

Residenza Sanitaria “Paolo Ricci”

CARTA DEI SERVIZI





AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA



INDICE

CENNI STORICI.....	5
SEDI E RECAPITI.....	5
UBICAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
UTENZA.....	6
FINALITA'.....	6
OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	6
METODOLOGIA DI LAVORO.....	6
SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI.....	7
MODALITA' DI AMMISSIONE E DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA.....	8
RILASCIO REFERTI E DOCUMENTAZIONI.....	9
VITA QUOTIDIANA.....	9
Giornata tipo del servizio residenziale.....	9
I pasti.....	10
Le uscite.....	10
Orario di visita.....	10
Comunicazioni telefoniche.....	10
PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI, DEI LORO FAMILIARI, DELLE ASSOCIAZIONI E DELLA COMUNITA' LOCALE.....	10
VOLONTARIATO.....	11
SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO.....	11
DIRITTI DEGLI OSPITI.....	11
DOVERI DEGLI OSPITI.....	11
RETTE.....	12

DIMISSIONE DELL'OSPITE.....	12
IL PERSONALE.....	12
RICHIESTA INFORMAZIONI.....	12
IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO.....	13
Indicatori di qualità.....	13
Qualità delle prestazioni alberghiere.....	14
Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona.....	14
Qualità delle prestazioni infermieristiche.....	14
Qualità delle prestazioni riabilitative/educative.....	15
Qualità delle prestazioni mediche.....	15
Qualità delle prestazioni psicologiche.....	15
Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione.....	16

CENNI STORICI

L'A.S.P. "**PaoloRicci**" è stata fondata nel 1804 da sacerdoti e laici con il nome di "Orfanotrofio Femminile per il ricovero, il mantenimento e l'educazione di orfanelle povere".

La sede era originariamente nei locali adiacenti all'Ospedale Civile "Santa Lucia" di Civitanova Alta. Dal 1968 l'attività prevalente è l'assistenza e la riabilitazione di soggetti che presentano disabilità di origine ortopedica, neurologica o neuropsicomotoria, con interventi ambulatoriali, domiciliari o di degenza diurna. Negli ultimi anni l'Ente ha ampliato finalità e settori di intervento spaziando dall'ambito sanitario a quello sociale, educativo e formativo.

Con Deliberazione n. 1083/2011 la Regione Marche ha approvato la trasformazione del "Paolo Ricci" da I.P.A.B. - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza - ad A.S.P. - Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - ai sensi del D.Lgs. 207/2001 e della L. R. 5/2008.

SEDE E RECAPITI

Struttura Residenziale e Semiresidenziale

P.zza XXV Luglio, 2 – 62012 Civitanova Marche (MC)

0733.78.36.410 Fax 0733. 78.36.400

Direttore Area Socio Sanitaria

Dott.ssa Patrizia Monti

0733.78.36.412

patrizia.monti@paoloricci.org

Direttore Medico

Dott.ssa Elita Di Stefano

0733.78.36.223

elita.distefano@paoloricci.org

Direttore Generale

Dott.ssa Patrizia Zallocco

0733.78.36.225

patrizia.zallocco@paoloricci.org

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è collocata nel centro storico della città alta ed è raggiungibile con:

Autobus: ATAC linea 1 Civitanova Alta

Automobile: Superstrada – uscita raccordo con A14 Bologna – Canosa, direzione Civitanova Marche Alta.

UTENZA

La Residenza è strutturata per ospitare persone con disabilità psico-fisica anche grave, in regime residenziale o semiresidenziale, le quali necessitano di un elevato grado di assistenza assicurata con interventi di tipo riabilitativo/educativo ed assistenziale.

Il servizio offre:

- 10 posti letto di Residenza sanitaria riabilitativa (RSR): per pazienti che necessitano di particolare assistenza riabilitativa individualizzata ed alta intensità assistenziale;
- 10 posti letto di Residenza sanitaria assistita (RSA): per pazienti non assistibili a domicilio e richiedenti trattamenti continui e permanenti;
- 25 posti in regime semiresidenziale: per persone ancora assistibili al domicilio.

