



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi
R.A.A. "T. Berardi" di Ortona

Carta dei Servizi
della Residenza Assistenziale per Anziani
"Tommaso Berardi" di
O R T O N A (CH)
Rev. 2017



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

La Residenza Assistenziale "T. Berardi" di Ortona, istituita per volontà del colonnello Tommaso Berardi, di proprietà comunale ed affidata in regime concessorio alla LIDO Srl di Crecchio, è stata riconosciuta dalla Regione Abruzzo **Residenza Assistenziale per Anziani non autosufficienti**.

Il Piano Sanitario Regionale (L.R. 5/2008) lo definisce, attraverso il Manuale di Autorizzazione, come R.A.A. (Residenza Assistenziale Anziani).

La Residenza ha valenza di struttura protetta e si propone di assistere anziani affetti da patologie stabilizzate a tendenza invalidante, abbisognevole di lungoassistenza, con attività finalizzata al mantenimento dell' autonomia funzionale possibile ed a rallentarne il suo deterioramento, nonché a favorire la partecipazione dell' assistito alla vita sociale anche attraverso percorsi educativi.

Può ospitare, suddivisa in nuclei organizzati per tipologie assistenziali diverse, complessivamente 86 unità.

E' situata in posizione periferica, dispone di uno stabile perfettamente agibile e da poco ristrutturato, all' interno di un parco curato con alberi e pini secolari.

E' facilmente raggiungibile attraverso la statale 16 (20 km. a sud di Pescara), o a mezzo della A14 dalla quale si proviene da Roma , da Ancona, da Bari.

Il clima temperato della zona, particolarmente adatto per gli anziani, mare ad un chilometro e montagna a 30 chilometri (la Maiella) e la varietà dei paesaggi campestri e collinari circostanti, costituiscono certamente l'aspetto più confortante e sereno per un soggiorno tipico della terza età.

Il soggiorno è nella maggior parte dei casi a carattere permanente.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

Nel rispetto della Direttiva Ciampi (DPCM 27/01/94) di seguito vengono specificati:

- Principi sull'erogazione dei servizi
- Modalità di accesso
- Tipologia delle prestazioni erogate
- I livelli assistenziali garantiti all'utenza
- Nominativi dei responsabili delle Unità Operative.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori della Residenza "T. Berardi" ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

Continuità, diritto di scelta e partecipazione

La Residenza "T. Berardi" assicura la continuità del servizio nell'arco dell'intero anno; inoltre soddisfa la garanzia del diritto di scelta tra i soggetti che erogano lo stesso servizio, così come previsto dalla legislazione sanitaria vigente in tema di prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

E' garantita la partecipazione dell'utente e dei propri familiari alle attività socio-ricreative programmate, nonché l'accesso alle associazioni di volontariato previa definizione di apposito progetto/convenzione.

Efficacia ed efficienza

La Residenza "T. Berardi" impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità dell'ospite e dei principi di appropriatezza clinica e mirano a migliorare, mantenere o ritardare il decadimento delle sue condizioni



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

Cortesìa e disponibilità

La Residenza "T. Berardi" si impegna a far sì che il comportamento degli operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i familiari degli ospiti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il corretto svolgimento del servizio.

MODALITA' DI ACCESSO

L' accettazione presso la Residenza avviene secondo le norme stabilite nel vigente Piano Sanitario Regionale (L.R. n 5/2008).

La residenza ha previsto specifici criteri per la formazione delle liste di attesa allo scopo di garantire che l'accesso al ricovero avvenga secondo criteri di equità e trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

Il ricovero, a parziale carico del S.S.N. viene autorizzato, secondo norme regolamentari emanate dalla Regione, dalla U.V.M. competente che verificherà l' appropriatezza del ricovero medesimo e proporrà un piano di cure (Piano Individualizzato di Assistenza) che la Residenza sarà tenuta a seguire.

Inoltre all' atto dell'ingresso, l'ospite dovrà esibire la seguente documentazione:

- tessera sanitaria;
- eventuale tesserino per esenzione ticket;
- fotocopia di un documento di riconoscimento;
- impegnativa per il ricovero;
- certificato di residenza storico



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

- valutazione sanitaria del U.V.M. della A.S.L. di residenza e piano personalizzato di assistenza (per gli ospiti il cui ricovero grava parzialmente sul S.S.N.)

