



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta  
Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S’ Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

*Tel.- 080/4107590 fax.-080/802448 -Email: reginapacis.paeca@libero.it*

*P.Iva:06387710723*

# CARTA DEI SERVIZI 2011

Rev.	Data	Descrizione	Elaborazione	Approvazione
0	15/01/2010	Prima emissione		
1	24/01/2011	Seconda emissione		

Ricevuto il data .....dal sig.....

(grado di parentela ).....

Del/la sig.....

Ospite della Residenza Protetta.

**FIRMA PER RICEVUTA**

.....



**PA.E.CA. S.r.l.**

***“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”***

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

## **PRESENTAZIONE**

La Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**” è situata a Monopoli a circa 40 km da Bari, in una zona tranquilla fuori dal traffico cittadino ma perfettamente inserita nella vita sociale del paese.

La struttura sorge accanto alla omonima Parrocchia “Regina Pacis”, nei locali sapientemente ristrutturati dell’antico Convento dei Frati Passionisti, per rendere più confortevole e agevole il soggiorno degli anziani.

La struttura dispone inoltre di ampio giardino con agrumeto, scenario di serate danzanti e a feste aperte al pubblico.

## **LA STRUTTURA**

Si sviluppa su due piani dotati di ascensore, un refettorio e sala ricreativa. Dispone di stanze tutte con bagno e antenna per televisore.

Attualmente la struttura è costituita da:

- ✓ Casa di riposo al piano terra per ospiti autosufficienti con N. 10 posti letto con 2 stanze singole e 4 stanze doppie tutte con bagno in camera.
- ✓ Residenza protetta al 1° piano suddiviso in 2 nuclei :
  1. nucleo per parzialmente autosufficienti con 26 posti letto, con 6 stanze triple di cui 2 con bagni attrezzate con servizio igienico per portatori di handicap, 2 stanze triple a moduli abitativi e 2 stanze doppie tutte fornite di servizi igienici
  2. nucleo per persone non autosufficienti con 30 posti letto, con 10 stanze triple di cui 2 con bagni attrezzate con servizio igienico per portatori di handicap e tutte fornite di servizi igienici

La struttura è predisposta per 66 posti letto totali, secondo la suddivisione sopra presentata.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

## **FINALITA' DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DI UTENZA**

La struttura fornisce prestazioni socio-assistenziali e sanitarie integrate tra loro, di tipo residenziale a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti con esiti stabilizzati di patologie fisiche, psichiche, sensoriali e miste.

La finalità principale che la “Casa” si prefigge è quello di ridare fiducia e vitalità agli ospiti e favorire l’inserimento nella comunità secondo le proprie abitudini, senza sostituirsi alla famiglia, ma con questa collaborare per creare un contesto sociale familiare e nello stesso tempo professionale nel processo assistenziale.

L’obiettivo generale della Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**” consiste, quindi, nel:

- ✓ Accogliere persone che non possono o non vogliono restare in famiglia o nella propria casa;
- ✓ Prestare accoglienza, sia sociale sia sanitaria agli ospiti;
- ✓ Migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere psico-fisico;
- ✓ Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole, familiare e stimolante;
- ✓ Favorire il mantenimento dei rapporti familiari, il contatto con amici o conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia.

## **PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**”, intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

### **• Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo parità di trattamento a parità di *condizioni del servizio prestato*.



**PA.E.CA. S.r.l.**

***“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”***

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

L'eguaglianza va intesa come eliminazione di qualsiasi discriminazione, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

La Casa di Riposo e Residenza protetta **“Regina Pacis”** fa proprio tale principio considerando ciascun ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individualizzati (PAI).

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Casa di Riposo e Residenza protetta **“Regina Pacis”** fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore.

In tal caso i soggetti erogatori adottano misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

La Casa di Riposo e Residenza protetta **“Regina Pacis”** fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24.

Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali e, allo stesso tempo, di mantenere costantemente aggiornati i piani individualizzati in funzione dei cambiamenti nello stato di salute dell'ospite.

- **Diritto di scelta**

L'ospite ha il diritto di scegliere tra i diversi servizi offerti dalla struttura.

La Casa di Riposo e Residenza protetta **“Regina Pacis”** fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'ospite.

Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

Le diverse figure professionali hanno pertanto il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'ospite.

- **Partecipazione**

La suddetta Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**” garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**” coinvolge e responsabilizza il cliente nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti (familiari e clienti in senso stretto) ed Ente erogatore si sviluppi un rapporto di crescita reciproca.

Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali dei clienti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti e famigliari dall'altro.

- **Efficacia ed Efficienza**

Il servizio è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia, verificando periodicamente che gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano o meno raggiunti e che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.

- **Principio di affidabilità:**

La struttura è disponibile allo scambio e al confronto con gli ospiti, i loro famigliari e il territorio al fine di poter erogare sempre nel modo più specifico ed esauriente i servizi che per istituzione, si prefigge.

All'interno della struttura è continuo il confronto fra tutte le figure professionali che si occupano a vari livelli delle prestazioni socio-assistenziali.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

## **“MISSION” E POLITICA PER LA QUALITÀ**

La “Mission” della Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**” volge a garantire, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all’utente anziano, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede la Casa di Riposo e Residenza protetta “**Regina Pacis**” impegnata a:

- ✓ definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l’ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell’evoluzione socio-sanitaria dell’utente. Tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull’organizzazione «per mansioni» caratterizzata dall’approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento di «obiettivi e risultati»;
- ✓ perseguire livelli di salute ottimali, nell’ottica dell’approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell’anziano;
- ✓ collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l’integrazione con il mondo esterno e le organizzazioni sul territorio promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della qualità della vita del singolo e della collettività;

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell’operato e dell’etica professionale.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

**Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)**

**Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07**

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

## **L'ORGANIZZAZIONE**

Sono presenti in struttura le seguenti figure professionali:

- ✓ Amministratore
- ✓ Coordinatrice delle attività assistenziali
- ✓ Impiegato amministrativo e contabile
- ✓ Assistente Sociale
- ✓ Coordinatore sanitario Geriatra e medici di base degli anziani
- ✓ Infermieri professionali
- ✓ Terapista della riabilitazione
- ✓ Operatori socio sanitari

Sono inoltre presenti le seguenti figure:

- ✓ Cuoco
- ✓ Addetta alla lavanderia
- ✓ Inservienti

## **MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

Le procedure di ammissione sono regolamentate da REGOLAMENTO interno (rev. 0 del 05/05/2007)

L'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) effettua la valutazione in modo multiprofessionale

Nel momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'ospite o, in sua vece, un familiare, dovrà sottoscrivere un contratto di ingresso.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto dalla Coordinatrice o suo delegato che lo accompagna nella visita della struttura grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

L'ospite viene, poi, sottoposto a visita medica, in presenza del familiare, per poter reperire dati anamnestici.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

**Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)**

**Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07**

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

L'Assistente Sociale intrattiene un colloquio con la famiglia per acquisire informazioni sullo stato socio-economico, cognitivo e comportamentale dell'ospite al fine di rendere l'inserimento più agevole; nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo.

A tal scopo, fin dal primo giorno, il personale effettua un monitoraggio continuo.

Al termine del periodo di monitoraggio va valutato l'andamento del processo di inserimento, confermando o riformulando il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

I familiari vengono informati sul programma individualizzato e, talvolta, direttamente coinvolti.

Sulla base del programma individualizzato il personale realizza tale progetto rilevando quotidianamente eventuali scostamenti dagli standard, nonché eventuali difficoltà nella realizzazione del programma stesso.

Il piano di verifica consentirà di rimodellare nel tempo il P A I.

La valutazione dei risultati di salute raggiunti viene, comunque, effettuata ogni anno e, potranno confermare o modificare i precedenti risultati attesi, sia che questi siano stati raggiunti o meno.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti.

### **PIANI DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATI (P A I)**

Per ogni ospite viene definito (in forma scritta) il Piano Assistenziale Individualizzato secondo le indicazioni dell'equipe presente nella struttura.

Il P A I indica gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento ed il piano delle verifiche.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

### **INTERVENTI DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica per ogni emergenza e secondo il fabbisogno individuato nel Piano assistenziale Individualizzato erogata da personale qualificato, con la presenza di un medico geriatra con funzioni di coordinatore sanitario.