FINALITA'

Si garantisce accoglienza a persone con disabilità psico-fisica di diverso grado fornendo servizi riabilitativi, attività di socializzazione, di aggregazione e di sostegno alla famiglia nella gestione del familiare.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

- Fornire prestazioni integrate e personalizzate, rispettando le peculiarità soggettive;
- Mantenere uno stretto contatto con la realtà esterna e con le famiglie di origine;
- Integrazione nella "rete dei servizi" complessiva, istituzionale e non.

METODOLOGIA DI LAVORO

Gli interventi vengono calibrati sui bisogni specifici di ciascun ospite: si va infatti da soggetti gravissimi che presentano bassi livelli di autonomia, a soggetti con deficit medio-lievi che possono rispondere più facilmente di altri a proposte socializzanti, ludiche, occupazionali e di autogestione di alcuni bisogni personali. Per ciascun ospite, il Progetto Riabilitativo Individualizzato viene costruito utilizzando la documentazione anamnestica, le eventuali prescrizioni medico-specialistiche, le indicazioni della famiglia di provenienza, la verifica dell'attività precedente.

L'équipe integrata (assistente sociale, medico, psicologo, educatore professionale, infermiere e fisioterapista) elabora un Progetto Riabilitativo Individualizzato che consenta di raggiungere gli obiettivi prefissati. Periodicamente, il Progetto viene sottoposto ad attenta verifica; se necessario il programma viene adattato ai nuovi elementi emersi.

L'assistenza medica, infermieristica, fisioterapica ed assistenziale prevede un'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni, mentre un servizio di consulenza psicologica garantisce il supporto e l'accompagnamento al paziente, ai familiari, agli operatori e pianifica interventi di natura psicosociale in stretta collaborazione con l'assistente sociale e gli educatori. L'obiettivo fondamentale di tutti gli interventi è il miglioramento dell'autonomia personale e dell'integrazione sociale degli ospiti.

SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI

I servizi residenziali sono erogati nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno.

Il centro semiresidenziale funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8:45 alle ore 16:15.

Su richiesta e per particolari esigenze della famiglia, gli ospiti del semiresidenziale possono essere accolti anche nei giorni di chiusura del servizio.

Le prestazioni dei servizi residenziali e di quello semiresidenziale sono:

- alberghiere;
- assistenza alla persona;
- infermieristiche;
- riabilitative/educative;
- psicologiche;
- mediche.

Le prestazioni alberghiere consistono nell'accoglienza degli ospiti nella struttura e nei servizi di pulizia, di lavanderia, guardaroba e stireria, e di ristorazione.

Le prestazioni di assistenza alla persona si esplicano attraverso tutte quelle attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione; consistono nella cura della persona e igiene personale, nell'aiuto nelle attività quotidiane, nella mobilizzazione e nella deambulazione, nella vigilanza e stimolazione continua. Le prestazioni infermieristiche riguardano gli interventi di prevenzione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti, attraverso la somministrazione dei medicinali prescritti, l'esecuzione dei trattamenti diagnostici e curativi, la sorveglianza e il rilevamento delle condizioni generali del paziente, gli interventi di urgenza.

Le prestazioni riabilitative/educative riguardano la stesura, l'attuazione e la verifica del Progetto Riabilitativo Individualizzato, a partire dall'osservazione e rilevazione delle capacità residue, degli interessi e delle attitudini personali del soggetto, oltre ad interventi di fisiokinesiterapia (FKT), terapia occupazionale e logopedia.

Le prestazioni psicologiche sono finalizzate al sostegno degli ospiti, alla supervisione degli operatori, all'osservazione e alla rilevazione delle capacità funzionali degli ospiti, alla stesura e verifica dei progetti individualizzati, al sostegno alle famiglie per la gestione del rapporto con il soggetto.

Le prestazioni mediche includono:

- l'assistenza dei medici di medicina generale di libera scelta degli ospiti;
- la presenza programmata di un medico neurologo identificato dalla Struttura;
- il supporto di medici specialisti dell'Ente per eventuali consulenze;
- l'intervento di medici ospedalieri o dell'Area Vasta competente per prestazioni specialistiche;
- le procedure diagnostiche.

Per quanto riguarda le prestazioni specialistiche o le procedure diagnostiche da effettuarsi fuori dalla struttura, i tempi di attesa sono quelli previsti dall'Area Vasta n. 3.

