociale, segue tutte le pratiche relative all'invalidità civile, alla fornitura di protesi e ausili. Collabora infine con le altre figure professionali nella predisposizione di Progetti Assistenziali Individualizzati.

**Assistenza psicologica.** Nella struttura è presente una Psicologa che monitora lo stato di salute psicologico di ogni Ospite; opera al fianco dell'assistente sociale, anche per eventuali interventi a sostegno dell'Anziano e dei familiari.

**Assistenza riabilitativa.** Ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'Anziano attraverso interventi diretti della fisioterapista o interventi degli altri operatori concordati con lo stesso (in modo da rendere riabilitative le attività di vita quotidiana). L'attività viene svolta in palestra, nei locali comuni e nelle camere. La fisioterapista si attiene al Protocollo terapeutico per la riabilitazione, come prescritto dal Medico Fisiatra che disporrà i necessari trattamenti individuali e di gruppo come descritti nel PAI. Svolge inoltre attività di coordinazione con

il Personale Infermieristico e con gli Assistenti di Base per preservare le capacità motorie e posturali dell'Ospite. Il costo dell'assistenza riabilitativa è compreso nella retta.

**Assistenza farmaceutica.** Il servizio di fornitura di farmaci, ad esclusione di ogni costo relativo a ticket o farmaci di fascia C, è a carico della Residenza.

**Assistenza socio-educativa.** L'attività di animazione viene svolta nella Casa da volontari e personale di assistenza secondo programmi predisposti periodicamente. Le attività proposte hanno lo scopo di favorire la socializzazione, l'integrazione ed il benessere psico-fisico della persona e si rivolgono a tutti gli Anziani residenti della struttura attraverso interventi diversificati e personalizzati (attività di gruppo, giochi, progetti di recupero e mantenimento delle cognitivtà, feste, animazioni, colloqui individuali). All'interno della Residenza opera l'UTEN, Università della Terza Età di Noci, *al fine di* realizzare iniziative di carattere sociale, essendo la stessa Università integrata con le varie Associazioni presenti sul territorio (ACLI, Albalumen, "Centro Anziani", MurgiAmbiente ed alla cooperativa "Solidarietà").

**Servizio di ristorazione.** Il servizio cucina è realizzato dal personale interno utilizzando l'attrezzata cucina della struttura. L'alimentazione, basata su prodotti freschi e facilmente assimilabili, è controllata dal dietologo in convenzione Asl, che stabilisce la quantità e le diete particolari, secondo i bisogni dei singoli Ospiti. I menù settimanali assicurano un'ampia varietà di "piatti" che tengono conto dei gusti e dei prodotti tipici della zona.

## **LA GIORNATA TIPO**

La vita in Residenza è caratterizzata da ritmi di vita che cercano di conciliare le necessità dei singoli Ospiti con le esigenze organizzative delle attività assistenziali.

Al **mattino** alle 6:00 inizia la giornata dell'Ospite con l'igiene personale, la mobilizzazione, il cambio del vestiario, la somministrazione della terapia.

Alle ore 8:15 inizia la somministrazione della colazione, con aiuto nell'assunzione da parte del personale per gli Ospiti non autonomi.

Nel corso della mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

Alle ore 12:00 viene servito il pranzo.

Al **pomeriggio**, agli Ospiti viene riservata qualche ora per il riposo a letto; c'è comunque la possibilità per quanti lo desiderano di trattenersi nei locali di soggiorno. Nel frattempo viene garantita la mobilizzazione degli allettati, il cambio dei presidi assorbenti e la distribuzione di uno spuntino per quanti lo desiderano.

Nel corso del pomeriggio si svolgono le attività di animazione, di attivazione di laboratori di gruppo, cineforum, ascolto guidato della musica, pittura, letture, etc

Intorno alle 18:00 viene servita la cena e, successivamente gli operatori provvedono alla messa a letto degli Ospiti, alla preparazione e somministrazione della terapia serale.

## **ALTRI SERVIZI**

**Servizio di guardaroba e lavanderia.** Il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola - federe - traverse - coperte e copriletto) e personale degli ospiti è affidato al servizio interno di lavanderia. Gli Ospiti e le loro famiglie verranno adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio e sul corredo occorrente.

**Servizio di accompagnamento per visite mediche esterne.** È garantito mediante la prenotazione da parte della struttura di autoambulanze disponibili sul territorio. Le spese di trasporto sono a carico dell'Ospite.

