



CARTA DEI SERVIZI 2014

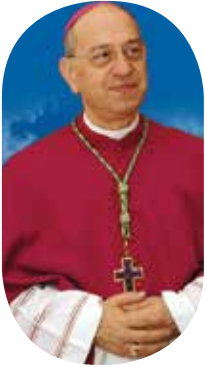
RSSA

RESIDENZA SOCIOSANITARIA
ASSISTENZIALE PER ANZIANI

indice

Una riserva di umanità	pag. 3
Presentazione	pag. 5
1. Breve storia dell'ente	pag. 7
2. Amministrazione e dirigenza	pag. 7
3. Descrizione della struttura	pag. 8
4. Modello assistenziale professionale	pag. 8
5. Principi fondamentali	pag. 9
6. Équipe multidisciplinare	pag. 10
7. Metodologia del lavoro multidisciplinare	pag. 10
8. Tipologia dei servizi offerti	pag. 11
8.1 <i>Caratteristiche del servizio socio-sanitario e assistenziale</i>	pag. 11
8.2 <i>Caratteristiche del servizio alberghiero</i>	pag. 14
9. Altre prestazioni utili	pag. 15
9.1 <i>Funzioni amministrative</i>	pag. 15
9.2 <i>Acquisto e gestione farmaci</i>	pag. 15
9.3 <i>Servizio di manutenzione</i>	pag. 15
9.4 <i>Volontariato</i>	pag. 16
9.5 <i>Assistenza privata</i>	pag. 16
10. Informazioni sull'inserimento	pag. 16
10.1 <i>Condizioni di ammissione</i>	pag. 17
10.2 <i>Ingresso</i>	pag. 17
10.3 <i>Corredo</i>	pag. 17
11. Dimissioni	pag. 17
12. Decesso	pag. 18
13. Retta di soggiorno	pag. 18
14. Modalità di pagamento	pag. 19
15. Informazioni utili	pag. 19





UNA RISERVA DI UMANITÀ

Molti decenni prima che la società civile prendesse coscienza del mondo degli anziani, la “Fondazione Maria Grazia Barone” Onlus, a Foggia, prevenendo i tempi, se ne occupava offrendo strutture che garantissero l’assistenza e l’integrazione attiva nella vita comunitaria della città.

Gli anziani sono stati accolti come protagonisti e portatori di valori necessari per mantenere integra la necessaria concatenazione tra le generazioni. L’anziano fa da cerniera tra il “prima” e il “dopo” e risponde ad una necessità assoluta nella trasmissione della cultura, della storia e delle istituzioni sociali. Questo è il significato sociale della “Opera Pia Barone” di Foggia.

Ma c’è di più. La presenza degli anziani, amati, accuditi e venerati, riempie la comunità di quelle caratteristiche umane che solo essi possono garantire: l’attaccamento alla famiglia, lo spirito di sacrificio, la speranza di un futuro migliore per il mondo. Ma penso anche all’importante ruolo che essi rivestono nella Chiesa, come testimoni sereni della fede e della visione cristiana della vita.

La nostra “Fondazione Maria Grazia Barone” Onlus ricorda a tutta la comunità civile ed ecclesiale, che senza gli anziani saremmo troppo poveri, come un mazzo di fiori recisi, belli ma senza radici. Gli anziani ci regalano il senso vero dell’umanità, l’esperienza della vita e la tenerezza di un amore disinteressato, che è passato attraverso le prove della vita. Gli anziani ci fanno intuire che il desiderio innato di “vivere sempre” è posto da Dio nel cuore dell’uomo: un desiderio non provvisorio e fugace ma illimitato e perenne.

Arcivescovo
Francesco Pio Tamburrino



PRESENTAZIONE

Gentile signora, Egregio signore,

la Fondazione “Maria Grazia Barone” Onlus è lieta di augurare il benvenuto presso la propria struttura e - attraverso questa “Carta dei servizi” - intende darle utili informazioni per l'utilizzo delle nostre prestazioni.

Questo opuscolo, in continua evoluzione, vuole essere uno strumento utile affinché Lei possa conoscere la nostra struttura, il nostro stile di lavoro, i nostri indicatori di qualità e la nostra organizzazione, nell'intento di promuovere un rapporto di fiducia e di collaborazione con gli operatori e di migliorare il servizio offerto anche attraverso i suggerimenti degli Ospiti e dei loro familiari.