I restanti interventi vengono effettuati entro 3 giorni dalla richiesta.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DI GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

L'inserimento presso i servizi, residenziale o semiresidenziale, avviene:

- su richiesta dei familiari o di chi ne fa le veci;
- su richiesta del medico di medicina generale;
- su richiesta dell'U.M.E.A. competente.

L'équipe dell'ASP Paolo Ricci, congiuntamente con l'U.M.E.A. dell'Area Vasta di residenza, verifica l'ipotesi di inserimento, valutando la compatibilità del soggetto con la struttura.

Per concludere la procedura dell'inserimento, l'U.M.E.A. competente dovrà predisporre una relazione medico-sociale in cui verranno indicate: la diagnosi, la terapia farmacologica, le capacità residue.

E' comunque previsto un periodo di prova per valutare l'effettiva compatibilità dell'utente con il servizio residenziale o semiresidenziale.

La lista d'attesa è gestita dall'ASP Paolo Ricci; hanno la precedenza all'ammissione i soggetti con disabilità grave aventi carenti reti familiari e/o condizioni abitative precarie e residenti nel territorio dell'Area Vasta n.3 di Macerata.

Si possono raccogliere anche domande di inserimento relative a soggetti non residenti nella regione Marche, i quali però vengono inseriti a piè di lista.

RILASCIO REFERTI E DOCUMENTAZIONI

Il rilascio di documentazione avviene a seguito di richiesta scritta da parte degli aventi diritto e i tempi massimi di attesa sono:

- 7 giorni lavorativi per i certificati;
- 15 giorni lavorativi per relazioni cliniche, psicologiche e socio-sanitarie;
- 30 giorni lavorativi per la cartella clinica, rilasciata solo a dimissione avvenuta.

VITA QUOTIDIANA

La struttura del Paolo Ricci ospita il servizio residenziale e, dal lunedì al venerdì, il servizio semiresidenziale. Dalle ore 9:00 alle ore 16:30 le attività laboratoriali (riciclaggio carta, decoupage, pittura su vetro / carta, creazione bomboniere, ecc...) e riabilitative coinvolgono tutti gli ospiti delle due tipologie di servizio, attraverso la divisione degli utenti per piccoli gruppi omogenei in termini di capacità e competenze.

Il servizio semiresidenziale garantisce il trasporto da e per il domicilio.

**Giornata tipo
del servizio
residenziale
7:30 - 22:30**

Ore 7:30: orario di sveglia
Ore 7:30 – 8:00: igiene personale
Ore 8:00 – 9:00: prima colazione

Ore 09:00–10:30: attività laboratoriali e riabilitative
Ore 10:30 – 11:00: merenda
Ore 11:00–12:45: attività laboratoriali e riabilitative
Ore 12:45 – 14:00: pranzo
Ore 14:00 – 16:30: attività ricreative

Ore 16:30 – 19:30: attività autogestite
Ore 19:30 – 20:30: cena
Ore 20:30–22:30: attività libere (Tv, visione film...)
Ore 22:30: preparazione per la notte

**Giornata tipo
del servizio
semiresidenziale
9:00 - 16:30**

Nel corso dell'anno le attività prevedono anche uscite sul territorio, gite di più giorni, soggiorni al mare.

I pasti

I pasti per gli ospiti seguono menù stagionali (estivo ed invernale) quadrisettimanali e vengono forniti nei seguenti orari:

Colazione ore 8,45	Pranzo ore 12,45	Cena ore 19,00
--------------------	------------------	----------------

Il menù settimanale prevede modifiche personalizzabili a seconda di particolari patologie del singolo ospite.

I familiari che vengono a fare visita agli ospiti possono usufruire di pasti caldi. Una ditta esterna si occupa del confezionamento e trasporto dei pasti.

Le uscite

L'ospite può uscire dalla struttura non accompagnato, previa autorizzazione del personale, per fare piccole commissioni. Tale modalità è utilizzata al fine di mantenere e migliorare le capacità di relazione e integrazione dei soggetti che ne hanno la possibilità. Per le uscite che prevedono il pernottamento fuori dalla struttura, è richiesta l'autorizzazione del familiare.

Orario di visita

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 19:00. Il familiare, previo accordo con il personale e nel rispetto delle condizioni di salute dell'ospite, può spostarsi liberamente con il proprio congiunto in ogni spazio e ambiente della Struttura, così come può accompagnarlo in luoghi esterni alla Struttura stessa.

