



## Residenza “Celestino Galluccio”

Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani



# CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani

(Aggiornamento 28/09/2022)



## SOMMARIO

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 4
2.1 Cenni storici	Pag. 4
2.2 Residenza	Pag. 4
2.3 Struttura organizzativa	Pag. 5
2.4 Finalità	Pag. 5
2.5 Standard di qualità	Pag. 5
3. ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA	Pag. 6
3.1 Equipe multidisciplinare	Pag. 6
3.2 PAI – Piano Assistenziale Individuale	Pag. 6
3.3 Servizi offerti	Pag. 6
3.3.1 Assistenza tutelare e supporto alle attività di vita quotidiana	Pag. 6
3.3.2 Assistenza sanitaria	Pag. 7
3.3.3 Assistenza riabilitativa	Pag. 7
3.3.4 Supporto psicologico	Pag. 7
3.3.5 Attività di animazione	Pag. 8
3.3.6 Servizi alberghieri	Pag. 8
<i>Ristorazione</i>	<i>Pag. 8</i>
<i>Lavanderia</i>	<i>Pag. 9</i>
<i>Pulizia e sanificazione</i>	<i>Pag. 9</i>
3.3.7 Servizio di estetica	Pag. 9
3.3.8 Servizio religioso	Pag. 9
3.3.9 Servizio mortuario	Pag. 9
3.4 Spese e servizi a carico dell'ospite	Pag. 10
4. VITA IN STRUTTURA	Pag. 10
4.1 Giornata tipo	Pag. 10
4.2 Visite e uscite	Pag. 10
4.3 Attività extra ed eventi	Pag. 11
5. MODALITÀ D'ACCESSO	Pag. 11
5.1 Primo contatto	Pag. 11
5.2 Gestione lista d'attesa	Pag. 11
5.3 Cauzione	Pag. 12
5.4 Retta di soggiorno	Pag. 12
5.5 Ricovero temporaneo	Pag. 12
5.6 Dimissioni volontarie	Pag. 12
6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI	Pag. 13
7. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE	Pag. 13
7.1 Requisiti minimi	Pag. 13
7.2 Codice etico	Pag. 14
7.3 Diritti e doveri	Pag. 15
7.4 Trattamento dei dati personali	Pag. 15
8. CONTATTI	Pag. 16
ALLEGATO A: Regolamento interno	Pag. 17
ALLEGATO B: Esempio di menù giornaliero	Pag. 21
ALLEGATO C: Questionario di gradimento	Pag. 22
ALLEGATO D: Modulo reclami	Pag. 25
ALLEGATO E: Emergenza COVID-19	Pag. 26



## 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta la continuazione di un dialogo attraverso il quale la Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S. intende informare, guidare e coinvolgere i propri utenti nelle scelte che riguardano il loro progetto di assistenza personalizzato, proponendo e promuovendo un costante miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi è un documento divenuto obbligatorio per tutti gli Enti erogatori di pubblici servizi in base alla Legge Regionale n. 19 del 12 Luglio 2006, art. 58, comma 1.

La legge 328 del 8 novembre 2000, intitolata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", individua nella Carta dei Servizi uno strumento per "tutelare le posizioni soggettive degli utenti (art.13, comma 1) e rappresenta un requisito necessario ai fini dell'accreditamento dei soggetti e delle strutture e del successivo inserimento nel registro della Regione Puglia, ai sensi del Regolamento regionale n° 4 del 2019 e di attuazione delle leggi regionali n. 9/2017 e n. 53/2017 e loro ss.mm.ii.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far conoscere le caratteristiche strutturali e funzionali della RSA, esplicitando l'offerta assistenziale e gli aspetti inerenti al triangolo relazionale struttura-ospite-familiari. Tale documento si ispira ad alcuni principi fondamentali, quali:

- La CENTRALITÀ DELLA PERSONA, l'ospite viene accolto nel pieno rispetto della sua dignità, garantendo risposte individualizzate ai bisogni assistenziali rilevati;
- UGUAGLIANZA, EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ di trattamento nei confronti degli ospiti e dei familiari;
- DIRITTO DI SCELTA E PARTECIPAZIONE ATTIVA da parte dell'ospite;
- PROFESSIONALITÀ, la struttura si avvale di personale altamente qualificato e competente in diverse aree (medico-infermieristica, socio-assistenziale, fisioterapica, educativa, psicologica), che lavora in equipe allo scopo di offrire all'utenza un servizio sinergico e multidimensionale su misura di ogni singolo ospite;
- RISERVATEZZA, i dati personali degli ospiti vengono custoditi e gestiti nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di privacy.

All'interno del documento si troverà la descrizione dei servizi offerti e saranno fornite le informazioni principali inerenti alla struttura; naturalmente, per qualsiasi alta esigenza o ulteriore chiarimento, si invita a contattare direttamente gli uffici preposti mediante i contatti indicati.

Nella ferma convinzione che questo impegno editoriale sia un utile strumento di informazione e di comunicazione tra struttura ed utenti, confidiamo nella collaborazione di tutti per ricevere suggerimenti e proposte al fine di fornire un servizio che ponga sempre più al centro dell'organizzazione di quest'Azienda la persona ed i suoi bisogni.

La nostra Carta dei Servizi ha ricevuto l'approvazione da parte del Codacons di Lecce.

Casa di Riposo Celestino Galluccio O.N.L.U.S.



## 2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 2.1 Cenni storici

La Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S. opera da oltre un secolo in Galatina e ha la sede centrale in un edificio risalente alla fine dell'Ottocento, situata in Via Corigliano n° 62.

Progettata e costruita per volere di Celestino Galluccio e dei suoi fratelli, il 7 giugno del 1892 fu posata la prima pietra della struttura, in un primo tempo adibita a ospizio per gli anziani inabili al lavoro. Nel marzo del 1898 fu inaugurata la Casa di Riposo con lo scopo di "provvedere al ricovero, al mantenimento ed all'assistenza educativa, religiosa e materiale di anziani di ambo i sessi".

Con Regio Decreto del 6 giugno 1901 fu eretta ad Ente morale, successivamente fu riconosciuta come Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (I.P.A.B.) e nel giugno 1992 venne attribuita la personalità giuridica di ente privato senza scopo di lucro, e successivamente scritta al n° 173 del registro delle persone giuridiche della Regione Puglia. Il 19 febbraio 1996 è stata regolarmente iscritta al n° 6 dell'Albo regionale della Regione Puglia delle Case di Riposo ed il 1° gennaio 1998 la Casa di Riposo "Celestino Galluccio" è diventata una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (O.N.L.U.S.), attualmente indicata come Ente del Terzo Settore (E.T.S.).

Dal 12 Dicembre 2018 ha ottenuto dalla Regione il riconoscimento come Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale (R.S.S.A.) ed attualmente ha ampliato l'offerta assistenziale procedendo all'accreditamento come Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.).

### 2.2 Residenza

L'immobile è una struttura storica nata per accogliere e fornire, in maniera confortevole, ospitalità e assistenza ad anziani non autosufficienti per i quali non sia più possibile la permanenza nel proprio ambiente familiare. Esso è stato oggetto di ristrutturazione ed ampliamento nel corso degli anni. La ristrutturazione più recente, nel 2018, ha adeguato l'immobile ed i servizi alle norme di legge attuali per richiederne l'accreditamento come RSA alla Regione Puglia.