Siamo fiduciosi che tutto questo Le sia di aiuto e di sostegno per affrontare meglio gli inevitabili disagi e le difficoltà del ricovero, con l'auspicio che questa iniziativa serva ad avvicinare il nostro lavoro alle aspettative di coloro che si presentano alla Fondazione “Maria Grazia Barone” Onlus.

Le auguriamo fin da ora il benvenuto e, qualora scelga di usufruire dei nostri servizi, una serena permanenza.

Il Presidente
Alba Mazzeo



1. BREVE STORIA DELL'ENTE

La Fondazione “Maria Grazia Barone” Onlus è Persona Giuridica privata, sotto la vigilanza della Chiesa cattolica, che gestisce la Residenza Socio Sanitaria Assistenziale e la Casa di Riposo.

La Fondazione “Maria Grazia Barone” è nata per volontà testamentaria della marchesa Maria Grazia Barone con testamento olografo dell'8 maggio 1900 e, per precise disposizioni della fondatrice, l'Ente è di ispirazione dichiaratamente cristiana.

La nobildonna Maria Grazia Barone - moglie del Marchese Giacomo Celentano, già Sindaco di Foggia negli anni successivi all'unificazione del Regno, essendo rimasta vedova e senza figli, lascia tutta la sua notevole proprietà terriera ad una fondazione da costituire per gli anziani poveri di Foggia. La donatrice morirà all'indomani della fine della guerra, cioè il 9/11/1918 senza apportare nessuna modifica al testamento redatto diciotto anni prima. Maria Grazia Barone nel testamento descrive le finalità della fondazione da costituire. Precisa che il patrimonio dell'Ente deve arricchirsi ogni anno delle rendite accumulate e che si dovrà costruire l'edificio soltanto quando le rendite lo consentiranno, affinché non vada intaccato il capitale.

Fu così che, costituito l'Ente morale con decreto reale del 1920, si cominciano ad accumulare le rendite e a costituire il primo con-

siglio di amministrazione. Viene nominato primo Presidente dell'Opera un sacerdote di grande prestigio e dottrina, che molti di noi ricordano con memoria grata: Mons. Luigi Cavotta.

La presidenza di Mons. Cavotta cessa nel 1929 e viene nominato presidente una nobile figura di agricoltore, nipote della fondatrice: il duca Giovanni Barone, che rimarrà alla guida della Fondazione per alcuni decenni, fino al marzo 1968.

E' con la presidenza di Mons. Cavotta che si avvia la costruzione dell'edificio; il consiglio comunale sceglie il sito al termine di Corso Giannone. Vengono acquistati 4,50 ettari, di cui circa un ettaro viene lasciato al Comune per costituire la piazza antistante.

Fu incaricato del progetto Carlo Celentano Ungaro, ingegnere foggiano morto nel 1955, che diresse anche i lavori per la costruzione dell'opera. Nel marzo del 1929, pronto il progetto, si appaltarono i lavori, che furono assegnati alla Ditta F.lli Matrella di Gaetano per un importo di L. 2.830.000 e la costruzione terminò nel 1934.

2. AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

La Fondazione “Maria Grazia Barone” Onlus è gestita dal Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente, dott.ssa Alba Mazzeo, e quattro consiglieri, dott. Davide De Salvia, don Alfonso Celentano, dott. Pasquale Stellacci ed il geometra Carmine Celentano. I com-

ponenti della Dirigenza spendono la propria professionalità nella pianificazione, nell'organizzazione, nel controllo e nella gestione della struttura. Perseguono la qualità dei servizi erogati verificandone periodicamente il livello di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Nella Fondazione "Maria Grazia Barone" Onlus, sita a Foggia in via Marchese de Rosa n.1, viene gestita una struttura Socio-Sanitaria Assistenziale per anziani (R.S.S.A.): Residenza di fascia alta (prima categoria) autorizzata al funzionamento con provvedimento n. 1090 del 08/11/2011 (iscrizione Registro della Regione Puglia), con capacità ricettiva di 83 posti letto convenzionati con la ASL di Foggia.

La R.S.S.A. garantisce le tipologie di servizi e di prestazioni, in perfetta coerenza con l'art. 66 del Regolamento Regionale 18 gennaio 2007 n. 4 e successive modifiche ed integrazioni, attuativo della Legge Regionale 10 luglio 2006 n.19 - "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia".