**Ausili e presidi.** Le carrozzine ed altri presidi ed ausili sono richiesti alla ASL attraverso la formulazione di un piano terapeutico riabilitativo. Il fisioterapista si adopera per l'addestramento dell'Ospite e del personale all'utilizzo dell'ausilio consigliato, verificandone l'efficacia e la funzionalità.

**Servizio di parrucchiere.** Il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e donna, è assicurato all'interno della struttura.

**Servizio di segretariato sociale.** Gli uffici amministrativi nell'ambito delle rispettive competenze sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni della Residenza. Il disbrigo di eventuali adempimenti di carattere amministrativo che coinvolgano altre Amministrazioni Pubbliche sarà garantito per gli Ospiti non in grado di attendervi personalmente o mediante i loro familiari

**Volontariato.** Nella Residenza è presente un gruppo di volontari che generalmente si occupano di offrire sostegno e compagnia all'Anziano; o di svolgere attività di ricreazione e socializzazione.

## **INFORMAZIONI, DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

### **DIRITTO ALLA RISERVATEZZA:TUTELA DELLA PRIVACY**

La struttura opera il trattamento dei dati personali dell'Ospite nel rispetto della vigente normativa. In accordo con le recenti normative opera infatti nel pieno rispetto per la salvaguardia degli Ospiti in struttura ed ha provveduto alla redazione, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 34, comma 1, lettera g) del D.lgs. n. 196/2003 del Documento Programmatico per la Sicurezza e del disciplinare tecnico. Tutto il personale in struttura garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti non divulgando informazioni che li riguardano. Le informazioni mediche relative ai singoli Ospiti sono discusse in sede riservata con Medico o Infermiere.

**Sicurezza.** Tutti gli adempimenti in materia di Sicurezza sul Lavoro, riguardanti il miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori nell'ambiente di lavoro, come previsto dalla normativa D.lgs. 81/04, sono rispettati e curati da un professionista esterno alla struttura che provvede altresì alla redazione del documento di Valutazione dei Rischi. Il personale della Residenza La Ninfea ha seguito corsi di formazione e periodici aggiornamenti riguardanti antincendio, gestione delle emergenze e primo soccorso. Periodicamente tutto il Personale presente in struttura viene sottoposto a visita medica ed eventuali esami clinici sotto la diretta sorveglianza del medico Specialista in Medicina del Lavoro. E' presente un impianto di luci di sicurezza, di illuminazione notturna e di segnaletica d'emergenza. Ogni posto letto ed ogni bagno sono dotati di campanelli d'allarme.

**Presenza dei familiari.** La visita di **familiari e amici** è consentita nel rispetto della tranquillità e della privacy degli Ospiti e delle attività svolte dagli operatori, tutti i giorni della settimana al mattino dalle 9:00 alle 12:00 e al pomeriggio dalle 15:00 alle 19:30 con esclusione degli orari di somministrazione dei pasti. I familiari possono partecipare alla somministrazione del pasto (concordando anticipatamente con l'operatore l'orario di arrivo) se l'Ospite pranza o cena in camera. La presenza dei familiari nelle camere è possibile;

non è consentito accedervi quando gli Operatori Socio-Sanitari o l'infermiera, sono impegnati ad accudire l'Ospite, o ad effettuare il riordino della camera.

Gli Ospiti possono ricevere le telefonate tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 20,00.

Familiari o amici possono chiedere permessi di uscita dell'Ospite, sia giornalieri che per più giorni, previa autorizzazione della struttura.

**La retta mensile.** La retta di ricovero viene determinata in base alla necessità di assistenza dell'Ospite accolto in Residenza.

**La retta esclude:**

- **onorari e compensi diversi dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura direttamente;**
- **soggiorni e permanenze esterne dalla struttura anche se organizzate dalla Residenza;**
- **protesi, ausili e attrezzature personali anche a carattere sanitario fornite dall'Azienda U.S.L secondo le normative vigenti;**
- **trasferimenti in e da luoghi di cura pubblici o privati;**
- **spese per l'acquisto di farmaci e medicinali non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.**

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

### **Indicatori di qualità del servizio. Rilevazione sulla soddisfazione percepita dei familiari e degli ospiti delle strutture residenziali per anziani**

La Residenza Socio Assistenziale “La Ninfea” provvede trimestralmente a distribuire ai familiari un questionario aziendale sul gradimento dell’assistenza fornita (come da allegato A). I familiari provvedono a compilarlo e ad inserirlo in una busta chiusa che viene consegnata all’azienda alla Responsabile delle strutture. La Direzione provvederà a concordare un appuntamento per discutere sulla eventuale mancanza o inefficienza e sottoscrivere ogni successivo accordo.