La Residenza "Celestino Galluccio" mette a disposizione dei suoi ospiti 24 stanze dotate di servizi autonomi, ciascuna con 2 posti letto per un totale di 48. Le ampie camere sono tutte dotate di televisore con telecomando, bagno, servizio per disabili e letti snodabili ad altezza variabile. Ogni posto letto è attrezzato con pulsante di chiamata di emergenza, sistema interfonico e cuffie personali per la TV a richiesta.

La struttura dispone di ampi spazi comuni per la lettura, per lo svolgimento delle attività ricreative, per il culto e per il semplice relax. È attivo un ambulatorio per le visite mediche e tre postazioni assistenziali. È disponibile anche una palestra attrezzata per la riabilitazione ed un ampio giardino (circa mq. 18.000) che consente agli ospiti di passeggiare o soggiornare all'aria aperta nei mesi più miti.

Sono, inoltre, presenti un punto ristoro (caffè, bevande, snack) e una sala multifunzionale per i momenti di aggregazione, per le feste di compleanno degli ospiti e le ricorrenze festive.

L'accessibilità è garantita da porte ampie e maniglie di appoggio.

La struttura consente di ottenere un elevato livello di sicurezza nei confronti della prevenzione degli incendi, in quanto dotata di porte tagliafuoco e di appositi sensori per la rilevazione dei fumi, incendi e gas che, in caso di pericolo, segnalano immediatamente l'emergenza al personale in servizio permettendo un intervento tempestivo ed efficace.



Le uscite della struttura e le uscite di sicurezza con maniglioni sono tutte dotate di un sistema di controllo visivo in grado di segnalare tentativi di uscita non consentiti.

Un ufficio di segreteria amministrativa, posto all'esterno del corpo di fabbrica principale, completa la dotazione strutturale della RSA di via Corigliano.

### **2.3 Struttura organizzativa**

La dotazione delle risorse, umane e materiali, è proporzionata all'utenza ed in adempimento delle disposizioni normative previste a livello nazionale e regionale.

Al vertice della struttura organizzativa è posizionato il Legale Rappresentante, nonché Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda. A questi è affidata la funzione di Direzione Generale. All'interno dell'organizzazione sono presenti due macroaree: Sanitaria ed Amministrativa.

L'*Area Sanitaria* è affidata alla direzione del Coordinatore Sanitario che guida e supervisiona l'equipe multidisciplinare e tutto il personale sanitario-assistenziale: infermieri, operatori socio sanitari, terapisti della riabilitazione ed educatori. Nella sua attività è coadiuvato dal medico specialista, dallo psicologo e dall'assistente sociale.

L'*Area Amministrativa* è affidata al Direttore Amministrativo che si occupa della supervisione e controllo degli uffici preposti alla segreteria amministrativa, al personale ed alla formazione e del rapporto con le cooperative esterne in appalto.

### **2.4 Finalità**

La Residenza "Celestino Galluccio" eroga prestazioni di assistenza residenziale di mantenimento a persone anziane (di età superiore ai 64 anni) autosufficienti, semi-autosufficienti e non autosufficienti, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse ma che richiedono, allo stesso tempo, un alto grado di assistenza alla persona. Gli interventi forniti sono di tipo assistenziale e socio-riabilitativo a elevata integrazione socio-sanitaria.

### **2.5 Standard di qualità**

La Residenza "Celestino Galluccio" sviluppa un programma di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso la definizione e l'implementazione di un Piano Strategico Triennale contenente obiettivi generali e specifici. Tale programma mira, quindi, al miglioramento dell'efficienza della struttura attraverso l'identificazione dei punti deboli del sistema e la proposta di interventi ad hoc che comportino, ove necessario, l'aggiornamento in funzione di nuove leggi, norme o variazioni organizzative interne.

Un altro obiettivo è garantire la valorizzazione delle risorse e motivare il proprio personale attraverso specifici programmi di formazione e di aggiornamento.

La finalità primaria è quella di garantire agli ospiti della Residenza non soltanto un mantenimento e, se possibile, un miglioramento delle condizioni cliniche e dell'autosufficienza, ma anche di offrire un ambiente sereno, stimolante e accogliente.



### **3. ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA**

#### **3.1 Equipe multidisciplinare**

L'organizzazione dell'assistenza ha come fulcro l'Equipe Multidisciplinare, un organismo che raccoglie i rappresentanti di tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza diretta dell'ospite, che ha la finalità primaria di garantire la presa in carico e la continuità assistenziale a 360° mediante un approccio integrato da un punto di vista sanitario, assistenziale, riabilitativo, sociale, psicologico ed educativo. Essa si riunisce mensilmente e ha tra i suoi compiti quello di redigere, aggiornare e revisionare i Piani Assistenziali Individuali (PAI) di ciascun ospite.

#### **3.2 Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Il Piano Assistenziale Individualizzato o P.A.I. è il documento di sintesi che raccoglie e descrive, in ottica multidisciplinare, la valutazione di ciascun ospite presente in struttura. Esso ha lo scopo di dare l'avvio ad un progetto di assistenza e cura su misura che mira al benessere della persona, risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto in struttura. Si tratta di un documento condiviso, sottoscritto non solo dagli operatori appartenenti all'Equipe Multidisciplinare, ma anche dall'ospite (se senziante) o dal familiare di riferimento o tutore.

La programmazione del P.A.I. inizia con l'ingresso dell'ospite in struttura: mediante un'attenta valutazione multidimensionale di ingresso, svolta nell'arco del primo mese di permanenza, si completa la sua stesura e successivamente, con cadenza periodica, viene aggiornato e revisionato.

#### **3.3 Servizi offerti**

##### **3.3.1 Assistenza tutelare e supporto alle attività di vita quotidiana**

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE: ASSISTENTI SOCIALI, O.S.S.

Il servizio è finalizzato al mantenimento e potenziamento (ove possibile) delle abilità ancora in possesso dell'ospite; ha, inoltre, la funzione di supportare la persona anziana nelle attività di vita quotidiana, dal disbrigo pratiche socio-sanitarie alla cura giornaliera della persona. Di seguito, sono riportate le aree di competenza specifiche delle figure professionali coinvolte.

##### **ASSISTENTE SOCIALE**

L'assistente sociale è la professionista che si occupa dell'accoglienza in struttura dell'ospite, delle relazioni con i familiari e con i servizi presenti sul territorio, e del disbrigo pratiche socio-sanitarie. A lei i parenti possono rivolersi per ricevere informazioni inerenti al ricovero, per avanzare richieste, per esprimere dubbi, per formalizzare reclami e per esporre proposte, in quanto tra le sue funzioni c'è quella di farsi garante e portavoce presso le aree interessate in struttura.

Si occupa, inoltre, in collaborazione con le altre figure professionali, dell'individuazione dei bisogni dell'ospite e del coordinamento dell'Equipe Multidisciplinare nella stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).



### OPERATORE SOCIO SANITARIO (O.S.S.)

L'operatore socio sanitario ha il compito di supportare la persona in diversi momenti della giornata su attività semplici o complesse inerenti ai bisogni primari, da quelli fisiologici, all'igiene personale, alla vestizione, alla nutrizione, alla mobilitazione. In tal senso, presso la Residenza "Celestino Galluccio", l'assistenza è garantita 24 ore su 24.