4. MODELLO ASSISTENZIALE PROFESSIONALE

La Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale eroga prevalentemente servizi socio-sanitari e assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni e con deficit psico-fisici, le quali non sono in grado di condurre una vita autonoma e

non possono essere assistite a domicilio.

Al momento dell'ingresso, il personale dell'Ente avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate ai bisogni e alle aspettative dei singoli ospiti. Viene offerto un ambiente familiare, attraverso la predisposizione di interventi diversi che rendano possibile avvicinare la vita nelle strutture ospitanti a quelle proprie dei luoghi in cui gli anziani hanno vissuto fino al momento del ricovero, valorizzando al massimo la loro soggettività. Nel pieno rispetto della tutela e della valorizzazione della personalità, la struttura consente a ciascuno di esprimere la propria identità nelle relazioni interpersonali.

Il supporto continuo e l'azione di monitoraggio sulle esigenze dell'anziano e sul suo grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni e ai servizi offerti hanno come obiettivo la realizzazione del suo benessere complessivo.

Le figure professionali presenti operano con la consapevolezza che la relazione con il residente è momento qualificante del proprio lavoro e costituisce ragione e centro della propria esperienza professionale.

Il Modello Professionale esprime flessibilità ed adattabilità alle diverse condizioni e ai cambiamenti. L'Ente eroga il servizio con continuità d'azione, assistendo l'ospite con interventi congrui e costanti nel tempo.

La struttura svolge una funzione di supporto significativo nella gestione dell'anziano. Viene

favorito e mantenuto un solido legame con il nucleo familiare e per questo motivo sono considerate necessarie e preziose, per il benessere dell'ospite, tutte le occasioni di rapporto e relazione con la famiglia.

A tal fine si favorisce il coinvolgimento degli anziani e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.

Accanto alle figure professionali della Residenza, è favorito e valorizzato il coinvolgimento delle risorse territoriali, in particolare del volontariato. L'apertura della struttura all'esterno ha l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani ed il territorio circostante.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Ente intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali nell'erogazione dei servizi:

• *Eguaglianza*

La struttura eroga le prestazioni garantendo parità di trattamento e di condizioni del servizio offerto. La parità di trattamento va intesa come assenza di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti.

L'Ente in virtù di tale principio considera ciascun anziano come unico e programma le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

• *Imparzialità*

L'Ente ispira i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'Ente in virtù di tale principio garantisce che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

• *Diritto di scelta*

L'Ente fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'anziano, ma tenendo presente che relazione di cura significa anche sostenere la persona in condizione di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione della persona.

• *Partecipazione*

E' garantita la possibilità di conoscere e di partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

L'Ente coinvolge e responsabilizza l'anziano nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra ospite, familiari ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca.

• *Rispetto*

L'Amministrazione assicura il pieno rispetto di tutte le diversità e le identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente e si impegna ad adottare tutte le soluzioni or-

ganizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

• *Privacy*

Le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.

• *Efficacia ed Efficienza*

L'Ente fa proprio sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

6. ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

Le figure professionali impegnate nell'erogazione del servizio socio-sanitario sono le seguenti:

- Coordinatore Sanitario
- Capo settore
- Assistente sociale
- Infermiere professionale
- Terapista della riabilitazione
- Terapista occupazionale
- Animatore socio-culturale
- Operatore socio-sanitario

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall'Ente gestore e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

7. METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo la diversità e l'unicità di ogni persona. Il P.A.I. é dunque lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La realizzazione del P.A.I. vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua globalità ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato si riuniscono sistematicamente per riportare e confrontare i dati relativi ad ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere compatibile con le condizioni dell'anziano e aderente alle sue capacità e abitudini.

8. TIPOLOGIA DEI SERVIZI OFFERTI

8.1. Caratteristiche del servizio socio-sanitario e assistenziale

Il servizio socio sanitario assistenziale è coordinato da un medico specialista con compiti di organizzazione e di gestione.

8.1.1. Assistenza medica

L'assistenza medica generica viene garantita dai medici di medicina generale convenzionati con il S.S.R. Il medico ha compiti di diagnosi, cura, prevenzione ed educazione sanitaria. E' preposto al periodico controllo della situazione sanitaria con prescrizioni di eventuali accertamenti diagnostici, di visite specialistiche, di prescrizioni di farmaci. Provvede anche a tutte le altre prestazioni di sua competenza comprese le certificazioni e si rende disponibile a colloqui con parenti ed ospiti.