Una volta accolto nella struttura l'assistito viene ammesso a beneficiare di ogni servizio offerto a parità con gli utenti già ricoverati.

Verrà trattato con assoluta imparzialità e seguito per le sue articolari condizioni di salute con continuità e con le cure necessarie ; verrà informato periodicamente sulla quantità e sulla qualità dei servizi offerti, nonché sulla modalità della erogazione degli stessi.

La R.A. assicura, tra l'altro, il pieno rispetto degli standard desumibili dalle norme nazionali e regionali in materia di autorizzazione e accreditamento della struttura tanto da garantire il monitoraggio costante della qualità dei servizi.

Particolare importanza viene data alle valutazioni di ospiti e di familiari riguardanti la qualità dei servizi ed i suggerimenti che da questi possono provenire.

E' possibile accedere alla struttura nel rispetto del seguente orario di visita: martedì, giovedì, sabato, domenica - dalle ore 15,00 alle ore 17,00 -

Avendo la necessità di parlare con i medici o con il coordinatore del servizio si suggerisce di informarsi circa la loro disponibilità al seguente numero telefonico: 085/9061311.

Nel rispetto della privacy non vengono rilasciate né per telefono, né a persone non autorizzate, notizie sullo stato di salute dell'ospite.

Il coordinatore responsabile della R.A. è il dott. Albieri Alessandro.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

LA STRUTTURA

1 - Tipologia e numero posti

L'edificio è costituito da una struttura unica su quattro piani diversi.

Dal seminterrato, dove sono situati i servizi generali (cucina, lavanderia, guardaroba, sala da pranzo, palestra, cappella e morgue) , si accede ai piani superiori attraverso un'ampia scalinata e/o ascensore.

Al piano terra si trovano l' accettazione, la direzione, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, una sala conferenza, un ampio salone attrezzato per l'intrattenimento quotidiano degli ospiti e dei visitatori.

Il primo piano, composto di stanze a due letti, è strutturato in modo tale da ospitare due nuclei (separati) di assistenza. Questo piano è attrezzato in modo da favorire un soggiorno tranquillo e poco dispendioso di energie per quegli ospiti non in condizione di frequentare la sala da pranzo e gli altri servizi. Infatti , sul piano, è stato realizzato un salotto e, data l'ampiezza delle aree di servizio, è anche possibile muoversi debitamente assistiti.

Il secondo piano, composto di stanze a due letti e ad un letto, è riservato per la maggior parte ai pazienti più gravi.

L'organizzazione strutturale così come descritta, adeguatamente sorretta da personale distribuito secondo la tipologia dei pazienti, è conforme ai particolari servizi offerti dalla Residenza secondo le esigenze assistenziali così come stabilite dal **direttore sanitario responsabile dell'unica unità operativa, D.ssa Giannina Di Florio.**

I nuclei operativi sono tre:

- due nuclei di 30 posti ed un nucleo di 20 posti per anziani non autosufficienti;

Inoltre la struttura dispone di numero 6 posti per anziani abbisognevole di ospitalità temporanea.

Le stanze sono quasi tutte a due letti con bagno. All'ultimo piano sono situate anche stanze, con bagno, ad un solo letto.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

La struttura si avvale di una dotazione strumentale (barelle, sollevapersone, carrozzine, tripodi, padelle, lavapadelle, bilance, etc.) e di attrezzature sanitarie per personale medico e paramedico (sfigmomanometri, cardioline, apparecchi per controllo glicemico, monitor multiparametrico, apparecchiature laser-ionoforesi-terapia, pompe infusione etc.) utile a garantire i migliori standard di assistenza.

2 - Il personale

La struttura è dotata di un organico pienamente rispondente ai livelli funzionali individuati dalla normativa regionale.

Esso è composto da:

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 Direttore Medico | 1 Coordinatore Resp. Struttura |
| 1 Medico specialista geriatra | 4 Amministrativi |
| 1 Coordinatore Resp. Servizi | |
| 1 Infermiere coordinatore | |
| 6 Infermieri | |
| 1 Terapista della riabilitazione | |
| 1 Terapista occupazionale | |
| 1 Assistente sociale | |
| 19 Operatori Socio Sanitari | |
| 2 Operatori Socio Assistenziali | |
| 6 Addetti ai servizi vari | |
| 2 Cuoche | |
| 1 Manutentore | |

Per la erogazione delle prestazioni amministrative, di assistenza, e di servizi vari, la Residenza si avvale sia di personale proprio sia di



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.A. "T. Berardi" di Ortona

personale in convenzione, così come previsto dalla normativa regionale, con articolazione di turni di lavoro predisposti dalla direzione sanitaria in rispetto del C.C.N.L.