Nello specifico, gli operatori garantiscono a tutti gli ospiti, ciascuno in base alle personali condizioni di autonomia, la supervisione, l'aiuto o l'intervento sostitutivo nelle attività di base della vita quotidiana: lavarsi, vestirsi, utilizzare i servizi igienici, provvedere alle funzioni fisiologiche, mangiare, muoversi nell'ambiente. I tempi e le modalità dell'intervento assistenziale sono definiti dal gruppo di lavoro, nell'ambito del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), e resi operativi mediante piani di lavoro definiti e volti ad individuare i bisogni di ciascun ospite. Gli O.S.S., infine, svolgono anche una funzione di sostegno psico-affettivo, in quanto prima interfaccia con l'ospite ed in rapporto alle sue capacità funzionali, alle sue condizioni sanitarie ed alle sue esigenze personali.

#### 3.3.2 Assistenza sanitaria

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE: M.M.G., COORDINATORE SANITARIO, MEDICO SPECIALISTA, INFERMIERI

Ai sensi della legislazione vigente, nelle RSA l'*assistenza medica* di base continua ad essere di competenza del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) scelto da ciascun ospite. Presso la struttura, pertanto, l'assistenza sanitaria garantita è in collaborazione con il M.M.G. All'interno sono presenti il Coordinatore Sanitario ed un medico specialista, disponibili a ricevere i familiari previo appuntamento in giorni prestabiliti secondo il calendario disponibile in struttura.

Riguardo all'*assistenza infermieristica*, in struttura è garantita la presenza di almeno un infermiere 24 ore su 24. L'infermiere in turno si occupa di somministrare i farmaci prescritti dai medici, provvedere alle medicazioni e di svolgere tutte le altre attività di competenza quotidiane.

#### 3.3.3 Assistenza riabilitativa

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE: TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere, potenziale e, ove possibile, recuperare le funzioni motorie e psicomotorie dell'anziano ospite della struttura. I professionisti preposti a questo servizio sono laureati in fisioterapia e programmano i loro interventi riabilitativi individuali e di gruppo a seguito dell'analisi delle capacità funzionali dei singoli ospiti, in base al piano riabilitativo stabilito nel P.A.I. e, ove presente, dietro indicazioni del medico fisiatra.

#### 3.3.4 Supporto psicologico

FIGURA PROFESSIONALE COINVOLTA: PSICOLOGO

Il servizio è garantito dalla presenza di uno psicologo, che ha il compito di supportare gli ospiti ed i familiari nel particolare momento dell'istituzionalizzazione ed in caso di particolari momenti di difficoltà nel corso della permanenza dell'ospite in struttura.



Lo psicologo effettua la prima valutazione dell'ospite all'accesso in struttura e programma eventuali interventi ad hoc orientati al benessere psicologico della persona ed in ottica progettuale in collaborazione con le altre figure professionali. In sintesi, l'attività dello psicologo è orientata all'ascolto attivo ed al sostegno psicologico all'ospite, al mantenimento delle abilità residue (in collaborazione con gli educatori professionali) ed al sostegno ai familiari.

### 3.3.5 Attività di animazione

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE: EDUCATORI PROFESSIONALI

Il servizio di animazione, progettato e gestito da educatori professionali nell'ambito del P.A.I. ed in collaborazione con altri professionisti (come, ad esempio, lo psicologo), è basato su attività ludico-ricreative e sulla terapia occupazionale. Tutte le attività proposte hanno la finalità primaria di contribuire al mantenimento dello stato percettivo-cognitivo, dell'orientamento spazio-temporale e delle capacità relazionali e di contatto socio-ambientale. Hanno, inoltre, l'obiettivo di valorizzare le esperienze e la storia personale di ciascun ospite.

A tale servizio è anche demandato il compito di creare occasioni di aggregazione altre quali feste per compleanno degli ospiti, per le ricorrenze canoniche (Natale, Carnevale, Pasqua, etc.), comitato di accoglienza all'ingresso in struttura, giornate tematiche (Festa di inizio estate, Frisellata, etc.). In tali eventi, ove possibile, vengono anche invitati e coinvolti i familiari.

Inoltre, quando la stagione lo consente, gli ospiti vengono accompagnati all'esterno della struttura per uscite, visite guidate e partecipazione ad iniziative ricreativo-culturali.

Infine, ove possibile, particolare attenzione ed interesse è posto nei confronti delle associazioni di volontariato presenti sul territorio, per realizzare, anche con la loro collaborazione, una rete relazionale ricca e stimolante.

### 3.3.6 Servizi alberghieri (esterni)

La Residenza "Celestino Galluccio", al fine di fornire e garantire sotto il profilo igienico-sanitario e del comfort un livello adeguato di prestazioni, offre servizi di ristorazione, lavanderia, pulizia e sanificazione, riservando loro particolare attenzione. Tali servizi sono affidati a cooperative esterne certificate.

#### Ristorazione

È posta particolare cura nel fornire un'alimentazione varia e rispondente all'esigenze dietetiche degli ospiti tenendo conto, ove possibile, anche del gradimento dell'anziano.

I pasti sono preparati all'interno della struttura da personale specializzato. Il menù, predisposto dal consulente nutrizionista e successivamente approvato dagli organi competenti della ASL di riferimento, viene variato giornalmente e si ripete secondo cicli di 3 settimane. Ne viene previsto uno invernale ed uno estivo. È prevista, inoltre, la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica (ad esempio, in presenza di diabete, celiachia, allergie ed intolleranze alimentari) e la somministrazione di menù speciali in occasione di particolari festività e ricorrenze. Oltre ai tre pasti principali viene distribuita una merenda nel corso della mattinata e nel pomeriggio, a base di bevande calde o fresche a seconda della stagione.



Il consumo dei pasti avviene in ambienti consoni ed accoglienti. La sistemazione ai tavoli non è casuale ma contestualizzata, tenendo conto, nel limite del possibile, delle esigenze relazionali di ciascun ospite.

#### Lavanderia

La biancheria del letto, sporcandosi facilmente, può essere soggetta a contaminazione microbica, soprattutto quando la persona è allettata. Pertanto, per rendere il letto sicuro e confortevole, è necessario mantenerlo continuamente pulito, asciutto, ordinato e con le lenzuola ben tese.

La struttura provvede quotidianamente (domenica e festivi compresi) al lavaggio della biancheria piana (lenzuola e federe) e degli indumenti personali degli ospiti. Il cambio di questi ultimi viene effettuato al bisogno, anche più volte al giorno, e ritirato in momenti prestabiliti. La biancheria ed i capi, infatti, appositamente siglati, vengono ritirati dal personale preposto intorno alle 6:00 del mattino; vengono, poi, lavati e stirati da personale specializzato e riconsegnati in struttura a partire dalle 12:30 dello stesso giorno. Si specifica che il servizio non ricomprende il lavaggio di capi delicati, come, a buon esempio, capi in seta, in cashmere, etc.

Data l'importanza che è data alla cura dell'abbigliamento, l'amministrazione della struttura richiede agli ospiti un'adeguata dotazione di biancheria e di abiti personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

#### Pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e sanificazione assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura. In particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni, e degli altri spazi comuni. Le pulizie straordinarie sono programmate specificatamente in base ai piani di lavoro. Dove necessario, sono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

Il servizio di pulizia è svolto nel rispetto delle abitudini di vita dell'anziano, senza interferire con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e con lo svolgimento delle attività quotidiane previste.