Qualora gli ospiti avessero bisogno di visite specialistiche a domicilio, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza avvalendosi delle consulenze dei medici dell'ASL competente per territorio.

Per i ricoveri ospedalieri, l'accompagnamento in pronto soccorso avviene, di norma, attraverso il servizio 118 attivato dal personale della struttura. Non è previsto a favore degli utenti durante i ricoveri alcun intervento a carattere assistenziale presso il presidio sanitario.

8.1.2. Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno e prevede:

- somministrazione della terapia
- prevenzione e trattamento delle lesioni della cute
- controllo e gestione di cateteri, sonde e stomie
- controllo della continenza urinaria e fecale
- controllo dell'alimentazione
- controllo dei parametri vitali
- collaborazione nelle visite mediche
- approvvigionamento, controllo e conservazione dei farmaci
- compilazione e gestione del fascicolo socio-sanitario.

8.1.3. Assistenza riabilitativa e occupazionale

Il servizio è effettuato da terapisti della riabilitazione avvalendosi della consulenza del Coordinatore Sanitario e/o del medico fisiatra. L'utente viene valutato con l'obiettivo di progettare il trattamento in linea con il piano di assistenza individualizzato.

L'attività di riabilitazione è attuata attraverso interventi rivolti al:

- singolo anziano in presenza di un evento acuto
- singolo anziano con capacità motoria ridotta
- singolo anziano e/o a gruppi di anziani che necessitano di programmi di mantenimento delle capacità funzionali residue.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

Le attività riabilitative vengono svolte in locali idonei (palestra) con l'ausilio di attrezzatura

adeguata, mentre, la mobilitazione passiva viene svolta quando l'anziano è a letto.

È presente in struttura anche un terapeuta occupazionale che svolge attività singole e in gruppo volte specificatamente al recupero/mantenimento delle abilità necessarie per lo svolgimento degli atti della vita quotidiana.

8.1.4. Servizio assistenziale

Gli operatori socio-sanitari sono addetti all'assistenza 24 ore al giorno e coprono tutto l'arco della settimana.

In particolare l'attività di assistenza prevede il sostegno dell'anziano nelle attività quotidiane:

- cura della persona attraverso l'igiene personale
- vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo
- gestione della continenza in relazione alle necessità individuali;
- mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture
- collaborazione per l'alimentazione assistita
- operazioni di messa a letto ed alzata
- deambulazione assistita
- prevenzione rischio decubiti

Gli operatori si occupano del riordino dei nuclei abitativi, rifacimento dei letti e pulizia delle stanze. Sono le figure più a contatto con gli ospiti, pertanto, seguono da vicino la socializzazione dell'ospite ed ogni situazione di disagio viene riportata alla figura professionale competente.

8.1.5. Servizio sociale

In struttura è presente un assistente sociale che svolge le seguenti funzioni di:

- segretariato sociale, che si connota come un'attività svolta nello spazio di "ricevimento del pubblico", con l'obiettivo di offrire informazioni sui servizi offerti dall'Ente, sui requisiti e sulla procedura di accoglienza, su pratiche d'invalidità etc.;
- gestione delle domande d'ingresso, con la raccolta dei documenti amministrativi, sanitari e delle informazioni utili per l'accesso in struttura;
- consulenza e sostegno psico-sociale all'ospite ed ai suoi parenti, per favorire l'inserimento e la buona permanenza dell'anziano all'interno della struttura;
- collegamento e collaborazione con Enti e Servizi esterni alla struttura.

L'attività dell'assistente sociale, inoltre, è caratterizzata da interventi di tipo amministrativo-organizzativo ed è finalizzata a raccogliere informazioni sui maggiori problemi dell'area di utenza, ad integrare servizi diversi e a promuovere iniziative che rendono più efficace l'attività socio-assistenziale.

L'assistente sociale è a disposizione del pubblico presso gli uffici amministrativi della Struttura nei giorni e negli orari prestabiliti.

8.1.6. Servizio di animazione socio-culturale

Il servizio di animazione consiste in una serie

di interventi che tendono ad agevolare il movimento del singolo all'interno di un gruppo, utilizzando tecniche che stimolano il desiderio espressivo e la capacità comunicativa personale. Si tratta di azioni tendenti alla riduzione del disagio, alla promozione e al mantenimento delle capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica e l'orientamento spazio temporale.