## **RECLAMI**

La Residenza Socio Assistenziale “La Ninfea” assicura la funzione di tutela verso l’Utente anche attraverso la possibilità per quest’ultimo di presentare reclami per inefficienze e disservizi della struttura. I reclami devono essere presentati in Direzione previo appuntamento concordato e provvedendo alla risposta in cinque giorni lavorativi. Si può dar voce alle proprie istanze/rimostranze previo appuntamento con la Direzione oppure inviando una mail a [rsalaninfea@libero.it](mailto:rsalaninfea@libero.it).

Ogni anno vengono predisposti i progetti di miglioramento, finalizzati ad indirizzare il proprio operato in modo sempre più efficace ed aderente alle esigenze ed ai bisogni espressi dagli utenti e dai loro familiari. Tali progetti scaturiscono sia da specifici obiettivi del servizio, sia dai risultati e dalle criticità emerse dall’analisi degli indicatori socio assistenziali e sanitari e dalle Indagini sulla soddisfazione dei familiari e degli Ospiti.

La Carta dei Servizi viene aggiornata con cadenza annuale.

I progetti e i programmi descritti sono finalizzati ad una valida prevenzione del decadimento psicofisico e delle conseguenti problematiche inerenti la persona anziana.



Altresì consapevoli del valore degli obiettivi umani, sociali preposti, si ritiene di poter continuare l'attuazione dei progetti, rimettendo alle successive verifiche, ogni valutazione sull'incidenza effettiva nella qualità della vita delle persone della Terza Età.

Lo scopo principale rimarrà quello di consentire ad ogni Ospite una condizione quanto più agevole per SCEGLIERE. Scegliere che ogni giorno presso “La Ninfea” sia vissuto serenamente!!

*Area esterna*



## **ALLEGATO A**

Gentile Signora/e, siamo a richiedere la Sua collaborazione per una valutazione del servizio offerto da questa struttura. Le chiediamo cortesemente di rispondere ad alcune domande barrando la casella che meglio corrisponde alla Sua valutazione. I questionari, rigorosamente anonimi, saranno per noi estremamente utili per migliorare i servizi offerti e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dell'Utenza. Le operatrici sono a disposizione per fornire, ove necessario, chiarimenti per la compilazione. Una volta compilato, potrà imbucarlo nella casella postale all'ingresso della struttura. La ringraziamo fin da ora per la disponibilità che vorrà riservarci.

Questionario compilato da:

- Ospite
- Parente di un Ospite
- Ospite con l'aiuto di un Parente
- Ospite con l'aiuto di un operatore della struttura

<b>ACCOGLIENZA e RELAZIONI SEGRETERIA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta le informazioni ricevute prima dell'ingresso nella struttura? (solo per persone entrate da meno di un anno)					
Come valuta le informazioni avute e la gestione delle pratiche amministrative al momento dell'ingresso nella struttura? (solo per le persone entrate da meno di un anno)					
Come valuta il rapporto con gli uffici amministrativi/segreteria?					
Ritiene che i servizi di segreteria rispondano in modo adeguato					

alle sue richieste?					
Come valuta la chiarezza e la comprensione delle informazioni forniteLe?					
Come valuta i rapporti con gli altri Ospiti?					
Come valuta i rapporti tra Ospiti e personale?					
Come valuta i rapporti tra parenti degli Ospiti e personale?					
Come valuta l'orario di ingresso dei visitatori?					
Come valuta i rapporti di collaborazione tra il personale?					

<b>ATTIVITÀ e SERVIZI PROPOSTI</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta le attività ricreative (feste, svago, laboratori, uscite)?					
Come valuta la sollecitudine e cortesia delle animatrici nel rispondere alle richieste di Ospiti e famigliari?					
Come valuta, in generale, l'attenzione verso le sue necessità personali?					