### **3.3.7 Servizio di estetica (esterno)**

La cura estetica quotidiana degli ospiti è garantita dagli operatori socio-sanitari della struttura. Ogni tre mesi, inoltre, viene assicurato dalla struttura per ciascuno l'intervento di professionisti quali parrucchieri, estetiste o podologi. Ulteriori interventi esterni saranno a carico dell'ospite.

### **3.3.8 Servizio religioso (esterno)**

Con la premessa che per ciascun ospite è garantita e rispettata la massima libertà religiosa, in struttura è presente, in ore programmate, personale religioso cristiano e sono organizzate visite, momenti di preghiera, attività di assistenza morale e spirituale. Inoltre, è prevista la celebrazione della Santa Messa una volta a settimana.

### **3.3.9 Servizio mortuario**

All'interno della struttura è presente una camera mortuaria che è a disposizione dei familiari in caso di decesso dell'ospite in sede. Una volta constatato il decesso e



trascorso il tempo di osservazione, i familiari (a cui spettano l'organizzazione e le spese relative all'esequie del congiunto) danno incarico alla ditta funebre di loro fiducia la quale provvede a trasportare la salma presso la camera mortuaria ed a prepararla per la cerimonia funebre secondo gli intendimenti dei familiari.

### 3.4 Spere e servizi a carico dell'ospite

Al momento dell'ingresso in struttura all'ospite viene richiesto il versamento di un fondo cassa pari a € 50,00 per la copertura dei farmaci e/o prestazioni sanitarie esterne e domiciliari a pagamento.

## 4. VITA IN STRUTTURA

### 4.1 Giornata tipo

Avendo come obiettivo primario il benessere della persona, la Residenza "Celestino Galluccio" propone una organizzazione della giornata dei suoi ospiti orientata alla continuità ed alla stabilità dei loro ritmi psicofisici. La giornata tipo si articola come segue:

Igiene personale	dalle ore 6:30	alle ore 8:30
Colazione	dalle ore 8:30	alle ore 9:15
Animazione	dalle ore 9:15	alle ore 11:15
Merenda	alle ore 10:00	
Fisioterapia individuale	dalle ore 9:00	alle ore 12:00
Pranzo (3 turni)*	dalle ore 11:15	alle ore 13:00
Riposo pomeridiano	dalle ore 13:00	alle ore 16:00
Fisioterapia individuale	dalle ore 14:00	alle ore 16:30
Fisioterapia di gruppo	dalle ore 16:30	alle ore 18:00
Merenda	alle ore 17:00	
Altre attività ricreative	dalle ore 17:30	alle ore 18:30
Cena (3 turni)*	dalle ore 18:15	alle ore 20:00
Preparazione per la notte	dalle ore 20:00	alle ore 22:00

\* Il pranzo e cena sono organizzati su turni per gruppi omogenei in base all'autosufficienza degli ospiti. È possibile prendere visione di un esempio di menù giornaliero all'Allegato B.

### 4.2 Visite e uscite

Le visite da parte dei familiari e le uscite insieme a questi ultimi sono fonte di grande ricchezza per gli ospiti della struttura, sia da un punto di vista emotivo-relazionale che cognitivo.

Le visite da parte dei familiari si svolgono negli spazi comuni esterni e interni della struttura nell'intero arco della giornata, cercando di evitare le fasce orarie 11:30-16:00 e 20:00-9:00, nel rispetto di tutti gli ospiti e dei loro ritmi di vita.

Riguardo alle uscite, nel rispetto del diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti, esse potranno essere effettuate compatibilmente ai ritmi di vita quotidiana in comunità.



### **4.3 Attività extra ed eventi**

Oltre alle attività ordinarie, annualmente vengono progettate attività extra temporanee che vanno ad arricchire le giornate degli ospiti, quali ad esempio progetti di musicoterapia o laboratori di cucina.

Come già accennato nel paragrafo relativo alle "Attività di Animazione", inoltre, sono previste attività extra anche in occasione di compleanni degli ospiti, festività e particolari ricorrenze. Infine, periodicamente, sono organizzati eventi in collaborazione con associazioni di volontariato e gemellaggi con strutture pubbliche (ad esempio, con le scuole del territorio).

## **5. MODALITÀ D'ACCESSO**

La Residenza "Celestino Galluccio" dispone di posti letto in regime privato e di posti letto in regime di convenzione con l'ASL di Lecce, ai sensi delle norme legislative nazionali e regionali vigenti. Gli ospiti che, previa valutazione da parte della competente U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale dell'ASL), avranno accesso alla struttura in regime di convenzione, beneficeranno da parte della ASL di Lecce di un contributo sanitario a carico del S.S.R., direttamente liquidato alla struttura.

### **5.1 Primo contatto**

La scelta di entrare in prima persona o di ricoverare un proprio familiare in una RSA è un momento molto delicato, spesso una decisione sofferta, e richiede il giusto spazio e la giusta attenzione. Il primo contatto per ricevere un appuntamento informativo in merito al ricovero può avvenire telefonicamente o via e-mail.

La figura professionale preposta è l'Assistente Sociale che fisserà un appuntamento in cui fornire tutte le informazioni necessarie, chiarire eventuali dubbi e raccogliere le prime notizie cliniche sull'ospite. A tal proposito, nel corso del primo contatto, chiederà ai familiari di far compilare al M.M.G. la "Scheda informazioni sanitarie per l'accesso" da far visionare, successivamente, al Coordinatore Sanitario che stabilirà, sulla base delle patologie e delle autonomie indicate, la fascia di gravità/priorità in cui rientra la persona e dunque la retta giornaliera da corrispondere.

### **5.2 Gestione lista d'attesa**

Una volta individuata la fascia di gravità/priorità dal Coordinatore Sanitario, se sono disponibili posti presso la Residenza, viene concordato il giorno e l'ora del ricovero e l'ospite viene accolto in struttura. Nel caso in cui, al momento del primo contatto, non ci fossero posti disponibili, la richiesta di ricovero viene momentaneamente convertita in una richiesta di prenotazione ed il nominativo dell'aspirante ospite inserito in lista d'attesa dalla quale sarà ricontattato appena un posto sarà disponibile in base alla priorità assegnata.

Nel caso in cui l'ospite venga inviato dall'ASL in quanto appartenente alle liste d'attesa dei convenzionati, la priorità di ingresso dipenderà dalle disposizioni date dal S.S.N.



### 5.3 Cauzione

All'atto dell'ingresso in struttura, l'ospite è tenuto al versamento di una cauzione pari a € 500,00 che sarà restituita al termine del soggiorno. Tale cauzione servirà a risarcire eventuali danni accertati e documentati e, se utilizzata, dovrà essere reintegrata.

Una volta accordato l'accesso alla struttura è prevista la possibilità, in casi eccezionali, di rimandare l'ingresso bloccando il posto per un massimo di 7 giorni, previo pagamento per tale periodo della retta prevista ridotta del 30%.

### 5.4 Retta di soggiorno

Il costo della retta di soggiorno giornaliera *in regime privato* è determinata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione e diversificata in base al livello di autosufficienza della persona:

Livello di autosufficienza	Retta giornaliera
Autosufficienti e semi-autosufficienti	€ 50,00
Non autosufficienti	€ 55,00
Non autosufficienti gravi	€ 60,00

Essa comprende tutti i servizi sopra indicati, ad eccezione di quelli riportati nel paragrafo 3.4: "Spese e servizi a carico dell'ospite". Tale retta deve essere versata mensilmente entro e non oltre il giorno 10 di ogni mese e, in caso di dimissione o decesso dell'ospite, sarà restituita per i giorni non fruiti.