Tali attività si integrano con quelle sanitarie ed assistenziali, in modo da valorizzare la persona nella sua globalità e attivare nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'animazione a favore degli ospiti si concretizza in numerose attività:

- laboratori artigianali
- momenti ricreativi, come feste di compleanno e partecipazione a spettacoli
- proiezione di films
- esercizi ludici
- musicoterapia
- lettura del giornale
- passeggiate e gite

L'animatore organizza le attività in collaborazione con i volontari presenti nell'Ente. Le attività vengono svolte nell'arco della mattinata e/o del pomeriggio, ogni giorno della settimana, e possono essere indirizzate o al grande gruppo, o a sottogruppi.

Il programma di animazione, inoltre, varia a seconda delle stagioni e delle festività in quanto

alcune attività sono finalizzate alla loro preparazione (carnevale, festa della donna, festa del papà, festa della mamma, Pasqua, San Martino, Natale. etc.) a cui sono invitati oltre ai residenti anche i loro familiari.

Quando la stagione lo consente gli ospiti vengono accompagnati all'esterno negli ampi giardini della struttura per svolgere le diverse attività di svago.

Il programma settimanale è affisso negli appositi spazi per informare gli ospiti delle attività che verranno offerte.

8.1.7. Servizio di assistenza religiosa

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti che lo desiderano. Le funzioni religiose sono officiate nella Cappella posta all'interno della Struttura. Il Cappellano celebra quotidianamente la Santa Messa alle 08,45 avvalendosi della collaborazione delle suore che curano anche altri momenti spirituali come la recitazione del Santo Rosario.

Il cappellano segue gli ospiti nella confessione e nei colloqui personali.

Durante le festività natalizie e pasquali vengono organizzati incontri di preghiera a cui prendono parte ospiti, parenti, dipendenti e volontari.

8.2 Caratteristiche del servizio alberghiero

8.2.1. Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati direttamente dal personale della struttura.

Il vitto è distribuito nella prima colazione, pranzo e cena e corrisponde per quantità e qualità alle diverse esigenze dietetiche dell'età avanzata ed alle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Infatti, l'elaborazione dei menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale presentando talvolta piatti tipici.

Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata – in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.

Il menù giornaliero è stabilito settimanalmente secondo le indicazioni dietetiche del Coordinatore Sanitario ed autorizzate dall'ASL.

Sono consentite varianti al menù nei casi in cui ricorrono le condizioni di rispetto di particolari diete giustificate da apposita prescrizione del medico di medicina generale, oppure nei casi di temporanee indisposizioni.

Per gli ospiti non autosufficienti l'alimentazione assistita è fornita dal personale della struttura in collaborazione con le suore e i volontari.

Il personale infermieristico provvederà ad informare l'ospite se per motivi diagnostico-clinici dovrà osservare il digiuno, oppure orari differenziati.

8.2.2. Servizio di pulizia

Agli ospiti della residenza è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.

Il servizio di pulizia, funzionante nell'intero arco della giornata, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura e delle camere degli ospiti.

All'interno della struttura sono inoltre programmati dei piani di lavoro per le pulizie straordinarie.

Nel garantire il servizio di pulizia, l'Amministrazione della struttura si assicura che il medesimo servizio non interferisca con la gestione dei programmi di assistenza personalizzata e con il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli residenti.

8.2.3. Servizio di lavanderia

La Residenza mette a disposizione dell'ospite un servizio lavanderia e stiratura degli indumenti (con esclusione di quelli delicati). Il servizio provvede alla cura settimanale dei cambi della biancheria, salvo casi particolari che richiedono una maggiore frequenza.

La Direzione, pur assicurando la massima serietà nel servizio, declina ogni responsabilità per i capi di biancheria che andassero smarriti o deteriorati dalle macchine di lavaggio.

8.2.4. Servizio barbiere e parrucchiere

Nella Struttura è presente un locale attrezzato per le prestazioni del servizio di barbiere e par-

ricchiere che è svolto da professionisti esterni in convenzione con la struttura. Tali servizi sono regolamentati dalla Direzione con appositi orari prevedendo il pagamento delle prestazioni per il solo servizio di parrucchiere.