<b>LA STRUTTURA E GLI SPAZI</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta il comfort della camera da letto (accessibilità, comodità d'uso)?					
Come valuta la pulizia della camera?					
Come valuta il comfort dei servizi igienici (accessibilità, comodità d'uso)?					
Come valuta la pulizia dei servizi igienici?					
Come valuta la disponibilità, l'accessibilità e il comfort di spazi comuni?					
Come valuta il livello di pulizia degli spazi comuni?					
Come valuta la camera in merito alla funzionalità dell'armadio e del comodino?					
Come valuta il giardino esterno a disposizione?					
Come valuta il microclima interno (temperatura, umidità, aerazione)?					
come valuta la stanza in merito alla possibilità di personalizzarla?					

<b>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta i menù proposti?					
Come valuta la quantità e la qualità della colazione?					
Come valuta la quantità e la qualità del pranzo?					
Come valuta la quantità e la qualità della merenda?					
Come valuta la quantità e la qualità della cena?					
Come valuta gli orari in cui sono serviti i pasti?					
Come valuta la pulizia dei piatti, bicchieri, posate, ecc?					

<b>CURA E ASSISTENZA ALL'OSPITE</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta la qualità delle cure igieniche di base?					
Come valuta l'attenzione del personale ausiliario alle necessità fisiologiche dell'Ospite?					
Come valuta le modalità ed i tempi di mobilitazione dell'Ospite?					
Come valuta gli orari della sveglia, dell'alzata dal letto, dei					

riposi?					
Come valuta l'attenzione del personale al rispetto della dignità e della privacy?					
Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale sanitario?					
Come valuta l'assistenza medica?					
Come valuta l'assistenza infermieristica?					
Come valuta gli interventi di fisioterapia/riabilitazione?					
Come valuta la sollecitudine, la disponibilità e la cortesia del personale nel rispondere alle esigenze e alle richieste dell'Ospite?					

<b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta la modalità operativa del servizio lavanderia (celerità, cura dei capi, adeguatezza del trattamento)?					
Come valuta la qualità del servizio lavanderia (grado di pulizia di biancheria e capi d'abbigliamento)?					
Come valuta il servizio parrucchiere?					
Come valuta il servizio pedicure?					

<b>GENERALI</b>	<b>ottimo</b>	<b>buono</b>	<b>discreto</b>	<b>insufficiente</b>	<b>non so</b>
Come valuta complessivamente la nostra Struttura?					
Rispetto alle sue aspettative iniziali, in generale, che giudizio dà sulla soddisfazione delle sue attese?					

Spazio per proposte e suggerimenti:

---



---



---



---



---

## **ALLEGATO B**

### **LIBERATORIA/AUTORIZZAZIONE PER LA PUBBLICAZIONE DI FOTO E DATI SENSIBILI**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_

con la presente:

#### **AUTORIZZA**

A titolo gratuito, senza limiti di tempo, anche ai sensi degli artt. 10 e 320 cod.civ. e degli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633, Legge sul diritto d'autore, alla pubblicazione e/o diffusione in qualsiasi forma delle proprie immagini sul sito internet, su carta stampata e/o su qualsiasi altro mezzo di diffusione, nonché autorizza la conservazione delle foto stesse negli archivi informatici e prende atto che le finalità di tali pubblicazioni sono meramente di carattere pubblicitario e promozionale in ambito sportivo. La presente liberatoria/autorizzazione potrà essere revocata in ogni tempo con comunicazione scritta da inviare via posta comune o e-mail.

In fede

\_\_\_\_\_

#### **Informativa per la pubblicazione dei dati**

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003. Si informa che il trattamento dei dati personali, informa che i dati personali conferiti con la presente liberatoria saranno trattati con modalità cartacee e telematiche nel rispetto della vigente normativa e dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e riservatezza; in tale ottica i dati forniti, ivi incluso il ritratto contenuto nelle fotografie suindicate, verranno utilizzati per le finalità strettamente connesse e strumentali alle attività come indicate nella su estesa liberatoria. Il conferimento del consenso al trattamento dei dati personali è facoltativo. In qualsiasi momento è possibile esercitare tutti i diritti indicati dall'articolo 7 del D. Lgs. n. 196/2003, in particolare la cancellazione, la rettifica o l'integrazione dei dati. Tali diritti potranno essere esercitati inviando comunicazione scritta.

presto il consenso

nego il consenso

Luogo e data

firma (leggibile)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_