In caso di ospedalizzazione o di assenza dell'ospite dalla struttura per altri motivi, comunque per un periodo non superiore a 30 giorni, a richiesta degli interessati è possibile mantenere il posto letto versando la retta ridotta del 30% per ogni giorno di assenza.

La retta di soggiorno, inoltre, può subire variazioni durante la degenza dell'ospite sulla base dei cambiamenti rispetto alla sua autosufficienza, sia in caso di peggioramento sia di miglioramento delle condizioni cliniche, opportunamente valutate dal Coordinatore Sanitario e dall'Equipe Multidisciplinare.

Per gli ospiti *in regime di convenzione con l'ASL di Lecce*, la retta di soggiorno giornaliera farà riferimento ai tabellari regionali previsti dalla normativa vigente.

### 5.5 Ricovero temporaneo

Nel caso in cui sopravvenga una richiesta di ricovero temporaneo, la struttura prenderà in carico l'ospite per un massimo di 90 giorni e la retta di soggiorno giornaliera definita dal Coordinatore Sanitario in sede di primo contatto subirà un aumento pari al 30%. Tale ricovero potrà essere convertito in permanente a seguito di richiesta scritta da parte dello stesso ospite, dei familiari di riferimento o del tutore/amministratore di sostegno.

### 5.6 Dimissioni volontarie

L'ospite, il familiare di riferimento o il tutore/amministratore di sostegno può interrompere il ricovero con un preavviso scritto di almeno 7 giorni indirizzato al Coordinatore Sanitario. Nel caso in cui un ospite con ricovero permanente presenti la



richiesta di dimissioni volontarie entro i primi 90 giorni di ricovero, sarà trattenuta l'intera cauzione.

## 6. TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

La Residenza "Celestino Galluccio" effettua un monitoraggio periodico sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai requisiti e alle modalità di erogazione dei servizi ed alle prestazioni offerte all'interno della struttura.

A tal fine vengono somministrati, sia agli ospiti (se in grado di comprendere e rispondere) che ai loro familiari, dei questionari di soddisfazione (*Customer Satisfaction*), di norma, ogni sei mesi.

I risultati dell'indagine di soddisfazione costituiscono il presupposto per valutare ed eventualmente implementare azioni migliorative rispetto a quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici, al fine di offrire servizi sempre più vicini alle esigenze e ai bisogni degli ospiti.

Inoltre, qualora si verificano disservizi, la Residenza "Celestino Galluccio" garantisce il diritto degli ospiti e dei loro familiari ad esprimere reclami attraverso la segnalazione diretta presentata alla Referente U.R.P. della struttura mediante apposita modulistica (Allegato B: Modulo reclami). Le segnalazioni ricevute ottengono una risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione.

## 7. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE

### 7.1 Requisiti minimi

La Residenza "Celestino Galluccio" è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi e norme nazionali, regionali e locali in materia di:

- Protezione antincendio
- Sicurezza antinfortunistica
- Igiene dei luoghi di lavoro
- Eliminazione delle barriere architettoniche
- Smaltimento dei rifiuti
- Standard dimensionali e strutturali
- Impianti di riscaldamento e condizionamento
- Letti elettrici
- Materassini e cuscini antidecubito
- Sistemi di chiamata
- Sollevatori elettrici
- Carrozine
- Bronco aspiratori
- Poltroncine doccia

È, inoltre, garantita la presenza delle seguenti figure professionali:

- Medico Responsabile di Struttura (Coordinatore Sanitario)
- Medico specialista
- Medici di Medicina Generale
- Psicologo



- Assistente Sociale
- Terapisti della Riabilitazione
- Educatori professionali
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari

Il ruolo di Coordinatore Sanitario della struttura è affidato a un medico specialista in Igiene e Medicina Preventiva che garantisce l'applicazione del Regolamento interno e dei protocolli sanitari, l'idoneità delle attrezzature e degli impianti, vigila sull'osservanza delle norme igienico sanitarie, sulla gestione dei farmaci, sul rispetto del P.A.I. ed è responsabile della registrazione della Cartella Clinica. Pianifica, coordina e monitora, inoltre, le attività delle diverse figure professionali secondo i piani riabilitativi di ciascun ospite definiti nei P.A.I.

Le prestazioni di diagnostica strumentale, di laboratorio e per immagini, farmaceutiche, di assistenza protesica e le visite specialistiche, sono assicurate attraverso i servizi della ASL.

Allo scopo di garantire una serena e tranquilla convivenza tra gli ospiti, gli operatori e tutte le figure presenti all'interno della nostra RSA, si richiede al residente ed ai visitatori il rispetto delle elementari regole di vita comunitaria (vedasi Allegato A: Regolamento interno).

## 7.2 Codice etico

Il Codice Etico costituisce uno dei pilastri del sistema di eccellenza promosso dalla Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S., che fa della stessa una realtà seria, garantista e di indubbia e riconosciuta competenza per i privati e per gli Enti per i quali svolge la propria attività d'impresa. Esso è strutturato sulla base dei principi di:

### ▪ *Legalità*

Il comportamento dei destinatari del Codice deve, innanzitutto, conformarsi alle leggi vigenti nello Stato. Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S. opera nell'assoluto rispetto di dette norme; pertanto, gli amministratori ed i dipendenti, nonché coloro che a vario titolo interagiscono con la stessa, sono tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare le discipline codificate dalle Istituzioni internazionali, statali, regionali e locali.

### ▪ *Etico-Comportamentali*

Tutte le attività lavorative di quanti operano per Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S. devono essere svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l'immagine dell'Azienda. Tutti i destinatari, nonché quanti operano per Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S., sono tenuti, nello svolgimento delle proprie mansioni e nel divenire della propria vita professionale, all'allineamento con i seguenti principi etico-comportamentali:

- a) Equità;
- b) Uguaglianza;
- c) Tutela e valorizzazione della persona;
- d) Diligenza;
- e) Onestà;
- f) Trasparenza;



- g) Imparzialità;
- h) Riservatezza;
- i) Opportunità.

L'osservanza dei suddetti principi è oggetto di vigilanza e l'eventuale inadempienza ha come diretta conseguenza l'avvio di azioni disciplinari.

### **7.3 Diritti e doveri**

Ricevuta la richiesta al ricovero da parte del familiare (o dell'U.V.M. competente, se ricovero in convenzione con la ASL), previo disponibilità di posti, l'ospite viene accolto in struttura. All'ingresso, all'anziano viene assegnata una stanza, secondo la disponibilità e le possibilità. Il Coordinatore Sanitario ha la facoltà di trasferire l'utente in altra stanza o in altro nucleo, quando sia richiesto da esigenze della vita comunitaria o dal mutamento delle condizioni sanitarie e assistenziali dell'ospite.

L'ospite ha il diritto di:

- Essere assistito e ascoltato con cortesia e disponibilità, nel rispetto della dignità della persona, delle convinzioni politiche, ideologiche e religiose;
- Ricevere dal personale sanitario (infermiere professionale e medico di riferimento) informazioni in modo chiaro, semplice e comprensibile, sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni sanitarie a lui rivolte (in caso di incapacità da parte dell'anziano, tali notizie dovranno essere rese al parente di riferimento);
- Godere di libertà di entrata e uscita nel rispetto della quiete degli altri utenti e dandone preventiva comunicazione al personale in servizio in quel momento. L'allontanamento spontaneo dell'ospite dai servizi non comporta alcuna responsabilità della struttura, essendo l'ammissione volontaria.