8.2.5. Servizio di centralino-reception

E' presente un servizio di centralino-reception i cui orari di apertura sono dalle ore 06,00 alle ore 22,00. Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata ed in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti la struttura e gli altri servizi dell'Ente. Al di fuori degli orari di apertura il traffico telefonico è indirizzato automaticamente all'interno della struttura.

8.2.6. Servizio telefonico, Bar e televisore

Nei piani della Struttura sono situati i vari soggiorni in comune ove sono presenti dei televisori. Al piano terra sono altresì presenti distributori automatici di bevande calde e fredde con funzionamento a moneta.

Il servizio telefonico è garantito da un apparecchio a gettoni disponibile all'ingresso della struttura.

9. ALTRE PRESTAZIONI UTILI

9.1. Funzioni amministrative

I ruoli amministrativi nell'ambito della struttura sono rivestiti dal Responsabile amministrativo e da alcuni impiegati. Tali professionisti si occupano dell'elaborazione delle rette mensili,

di certificazioni e di dichiarazioni eventualmente richieste dagli utenti, predisposizione dei turni del personale, e più in generale gestiscono l'area contabile-finanziaria della struttura.

9.2. Acquisto e gestione farmaci

La struttura può provvedere direttamente all'acquisto dei farmaci prescritti dal medico di medicina generale su ricetta nominativa. I costi relativi ai farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario (ad es. farmaci di fascia C) ed i ticket dovuti per farmaci e prestazioni sanitarie saranno addebitati agli utenti.

Il servizio provvede inoltre alla conservazione e somministrazione dei suddetti farmaci, dotandosi di apposita procedura consultabile presso la struttura.

9.3. Servizio di manutenzione

La struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti, dei mobili e delle attrezzature di sua proprietà, tramite un servizio di manutenzione interno ed appositi contratti di manutenzione con aziende esterne.

La segnalazione di eventuali guasti può essere effettuata da chiunque (personale, anziani, familiari) presso gli uffici amministrativi della struttura. Il servizio di manutenzione eseguirà gli interventi con priorità e tempi di intervento variabili in base all'urgenza, rilevanza e contenuto delle segnalazioni ricevute, anche in relazione alla necessità di rivolgersi a fornitori

esterni (ricambisti, artigiani, etc.).

9.4. Volontariato

L'Ente auspica e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo e culturale a supporto dei programmi organizzati dalla Struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.

La Residenza intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti, in particolare affiancando l'animatore nelle attività ludiche, con la presenza nei nuclei di degenza come supporto attivo durante l'alimentazione assistita degli ospiti.

9.5. Assistenza privata

La Struttura fornisce tutta l'assistenza necessaria a soddisfare le esigenze fisiche, psichiche, sociali e spirituali degli ospiti attraverso personale specializzato dell'Ente.

Per soddisfare i bisogni degli anziani non è ammesso personale esterno.

Nel caso in cui, per esigenze particolari, l'ospite o i suoi familiari richiedessero la presenza di una figura di supporto esterna alla Struttura, dovranno ricevere l'autorizzazione dalla Direzione.

Il personale esterno prima di iniziare l'incarico si impegna a:

- fornire fotocopia del documento di riconoscimento

- sottoscrivere il modulo di incarico con l'indicazione dei giorni e degli orari di accesso alla struttura, impegnandosi a comunicare le eventuali variazioni

- sottoscrivere il regolamento per i collaboratori esterni

- sottoscrivere il consenso sulla privacy.

L'Amministrazione si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo per la struttura.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per i danni arrecati a persone o a cose da parte di personale esterno.

10. INFORMAZIONI SULL'INSERIMENTO

La R.S.S.A. Fondazione "Maria Grazia Barone" Onlus è una struttura autorizzata dal Servizio Sanitario Regionale. Pertanto, per accedere in struttura, in relazione agli 83 posti oggetto della convenzione, è necessaria una valutazione da parte del distretto ASL di competenza (Unità di Valutazione Multidimensionale - U.V.M.) che rilascia, quando sussistono i requisiti sanitari e sociali, un'autorizzazione per il ricovero in R.S.S.A.

La proposta di accesso presentata all'U.V.M. può essere effettuata dal medico di medicina generale, dai servizi territoriali della ASL, dai dirigenti delle divisioni ospedaliere, dai servizi sociali comunali, nel rispetto della volontà dell'ospite o, in caso di incapacità di intendere

e di volere, di chi ne esercita la tutela o la curatela.