Il responsabile per la promozione e l'aggiornamento del personale è la dott.ssa Aida Spinogatti.

3 - Livelli assistenziali garantiti

Obiettivo della Residenza è quello di accogliere l'ospite, ascoltarlo, rassicurarlo, lasciarlo ambientare.

Dagli elementi riguardanti la famiglia di provenienza, il proprio status, e dalla documentazione sanitaria esibita, l'ospite viene inserito nella struttura che vanta una organizzazione flessibile tale da soddisfare al massimo i bisogni di ciascun ricoverato.

Ogni ospite, pertanto, viene seguito sotto l'aspetto sanitario e sociale nonché viene coadiuvato nella cura della propria persona.

L'organizzazione della Residenza è tale da garantire un ottimo livello di ospitalità favorendo intrattenimenti, attività di relazione all'interno della struttura e col mondo esterno, che consentano dialogo e partecipazione.

Si desume che, laddove tutto questo è possibile, l'intento non è solo quello di curare ma di coinvolgere ciascun ospite per renderlo partecipe. A tal fine, sia durante l'attività di terapia occupazionale sia nei momenti di mero intrattenimento, gli ospiti dispongono, in apposite sale, di apparecchi radio e TV, di libri, di riviste, di tavoli da lavoro e di altri mezzi che favoriscono sia l'impegno che la comunicazione.

Riassumendo vengono garantiti i seguenti servizi:

- assistenza medica, specialistica, infermieristica, riabilitativa;**
- attività assistenziale per la cura dei bisogni primari della persona;**
- attività relazionali e di animazione;**



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

- attività di lavanderia per i capi di vestiario;
- attività spirituale attraverso la presenza almeno settimanale di un sacerdote.

In particolare il complesso dei **servizi erogati e delle prestazioni rese** si riassumono in:

- 1. attività socio-assistenziale in favore di persone autosufficienti, senza famiglia, o con necessità tali da scegliere un soggiorno di tipo alberghiero al di fuori del proprio nucleo familiare;**
- 2. attività socio-assistenziale e prestazioni sanitarie connesse in favore di pazienti che non hanno capacità di compiere i comuni atti quotidiani, vuoi per la limitata autonomia personale, vuoi per la perdita totale della medesima;**
- 3. assistenza totale rivolta a quei pazienti per i quali, data la non autosufficienza sotto il profilo sanitario e date le condizioni sociali di vivibilità in famiglia (persona sola o con familiari lavoratori, o in ambiente inidoneo ed ostile, etc.), sia manifesta c.d. non curabilità a domicilio.**

Sotto il profilo sanitario la Residenza accoglie, maggiormente, pazienti affetti da:

- patologie respiratorie;
- patologie cardiocircolatorie;
- alterazioni delle funzioni neuromotorie;
- patologie metaboliche;
- patologie renali;
- patologie digestive;
- patologie neuro psichiatriche.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

GLI ASPETTI ECONOMICI

La retta viene praticata in base a deliberazione della Giunta Regionale.

Per gli anziani non autosufficienti la Regione Abruzzo riconosce in favore dell'ospite, attraverso la A.S.L. di residenza, il 50% della retta.

Per i 6 posti in regime privato la retta è a totale carico degli ospiti

Per gli assistiti non abbienti la quota a loro carico può essere pagata parzialmente (quota di compartecipazione in riferimento al reddito ISEE) dal comune di residenza al momento del ricovero, purché i medesimi inoltrino domanda e vengano autorizzati dal comune stesso.

Dalla retta sono esclusi:

- i farmaci non dispensati dal S.S.N. ;
- le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici non dispensati dal S.S.N. e comunque eseguiti a richiesta del medico di base dell'ospite, del medico della struttura, del familiare di riferimento o dall'ospite stesso e ed eventuali spese di trasporto connesse;
- l'assistenza durante eventuali ricoveri ospedalieri;
- servizio di parrucchiere, barbiere, podologo;
- il lavaggio esterno di vestiario non eseguibile in struttura;
- eventuali spese funerarie.

La retta viene di norma corrisposta, anticipatamente, entro il 5 di ogni mese. La misura di essa (per quelle a parziale carico del S.S.N.) viene stabilita dalla Giunta Regionale.