Gli operatori sono tenuti a collaborare al fine di garantire risposte adeguate ai bisogni e ai problemi degli ospiti, in applicazione dei programmi di intervento personalizzati, assicurando il rispetto della riservatezza e della privacy di ciascuno.

La Residenza "Celestino Galluccio" non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari. Vengono applicate le linee guida delle azioni di tutela e garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento, a seguito di prescrizione medica.

La struttura non si assume responsabilità per il denaro ed i valori conservati direttamente e personalmente dagli utenti.

Allo scopo di garantire una corretta e tempestiva informazione sulle condizioni dell'ospite, si chiede al parente o caregiver di riferimento un recapito telefonico presso il quale essere reperibile.

### **7.4 Trattamento dei dati personali**

Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S. riconosce l'importanza della protezione dei dati personali e si impegna a considerare la politica sul rispetto della privacy, in ogni suo processo aziendale.



In linea con il Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, inoltra, individua un responsabile per il trattamento dei dati personali, che si impegna a disciplinare la durata, la natura, le finalità, la tipologia, le categorie, i diritti e gli obblighi del trattamento.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S. nella persona del Legale rappresentante.

## 8. CONTATTI

Per ricevere informazioni inerenti agli aspetti amministrativi:

**UFFICIO AMMINISTRATIVO**

Apertura al pubblico:

Lun-Ven 9:30-12:30/16:30-20:00

Telefono: **0836.631621**

E-mail: [centrale@residenzegalluccio.it](mailto:centrale@residenzegalluccio.it)

PEC: [info@pec.residenzegalluccio.it](mailto:info@pec.residenzegalluccio.it)

Per ricevere informazioni inerenti ai ricoveri e per eventuali segnalazioni e reclami:

**ASSISTENTE SOCIALE (REFERENTE U.R.P.)**

Ricevono su appuntamento

Lun-Ven 10:00-12:00/16:00-18:00

Telefono: **0836.631621**

E-mail: [areasociale@residenzegalluccio.it](mailto:areasociale@residenzegalluccio.it)

Nel caso in cui si abbia necessità di essere ricontattati, è possibile inviare un SMS o un messaggio Whatsapp al numero **335.7899612**. L'Assistente Sociale provvederà al ricontatto entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Solo per ricevere informazioni inerenti agli ospiti e per fissare l'appuntamento per le visite:

**INFERMERIA**

Lun-Dom 9:30-11:30/18:00-20:00

Telefono: **0836.569045**

La Casa di Riposo "Celestino Galluccio" O.N.L.U.S., gestore della Residenza "Celestino Galluccio", nella persona del Legale Rappresentante, è a disposizione del pubblico su appuntamento, da richiedere presso l'Ufficio Amministrativo.

**ALLEGATO A****REGOLAMENTO INTERNO**

Al momento della compilazione della domanda d'accesso, l'ospite e/o la persona/ente affidatario firmerà per accettazione delle indicazioni e degli obblighi contenuti nel presente Regolamento interno. La mancata accettazione o l'inosservanza di quanto prescritto sarà causa di rigetto della domanda.

**Art. 1 – Ammissione in struttura**

L'ammissione in struttura è valutata ed approvata dal Coordinatore Sanitario che a seguito della presa visione delle informazioni fornite dal M.M.G. della persona richiedente a mezzo della compilazione della "Scheda informazioni sanitarie per l'accesso" consegnata ai familiari in occasione del primo contatto, stabilisce la fascia di gravità/priorità in cui rientra la persona e dunque la retta giornaliera da corrispondere sulla base delle patologie e delle autonomie segnalate.

**Art. 2 – Inserimento nella lista d'attesa**

Se al momento della richiesta di ricovero, la struttura non dovesse avere posti letto disponibili, l'interessato, se d'accordo, sarà inserito in lista d'attesa nella categoria di priorità stabilita dal Coordinatore Sanitario sulla base delle informazioni sanitarie fornite. Da tale lista sarà ricontattato per l'inserimento in struttura appena risulterà nuovamente disponibile un posto letto e, nel caso in cui dal momento della prima richiesta siano trascorsi più di 6 mesi, sarà necessario procedere all'aggiornamento delle informazioni sanitarie a mezzo della compilazione di una nuova "Scheda informazioni sanitarie per l'accesso" da parte del M.M.G.

**Art. 3 – Gestione della lista d'attesa**

La struttura, una volta verificata la disponibilità di un posto letto, contatta la persona interessata sulla base della priorità indicata nella lista d'attesa. L'interessato che accetta in ricovero ha la possibilità di rimandare il suo ingresso in struttura per un massimo di 7 giorni versando per questi la retta di soggiorno giornaliera ridotta del 30%. Nel caso in cui, l'interessato rifiuti il ricovero ma voglia comunque restare in lista d'attesa, potrà farlo per un massimo di due volte e sarà reinserito in coda alla propria categoria di priorità; al terzo ricontatto, in caso di nuovo rifiuto, sarà eliminato dalla lista d'attesa.

**Art. 4 – Cauzione**

All'atto dell'ingresso in struttura, l'ospite è tenuto al versamento di una cauzione pari a € 500,00 che sarà restituita al termine del soggiorno. Tale cauzione servirà a risarcire eventuali danni accertati e documentati e, se utilizzata, dovrà essere reintegrata.

**Art. 5 – Spese e servizi a carico dell'ospite**

Al momento dell'ingresso in struttura all'ospite viene richiesto il versamento di un fondo cassa pari a € 50,00 per la copertura dei farmaci e/o prestazioni sanitarie esterne e domiciliari a pagamento.

**Art. 6 – Retta di soggiorno**

Il costo della retta di soggiorno giornaliera in regime privato è determinata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione e diversificata in base al livello di autosufficienza della persona:



<b>Livello di autosufficienza</b>	<b>Retta giornaliera</b>
Autosufficienti e semi-autosufficienti	€ 50,00
Non autosufficienti	€ 55,00
Non autosufficienti gravi	€ 60,00

Per gli ospiti in regime di convenzione con l'ASL di Lecce, la retta di soggiorno giornaliera farà riferimento ai tabellari regionali previsti dalla normativa vigente. In entrambi i casi, la retta deve essere versata mensilmente entro e non oltre il giorno 10 di ogni mese e, in caso di dimissione o decesso dell'ospite, sarà restituita per i giorni non fruiti.

#### **Art. 7 – Variazioni retta di soggiorno**

La retta di soggiorno può subire variazioni durante la degenza dell'ospite sulla base dei cambiamenti rispetto alla sua autosufficienza, sia in caso di peggioramento sia di miglioramento delle condizioni cliniche, opportunamente valutate dal Coordinatore Sanitario e dall'Equipe Multidisciplinare.

#### **Art. 8 – Assenza temporanea dell'ospite**

In caso di ospedalizzazione o di assenza dell'ospite dalla struttura per altri motivi, comunque per un periodo non superiore a 30 giorni, a richiesta degli interessati è possibile mantenere il posto letto versando la retta ridotta del 30% per ogni giorno di assenza.