10.1. Condizioni di ammissione

Per essere accolti nella Struttura è necessario presentarsi per un colloquio con l'assistente sociale dell'Ente che è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie circa le modalità ed i tempi di accoglienza dell'ospite.

L'assistente sociale provvede alla compilazione di una cartella di accettazione inserendo nella stessa la documentazione amministrativa e sanitaria dell'anziano. È indispensabile per l'ingresso in struttura l'aver ottenuto l'autorizzazione concessa dall'U.V.M. Ciascuna domanda deve essere protocollata ed inserita, ai fini dell'ammissione, in una lista d'attesa.

Compatibilmente con le possibilità ricettive della Struttura, il nucleo di valutazione (Coordinatore Sanitario ed Assistente Sociale) verifica le condizioni psico-fisiche dell'anziano e stabilisce la data di ingresso ai fini dell'accoglimento in struttura e della decorrenza degli impegni economici attraverso la stipulazione del "contratto di residenzialità".

10.2. Ingresso

Al momento del ricovero l'ospite e i suoi familiari vengono accolti dall'assistente sociale. L'utente viene successivamente accompagnato nella propria camera e presentato sia al personale in servizio che agli altri ospiti. Tutto il personale seguirà con particolare attenzione

i primi momenti dell'inserimento del nuovo ospite, chiedendo ove possibile la collaborazione dei familiari per favorire l'adattamento dell'anziano.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella clinica con l'indicazione di informazioni socio-sanitarie.

10.3. Corredo

Ogni ospite, al momento del ricovero, deve disporre di un corredo personale adeguato e sufficiente, minimo 6 cambi di vestiario per stagione e 10 cambi di biancheria intima. L'Amministrazione richiede un'adeguata dotazione di abiti e biancheria, nonché la sostituzione dei capi usurati.

Ogni capo deve essere contrassegnato con un numero che verrà assegnato al momento dell'accettazione.

11. DIMISSIONI

Un ospite della struttura può essere dimesso nei seguenti casi:

a) per sua esplicita richiesta, da presentarsi per iscritto al Consiglio di Amministrazione della R.S.S.A. con preavviso minimo di 30 giorni;

b) per decisione motivata del Consiglio di Amministrazione della Residenza, con 30 giorni di preavviso, – in accordo con i Servizi Sociali, e nel rispetto degli accordi contrattuali posti in essere tra la Fondazione e la ASL/FG, e seguendo le direttive dell'U.V.M. ed in presenza delle sotto elencate condizioni:

1. qualora l'ospite, dopo rinnovati richiami, tenga un comportamento contrario alle norme di convivenza, ovvero quando siano ripetutamente violate le regole previste dal Regolamento Interno della Fondazione facendo insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita dell'istituzione o qualora le stesse sorgano con uno o più parenti dell'ospite;

2. l'ospite faccia opera denigratoria a danno della Struttura;

3. in caso di morosità nel pagamento della retta di soggiorno o la stessa non venga corrisposta nella misura dovuta;

4. qualora l'ospite non rientri, senza giustificato motivo e preavviso, dopo periodi di assenza dalla R.S.S.A. entro i termini concordati con la Direzione;

5. qualora si renda necessario un ricovero in ospedale o in altra Struttura, per sopraggiunta malattia che richieda particolari interventi terapeutici o riabilitativi e non permetta l'ulteriore permanenza nella R.S.S.A.;

c) Senza preavviso – obbligatorie a norma di legge - nel caso in cui l'ospite divenga pericoloso per se stesso (autolesionismo) o per gli altri ospiti, tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità, oppure abbia commesso reati, violenze, minacce, furti etc.

In ogni caso qualora l'ospite lasci la R.S.S.A. senza comunicare le dimissioni volontarie nei modi e nei termini sopra descritti, sarà tenuto a corrispondere alla Fondazione la retta in vigore per i successivi 30 giorni dalla data dell'allon-

tanamento.

Il Consiglio di Amministrazione notificherà per iscritto all'interessato la dimissione.

12. DECESSO

In caso di decesso dell'ospite, i familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre con libera scelta dell'impresa di pompe funebri. E' possibile celebrare il funerale nella Cappella interna della struttura concordandolo con il Cappellano e le suore.