Su esplicita richiesta scritta alla Direzione il familiare può accedere alla struttura anche di notte in caso di necessità. L'accesso dei familiari alle camere degli ospiti è consentito previa comunicazione agli operatori in turno.

Comunicazioni telefoniche

E' sempre possibile comunicare telefonicamente dall'esterno con gli ospiti della Struttura telefonando al n. 0733/7836410.

Ciascun ospite può telefonare all'esterno, previa autorizzazione, direttamente dalla Segreteria, o coadiuvato dal personale se non è in grado di farlo direttamente.

PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI, DEI LORO FAMILIARI, DELLE ASSOCIAZIONI E DELLA COMUNITA' LOCALE

La Struttura offre ai propri ospiti servizi di animazione e svago, sulla base di programmi dettagliati, sia all'interno della Struttura che all'esterno. In tali attività, vengono coinvolti il personale, i familiari, gli amici degli ospiti e la comunità locale.

Al fine di assicurare la partecipazione alle attività della struttura da parte dei familiari e del personale di servizio, annualmente vengono organizzati incontri con tutte le famiglie degli ospiti.

Il Paolo Ricci garantisce la funzione di tutela nei confronti degli ospiti, ricercando la collaborazione di parenti, ospiti o chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri utenti. Il Direttore della struttura è a disposizione di ogni ospite e suo familiare, per eventuali reclami, proposte, indicazioni o semplici chiarimenti.

E' possibile esprimere la propria opinione circa il livello di soddisfazione del servizio erogato, attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione, periodicamente somministrato a familiari e tutori.

VOLONTARIATO

All'interno della struttura esiste una significativa presenza garantita dalle Associazioni Scout, U.n.i.t.a.l.s.i., Gruppo Vincenziano, Mo.i.ca., Inner Wheel e altre associazioni del territorio. Rilevante è anche l'apporto fornito da alcuni privati.

SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

La struttura usufruisce di una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per l'impiego di Volontari del Servizio Civile. Se presenti, sono impegnati nell'aiuto, ascolto ed accompagnamento degli utenti.

DIRITTI DEGLI OSPITI

L'ospite ha diritto:

- ad avere un trattamento sanitario ed assistenziale, nel rispetto delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- a una costante disponibilità da parte del personale all'ascolto e alla comprensione;
- al rispetto della riservatezza e della dignità della persona;
- a proporre reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.

DOVERI DEGLI OSPITI

L'ospite ha il dovere di rispettare:

- gli ambienti in cui vive e le sue regole;
- gli altri ospiti;
- gli operatori della struttura.

RETTE

Residenza Sanitaria Riabilitativa (RSR): la retta di degenza è a totale carico del Servizio Sanitario.

Residenza Sanitaria Assistita (RSA): la famiglia partecipa la 30% del costo della retta prevista dalla Regione Marche.

DIMISSIONE DELL'OSPITE

La dimissione avviene al termine del percorso riabilitativo, ossia per raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Riabilitativo Individualizzato o per cambiamento delle caratteristiche cliniche.

L'ospite inoltre potrà essere dimesso in qualsiasi momento per:

- volontà propria o dei propri congiunti;
- comprovata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole della convivenza;
- grave inosservanza delle regole della comunità alloggio.

IL PERSONALE

L'organigramma del personale della struttura prevede diverse professionalità:

- medico neurologo
- direttore
- psicologo
- assistente sociale
- infermiere professionale
- fisioterapista
- educatori professionali
- insegnanti
- operatori socio-sanitari

Sulla base delle effettive necessità degli utenti è prevista la consulenza di Specialisti dell'Ente (Fisiatra, Neurologo, Logopedista, Neuropsichiatra Infantile, Pedagogista, Psicoterapeuta) e l'intervento di altre figure professionali e tecniche.

RICHIESTA INFORMAZIONI

L'ospite e i suoi familiari possono chiedere tutte le informazioni che desiderano al Personale competente disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Centralino della Struttura: Tel 0733.78.36.410; Fax 0733.78.36.400

Per eventuali richieste relative ad esigenze amministrative, la presentazione di reclami, osservazioni o suggerimenti in merito al funzionamento dei servizi si fa riferimento alla Direzione Amministrativa, Via Einaudi n.144, tel. 0733.78361; fax 0733.7836200; e-mail: info@paoloricci.org.