#### **Art. 9 – Dimissioni**

Il Coordinatore Sanitario può disporre le dimissioni di un ospite: a) Per condotta incompatibile con la vita comunitaria; b) Per gravi infrazioni al presente Regolamento interno.

#### **Art. 10 – Dimissioni volontarie**

L'ospite, il familiare di riferimento o il tutore/amministratore di sostegno può interrompere il ricovero con un preavviso scritto di almeno 7 giorni indirizzato al Coordinatore Sanitario. Nel caso in cui un ospite con ricovero permanente presenti la richiesta di dimissioni volontarie entro i primi 90 giorni di ricovero, sarà trattenuta l'intera cauzione.

#### **Art. 11 – Dimissioni per morosità**

In caso di mancato versamento della retta di soggiorno nei termini stabiliti, ovvero entro e non oltre il giorno 10 di ogni mese, l'amministrazione provvederà ad inviare un sollecito di pagamento all'ospite, al familiare di riferimento o al tutore/amministratore di sostegno. Nel caso in cui l'ospite continui a risultare moroso per un periodo superiore ai 15 giorni successivi al sollecito inviato, si procederà alla sua dimissione dalla struttura.

#### **Art. 12 – Ricovero temporaneo**

Nel caso in cui sopravvenga una richiesta di ricovero temporaneo, la struttura prenderà in carico l'ospite per un massimo di 90 giorni e la retta di soggiorno giornaliera definita dal Coordinatore Sanitario in sede di primo contatto subirà un aumento pari al 30%. Tale ricovero potrà essere convertito in permanente a seguito di richiesta scritta da parte dello stesso ospite, dei familiari di riferimento o del tutore/amministratore di sostegno.

#### **Art. 13 – Sostegno all'ospite**

Il Consiglio di Amministrazione si riserva, in casi particolari, di intervenire a sostegno dell'ospite per il pagamento, in tutto o in parte, della retta di soggiorno.

**Art. 14 – Trasferimento di stanza**

Il Coordinatore Sanitario, per sopravvenute esigenze di vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche dell'ospite, può disporre il trasferimento in una stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ingresso in struttura.

**Art. 15 – Divieti**

All'ospite è fatto divieto di:

- a) Stendere alla finestra capi di biancheria;
- b) Gettare acqua e/o rifiuti dalle finestre;
- c) Vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi rifiuto che arrechi danno al buon funzionamento degli impianti;
- d) Utilizzare fornelli e stufe;
- e) Usare apparecchi rumorosi che arrechino disturbo agli altri residenti;
- f) Prendere dalle sale comuni oggetti che facciano parte dell'arredo;
- g) Introdurre animali o oggetti che possano determinare inconvenienti di ordine igienico.

**Art. 16 – Divieto di fumo**

A sensi della Legge n. 584/1975, della Dir. P.C.M. 14/12/1995, della Legge n. 3/2003 art. 51 e del D. Lgs. n. 6/2016 (in riferimento alla Dir. 2014/40/CE), vige il divieto assoluto di fumo per tutti coloro che transitano nei locali della struttura, sia essi ospiti, operatori o visitatori. Ai trasgressori saranno applicate le sanzioni previste dalla legge.

**Art. 17 – Risarcimento danni**

La persona ospite in struttura è tenuta a risarcire i danni a persona e/o cose causate da incuria, trascuratezza o determinate da un deliberato comportamento.

**Art. 18 – Oggetti di valore**

Gli ospiti sono invitati a non trattenere presso di sé oggetti di valore e/o denaro; nel caso in cui ciò avvenga, la struttura non si assume responsabilità alcuna riguardo alla conservazione degli stessi e/o rispetto ad eventuali furti ed ammanchi.

**Art. 19 – Informazioni sugli ospiti**

I familiari possono richiedere informazioni sulla situazione dei propri cari telefonicamente nelle fasce orarie 9:30-11:30/18:00-20:00, salvo casi d'urgenza. Si precisa che le notizie sanitarie non possono essere fornite telefonicamente.

**Art. 20 – Libertà dell'ospite**

L'ospite agisce in piena autonomia e libertà, compatibilmente con le esigenze determinate dal normale svolgimento della vita comunitaria e con il proprio stato di salute.

**Art. 21 – Doveri dell'ospite**

Durante il soggiorno l'ospite è tenuto:

- a) Ad adottare un comportamento decoroso e rispettoso nei confronti degli altri ospiti e delle persone che operano nella struttura;
- b) Al rispetto delle comuni regole della pacifica convivenza, evitando di porre in essere comportamenti lesivi della riservatezza e della tranquillità altrui;
- c) All'osservazione di quanto previsto dal presente Regolamento interno.

**Art. 22 – Pasti**

La prima colazione, il pranzo e la cena sono servite nel refettorio. In caso di necessità, il Coordinatore Sanitario può autorizzare il servizio in camera.

**Art. 23 – Alimenti**

Per l'igiene della comunità e per garantire la tutela della salute degli ospiti, è severamente vietata la consumazione di generi alimentari delle stanze e/o senza supervisione degli operatori.

**Art. 24 – Armi**

È fatto assoluto divieto di detenere armi anche improprie e strumenti atti a pregiudicare l'incolumità altrui.

**Art. 25 – Utilizzo spazi esterni**

Il parco della residenza può essere liberamente utilizzato dagli ospiti e dai loro visitatori anche per scopi ricreativi e ludici nel rispetto dell'integrità dell'ambiente stesso.

**Art. 26 – Rapporto con gli operatori**

L'ospite:

- a) Si esimerà dal richiedere agli operatori prestazioni al di fuori del normale servizio, evitando di esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore;
- b) Favorirà l'instaurarsi di rapporti interpersonali basati sul rispetto e sulla comprensione reciproca con gli operatori;
- c) Rivolgerà eventuali richieste straordinarie e segnalazioni di inadempienze esclusivamente alla Direzione della struttura, a mezzo di apposito modulo o rivolgendosi alle assistenti sociali.

**Art. 27 – Uscite degli ospiti**

L'ospite può entrare ed uscire dalla struttura nell'intero arco della giornata, dandone preventiva comunicazione al personale, e ricevere visite negli orari prestabiliti, impegnandosi al mantenimento della quiete nelle ore riservate al riposo.

**Art. 28 – Visite dei familiari**

Le visite da parte dei familiari si svolgono negli spazi comuni esterni e interni della struttura. È possibile incontrare i propri cari nell'intero arco della giornata, cercando di evitare le fasce orarie 11:30-16:00 e 20:00-9:00, nel rispetto dei ritmi di vita di tutti gli ospiti.

**Art. 29 – Divieti ai visitatori**

I visitatori non possono prendere autonome iniziative nella somministrazione di cibi, bevande o farmaci, per le quali è indispensabile rivolgersi agli operatori della struttura. Eventuali alimenti, esclusivamente confezionati secondo le norme del sistema HACCP, possono essere consegnati agli operatori in turno che provvederanno a farli avere all'ospite nei momenti e nelle quantità adeguate. I visitatori, inoltre, non possono in alcun modo interferire nell'organizzazione del lavoro, nei programmi di assistenza né utilizzare senza autorizzazione, beni, strumenti ed attrezzature della struttura.

**Art. 30 – Attività ricreative**

La struttura organizza attività ricreative, uscite e visite guidate di interesse, turistico, culturale e religioso per gli ospiti che possono aderire liberamente alle iniziative programmate di volta in volta.