13. RETTA DI SOGGIORNO

La retta di soggiorno è composta da una quota corrisposta direttamente dall'ASL alla R.S.S.A., relativamente agli oneri aventi rilievo sanitario, e da una quota sociale a carico dell'utente. Le rette sociali sono determinate dal Consiglio di Amministrazione in base ai costi di gestione, alle variazioni del costo della vita, rispetto alle prestazioni assistenziali e alla tipologia dell'alloggio:

- **Camera singola con bagno personale**
- **Camera singola con bagno in comune**
- **Camera doppia con bagno**

Sono comprese nella retta sanitaria e sociale le prestazioni socio-sanitarie e assistenziali, i servizi alberghieri, comprensivi dell'alloggio, vitto e servizio lavanderia.

Sono escluse dal costo della retta, e rimangono a carico dell'utente, le spese relative a:

- a) Servizio lavanderia per abiti delicati

- b) Farmaci e visite specialistiche private
- c) Servizi di podologia e parrucchiere
- d) Spese telefoniche
- e) Servizio di trasporto con ambulanza nei casi in cui non sia prevista la gratuità da parte del SSN
- f) Accompagnamento dell'anziano presso strutture idonee all'effettuazione di visite specialistiche e terapeutiche
- g) Assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, etc.).

Eventuali altri servizi che l'ospite dovesse richiedere e che l'Ente fosse in grado di fornire, saranno pagati a parte nella misura e con le modalità che saranno stabilite dall'Amministrazione.

L'ASL di riferimento, oltre al pagamento della retta sanitaria provvede a garantire alle strutture convenzionate molteplici interventi che si possono così articolare:

1. assistenza medica generica
2. assistenza medica specialistica
3. fornitura di farmaci
4. fornitura di presidi sanitari

14. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'ospite è tenuto a corrispondere la retta mensile in forma anticipata entro la prima decade di ogni mese. Nel caso in cui il pagamento avvenga con mezzi derivanti da pensioni od altri introiti previdenziali, i termini sono gli stessi della pensione.

Eventuali richieste di integrazione della retta a carico dell'Amministrazione Comunale di residenza dell'anziano, verranno considerate previa ricezione di formale provvedimento amministrativo da adottarsi a cura del Comune o dell'Ambito territoriale competente.

L'impegnativa al pagamento viene di norma sottoscritta anticipatamente. I pagamenti mensili avvengono tramite versamento su conto corrente bancario, oppure, tramite assegno circolare o bancario intestato alla Fondazione "Maria Grazia Barone" Onlus.

15. INFORMAZIONI UTILI

15.1. Orari visite e permessi di uscita

È concessa ampia libertà agli ospiti di ricevere giornalmente visite da parte di familiari o conoscenti, facendo salvi gli orari dei pasti e del riposo.

Le visite saranno consentite soltanto negli orari stabiliti dalla Direzione:

09.30 - 11.30 mattina

16.30 - 20.30 pomeriggio

In casi particolari, eventuali visite non comprese nell'orario sopra citato possono essere autorizzate dall'Amministrazione.

Se l'ospite vuole allontanarsi dalla struttura, solo o con altri, deve firmare un modulo per il permesso d'uscita.

15.2. Reclami

La struttura garantisce il diritto degli utenti e dei loro familiari ad esprimere reclami sui servizi attraverso la segnalazione presentata all'assistente sociale su apposita modulistica messa a disposizione dalla struttura.

I reclami scritti sono trasmessi direttamente al Consiglio di Amministrazione che provvede a fornire una risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

15.3. Orari di apertura degli Uffici Amministrativi

L'Ente garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 17,00 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 9,00 alle ore 11,00.

I numeri telefonici degli uffici sono:

- Portineria 0881 304 111
- Ufficio relazioni con il pubblico 0881 304 121
- Ufficio di ragioneria 0881 304 400 - 304 200
- Fax 0881 614 585

e-mail: assistentesociale@fondazionebarone.it
ufficioragioneria@fondazionebarone.it

sito internet: www.fondazionebarone.it



RSSA
RESIDENZA SOCIOSANITARIA
ASSISTENZIALE PER ANZIANI

Fondazione Maria Grazia Barone - *Onlus*

71121 Foggia

Via Marchese de Rosa, 1

t. +39 0881 304 111

f. +39 0881 614 585

info@fondazionebarone.it

p.i. 00545530719 / c.f. 80002790717