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Al fine di migliorare “continuamente” la qualità del servizio offerto, il Paolo Ricci sviluppa un processo di monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti, per sondare la qualità percepita. Infatti, laddove si tratta di beni intangibili (servizio) il momento dell'erogazione coincide con il momento della fruizione del servizio; risulta centrale quindi l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita, al fine di individuare gli spazi dove intervenire con eventuali azioni correttive e di miglioramento, da tradursi in impegni e programmi di intervento.

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per la eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.

La verifica della qualità percepita avviene con la somministrazione di un breve questionario, contenente gli aspetti essenziali del servizio ed in grado quindi di offrire una valutazione complessiva di quanto erogato e, di conseguenza, percepito. Allo stesso tempo, la struttura del questionario è tale da poter poi essere analizzato, così da elaborare risultati ed esiti e pervenire ad un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti.

Il questionario per gli utenti è in versione assolutamente anonima, nel rispetto delle normative privacy e per consentire di esprimere in piena libertà le proprie opinioni e criticità. Gli ambiti di indagine riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, alla relazione tra utente e personale, nonché alle prestazioni alberghiere, di riabilitazione, di socializzazione, di accoglienza e informazione.

Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato'.

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Qualità del personale</i>	Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti. Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio. Il personale incaricato svolge un monte minimo di formazione e aggiornamento all'anno.
<i>Cura della persona e igiene personale</i>	Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un aiuto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana, bagno, vestizione e svestizione, etc.).

Qualità delle prestazioni alberghiere

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Qualità dei pasti</i>	Attestazioni di regolarità della ditta fornitrice di pasti (HACCP, OGM). Varietà dei pasti con possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati. Distribuzione bilanciata dei pasti nell'arco della giornata.
Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Pulizia e igiene degli ambienti</i>	Protocollo interno per la pulizia e la sanificazione degli ambienti. Schede di sicurezza dei prodotti usati per la pulizia e la sanificazione.
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	Detersione e sanificazione periodica della biancheria degli ospiti del residenziale. Cicli di lavaggio giornalieri della biancheria personale degli ospiti del servizio residenziale. Identificazione della biancheria personale degli ospiti del residenziale.

Qualità delle prestazioni infermieristiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Competenza e professionalità</i>	Qualifica professionale Protocollo di assistenza infermieristica.

Qualità delle prestazioni riabilitative/educative

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Competenza e professionalità</i>	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori/standard di qualità</i>
<i>Valutazione delle abilità, autonomie, capacità del soggetto</i>	Scheda di valutazione delle abilità di base per ciascun utente.
<i>Progetto riabilitativo individualizzato</i>	Definizione di un progetto riabilitativo per ciascun utente. Revisione ed aggiornamento periodico del progetto sulla base delle osservazioni e verifiche sull'utente. Condivisione, programmazione e verifica degli elementi e delle attività assistenziali/riabilitative in sede di équipe.

Qualità delle prestazioni mediche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Continuità e disponibilità del medico a tutela della salute dell'ospite</i>	Visite su richiesta da parte dei medici di medicina generale degli utenti. Interventi specifici di consulenza da parte del personale del S.S.N.

Qualità delle prestazioni psicologiche

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Competenza e professionalità</i>	Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste. Aggiornamenti formativi periodici.
<i>Raccordo con le risorse del territorio</i>	Incontri periodici di confronto con le risorse del territorio (UMEA, Area Vasta, Servizi Sociali Comunali).

Qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

Fattori di qualità	Indicatori/standard di qualità
<i>Accoglienza</i>	Conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con famiglia e con i servizi di competenza.
<i>Inserimento</i>	Definizione e osservazione periodica del progetto riabilitativo.
<i>Rapporti con la famiglia</i>	Incontri periodici con la famiglia.
<i>Informazione</i>	Predisposizione di una bacheca informativa presso la struttura. Redazione e diffusione della Carta del Servizio.
<i>Suggerimenti e reclami</i>	Possibilità di inoltrare suggerimenti e segnalazioni. Rilevazione della soddisfazione di familiari e tutori, attraverso la somministrazione di un questionario di indagine.



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

www.paoloricci.org

0733.78361



ASP Paolo Ricci