**ALLEGATO B****ESEMPIO DI MENÙ GIORNALIERO**

I pasti all'interno della struttura sono basati su menù stagionali regolarmente formulati e/o approvati dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ASL di Lecce.

**MENÙ AUTUNNO/INVERNO**

<b>Giorno:</b> MARTEDÌ	<b>Primi</b>	<b>Secondi</b>	<b>Contorni</b>
<b>Pranzo</b>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasta e legumi</li> <li>• Minestrone con cereali e legumi</li> </ul>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schiacciatine</li> <li>• Polpette di vitellone</li> </ul>	Zucchine e patate al forno
<b>Cena</b>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minestra con pasta o altro cereale in brodo vegetale</li> <li>• Pastina con gli spinaci</li> </ul>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosciutto cotto</li> <li>• Prosciutto crudo</li> </ul>	Carote lesse

**MENÙ PRIMAVERA/ESTATE**

<b>Giorno:</b> VENERDÌ	<b>Primi</b>	<b>Secondi</b>	<b>Contorni</b>
<b>Pranzo</b>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riso zucchine e gamberetti</li> <li>• Minestra in brodo vegetale</li> </ul>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alici marinate</li> <li>• Filetto di platessa</li> </ul>	Pomodori
<b>Cena</b>	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasta (o pastina) con carciofi</li> <li>• Minestra in brodo vegetale</li> </ul>	Frittata	A scelta tra: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melanzane grigliate</li> <li>• Insalata</li> </ul>

Ogni giorno sarà somministrato pane e frutta fresca di stagione (tre tipi diversi nella settimana). Inoltre, per gli ospiti che hanno problemi di edentulia si sceglierà un formato di pasta idoneo e si provvederà a passare legumi ed ortaggi.



## ALLEGATO C

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gent.mo/a signor/a,

Le chiediamo di dedicare pochi minuti del Suo tempo alla compilazione del seguente questionario anonimo inerente al funzionamento della nostra RSA. Per ciascuna domanda Le sarà richiesto di indicare con una crocetta (X) il grado di soddisfazione più vicino alla Sua esperienza.

La Sua opinione è molto importante per noi e ci permetterà di migliorare la qualità dei servizi offerti. La ringraziamo in anticipo per la Sua preziosa disponibilità.

<b>INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO:</b>	<input type="checkbox"/> Ospite	<input type="checkbox"/> Familiare	Specificare se: <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/Figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Amministratore di sostegno <input type="checkbox"/> Altro: _____	
<b>ETÀ DELL'OSPITE</b>	<input type="checkbox"/> Meno di 80 anni	<input type="checkbox"/> Da 80 a 90 anni	<input type="checkbox"/> Più di 90 anni	
<b>TIPOLOGIA OSPITE</b>	<input type="checkbox"/> Autosufficiente	<input type="checkbox"/> Semi-autosufficiente	<input type="checkbox"/> Non autosufficiente	
<b>SESSO</b>	<input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina			
<b>VIVE PRESSO LA NOSTRA RSA DA:</b>	<input type="checkbox"/> Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/> Da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/> Da 2 a 5 anni	<input type="checkbox"/> Da più di 5 anni
<b>1. È SODDISFATTO/A DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN RSA?</b>				
▪ Cortesia e gentilezza del personale addetto all'accoglienza	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Carta dei servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili ed alle modalità per usufruirne)	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Orari di apertura al pubblico dell'ufficio amministrativo ed accessibilità delle informazioni	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>2. È SODDISFATTO/A DELLA STRUTTURA E DEGLI AMBIENTI PRESENTI IN RSA?</b>				
▪ Ambienti comuni: aspetto, comfort, temperatura, ventilazione, luminosità	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Camera personale: comfort, dimensione, arredo, temperatura, luminosità	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>3. SEI SODDISFATTO/A DELLA CURA DEDICATA ALLA PERSONA RISPETTO A:</b>				
▪ Igiene personale e vestizione	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Assistenza sanitaria	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Disbrigo pratiche sanitarie	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto



<b>4. È SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO DI ESTETICA?</b>	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>5. È SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?</b>				
▪ Qualità dei pasti	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Quantità dei pasti	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Varietà nel menù	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Possibilità di modificare i cibi in base al profilo personale e di salute dell'ospite	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>6. È SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?</b>	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>7. È SODDISFATTO/A DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RSA?</b>				
▪ Orari di apertura alle visite	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Orari dei pasti	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Orari sonno/veglia	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>8. È SODDISFATTO/A DELL'ORGANIZZAZIONE GIORNALIERA DELLE ATTIVITÀ?</b>				
▪ Attività di animazione	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Attività di fisioterapia	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Altre attività programmate (ad es. musicoterapia, laboratorio di cucina, etc.)	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Eventi e ricorrenze (ad es. compleanni ospiti, festa d'inizio estate, carnevale, etc.)	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>9. È SODDISFATTO/A DELLA CORTESIA, DELLA PROFESSIONALITÀ E DELL'ATTENZIONE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?</b>				
▪ OSS	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Infermieri	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Personale medico	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Assistenti sociali	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Psicologa	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
▪ Educatrici	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>10. SI SENTE COINVOLTO/A NEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)?</b>	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>11. È SODDISFATTO/A DEL RISPETTO DELL'INTIMITÀ E DELLA PRIVACY?</b>	<input type="checkbox"/> Per nulla	<input type="checkbox"/> Poco	<input type="checkbox"/> Abbastanza	<input type="checkbox"/> Molto
<b>12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RSA?</b>	<input type="checkbox"/> Serena		<input type="checkbox"/> Malinconica	





**MODULO RECLAMI**

-----

(Parte da compilare a cura del reclamante)

Cognome e nome reclamante: \_\_\_\_\_

Ospite     Familiare dell'ospite: \_\_\_\_\_

Il giorno \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_ : \_\_\_

Descrizione dell'evento contestato:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data di compilazione \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ N. telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Firma del reclamante \_\_\_\_\_

-----

(Parte da compilare a cura del Coordinatore Sanitario)

Reclamo n. \_\_\_\_\_ Azione concordata \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Firma Coordinatore Sanitario \_\_\_\_\_

-----

Comunicazione al reclamante effettuata il \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

Firma Coordinatore Sanitario \_\_\_\_\_

**ALLEGATO E****EMERGENZA COVID-19**

Con l'insorgenza dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, la Residenza "Celestino Galluccio" ha apportato alcune modifiche all'organizzazione per garantire la sicurezza e la salute degli ospiti.

**1. Nuovi ingressi**

Gli ospiti in ingresso possono accedere alla struttura esclusivamente se in possesso di certificato di vaccinazione anti-covid, Green Pass e di un tampone molecolare negativo effettuato nelle 48 ore precedenti al ricovero.

**2. Visite dei familiari**

Le visite agli ospiti da parte dei familiari possono essere effettuate nelle fasce orarie 9:00-11:00/16:00-18:00, previo appuntamento e presentazione del Green Pass, per un tempo massimo di 15 minuti 2 volte a settimana.

Durante le visite ai familiari non è consentito l'accesso alle camere degli ospiti, salvo in casi eccezionali di accertata necessità e previa autorizzazione da parte del Coordinatore Sanitario.

**3. Variazioni**

Il Coordinatore Sanitario potrà stabilire modalità diverse e variare le suddette indicazioni in base alla situazione epidemiologica in atto ed alle condizioni sanitarie degli ospiti.