Per i famigliari degli ospiti, è possibile, previa richiesta, poter pranzare con i congiunti c/o la struttura pagando la quota prevista dal listino in essere .



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

La struttura assicura l'eventuale custodia di beni e valori.

RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

La Residenza Assistenziale "T. Berardi" di Ortona garantisce, sin dal momento dell'accettazione dell'ospite, di verificare periodicamente che le condizioni di cura e di trattamento alberghiero siano di suo pieno gradimento e dei suoi familiari. Tanto l'ospite quanto questi ultimi si impegnano al pagamento della retta mensile e di quant'altro dovuto nonché al rispetto del regolamento della Residenza di cui prendono visione e lo accettano al momento della sottoscrizione del contratto di ricovero.

La R.A.A., tra l'altro, garantisce:

- **la continuità assistenziale in conformità alla documentazione medica esibita all'ingresso dell'ospite;**
- **il rispetto del P.A.I. (Piano individualizzato di Assistenza) proposto dal responsabile sanitario della struttura e concordato e verificato dalla ASL competente alle verifiche;**
- **la tenuta di una cartella clinica che riporti ogni intervento di carattere sanitario indirizzato alla cura dell'ospite;**
- **una organizzazione assistenziale coordinata che verifichi la rispondenza e i risultati conseguiti nella esecuzione del programma di cura indicato nel piano individualizzato di assistenza;**
- **il rispetto della riservatezza dei dati personali nei termini previsti dalla Normativa in vigore (T.U. Privacy- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.)**

Reclami da parte degli utenti, o dei loro familiari, per eventuali inadempienze contrattuali da parte della Residenza, potranno essere comunicati per iscritto al responsabile della struttura il quale provvederà a fornire risposta nel termine massimo di 10 giorni.

Inoltre, è nel programma del gestore, qualora se ne ravvisasse la necessità, migliorare l'**accoglienza** attraverso la redazione di un



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

protocollo di intesa redatto in collaborazione con la UVM del distretto di residenza della struttura.

Altresì saranno fornite, all'ospite e/o al congiunto firmatario del contratto di ricovero, ogni notizia ritenuta importante sotto l'aspetto sociale e sanitario che possa migliorare la salute dell'ospite e il livello di permanenza dello stesso nella struttura.

La **partecipazione** degli ospiti a tutte le attività non in contrasto con il loro stato di salute verrà favorito al massimo attraverso iniziative singole e comuni che possono accrescere il grado di comunicazione ospite-struttura-mondo esterno ed aumentare nel contempo, il grado di umanizzazione già notevolmente presente in ciascun momento di vita comune e sociale

PROSPETTIVE FUTURE

Data la vicinanza tra i due centri gestiti dalla medesima ditta (Ortona e Crecchio - 14 Km di distanza) e la possibile attivazione di n. 2 moduli R.S.A. all'interno della struttura in parola (in attesa di risposta da parte della Regione Abruzzo), è intento dell'amministrazione elaborare un programma che comporti soggiorni climatici ed altre iniziative (visite guidate, gite al mare ed in montagna e attività culturali) con possibile interscambio di ospiti tra le due strutture. Si tenga conto che la città di Ortona è situata sul mare; quella di Crecchio in media collina e che la montagna (la Maiella) è a soli 30 chilometri.

IMPEGNI E STANDARD

Sono stati pienamente rispettati impegni standard definiti per l'anno 2016, in termini di:

- Piena applicazione e rispetto dei principi sull'erogazione dei servizi



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.A. "T. Berardi" di Ortona**

- Rispetto e superamento degli standard minimi di personale previsto dalla normativa vigente
- Rispetto dei livelli assistenziali garantiti con particolare riguardo all'accoglienza, ambientamento e coinvolgimento dell'ospite
- Coinvolgimento continuo coi famigliari, anche attraverso la valutazione dei questionari di soddisfazione somministrati e la risposta ai reclami e suggerimenti
- Proseguimento dei programmi di attività ludico ricreative esterne.

Per l'anno 2017 si confermano gli impegni e gli standard di cui sopra, con le seguenti precisazioni:

- Sono stati definiti indicatori standard specifici in ottemperanza ai requisiti di accreditamento, che saranno analizzati e valutati annualmente
- Saranno ulteriormente potenziate le attività ludico ricreative sia interne che esterne.

Ortona, Aprile 2017

La Direzione