### **INTERVENTI ASSISTENZIALI, DI TUTELA E DI CUSTODIA**

L'assistenza è fornita da operatori socio sanitari con mansioni assistenziali alla persona:

- ✓ Assistenza compensativa e o sostitutiva nelle attività della vita quotidiana (mobilizzazione, deambulazione, cura dell'igiene personale e dell'aspetto, alimentazione, abbigliamento, etc.)
- ✓ Custodia diurna e notturna

### **IGIENE E CURA DELLA PERSONA**

E' garantita dagli operatori socio sanitari che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

### **INTERVENTI DI SERVIZIO SOCIALE**

Il servizio sociale, preposto per l'accoglienza e l'integrazione dell'ospite in struttura facilita l'inserimento e le relazioni tra ospiti, i rapporti tra struttura e famiglia, il segretariato sociale, i rapporti di rete e l'organizzazione di momenti di apertura al mondo esterno alla struttura, nonché segue la valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni informando e predisponendo per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi informando sulle procedure e modalità della presentazione reclami da parte degli utenti.

In particolare:

- ✓ All'ingresso, raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale dell'anziano, al fine di agevolare l'inserimento;
- ✓ Informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona, rispetto a problematiche e procedure di tipo previdenziale e amministrativo.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

**Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)**

**Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07**

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

## **ATTIVITÀ EDUCATIVO-ANIMATIVA E OCCUPAZIONALE**

La terapia occupazionale garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali per il recupero di funzioni cognitive ed attentive e, quindi del benessere psicologico e fisico dell'ospite.

## **INTERVENTI DI RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA E SOCIALI**

Il servizio mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità residue.

A tal fine svolge:

- ✓ Attività preventiva, per opporsi allo sviluppo di nuove disabilità;
- ✓ Attività di mantenimento per conservare le capacità residue dell'anziano;
- ✓ Attività di riattivazione, per il recupero delle funzionalità perse in conseguenza di un evento acuto.

Vengono effettuati trattamenti di gruppo e individuali all'interno di una programmazione individuale; in tutti i casi l'anziano viene stimolato a esprimere le funzionalità di cui è in possesso, anche con l'ausilio di strumenti finalizzati (deambulatori e altri ausili per il cammino).

Gli interventi possono essere svolti in palestra e nella stanza di degenza.

Il trattamento fisioterapico svolto nei casi di maggiore compromissione riguarda in particolare:

- ✓ La prevenzione dei danni da ridotta mobilità;
- ✓ Il mantenimento delle particolarità, dei movimenti residui e corretta postura.

## **PRESTAZIONI ALBERGHIERE**

### **Servizio di ristorazione**

Il menù è articolato in sette giorni per il quale sono previsti preparazioni diverse e variazioni stagionali.

I prodotti rispecchiano la disponibilità sul mercato; si privilegiano prodotti e menù legati alla tradizione locale.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

**Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)**

**Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07**

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

Il menù offre possibilità di scelta per meglio soddisfare preferenze alimentari o particolari problemi di masticazione e deglutizione.

I familiari degli Ospiti, previa autorizzazione della Direzione, possono collaborare alla somministrazione dei pasti dei parenti allettati o che non sono in grado di alimentarsi autonomamente, seguendo le indicazioni del personale di assistenza.

Orari dei pasti sono:

- ✓ Colazione: dalle h. 7.30 alle h. 9 al 1° piano per le persone allettate e dalle h. 8 alle h. 9 per gli altri in sala mensa
- ✓ Pranzo: alle h. 11.45 al 1° piano e alle h. 12.15 in sala mensa
- ✓ Merenda alle h. 16
- ✓ Cena: alle h. 17.45 al 1° piano e alle h. 18.15 in sala mensa

### **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Il cambio degli effetti lettereschi avviene settimanalmente e ogni qualvolta esso si renda necessario.

Il servizio di lavanderia della biancheria non prevede oneri aggiuntivi per gli anziani; i capi personali di particolare pregio e di lana devono essere trattati privatamente dai parenti dell'ospite o con un lavanderia convenzionata con la struttura.

Il reintegro e la marcatura degli indumenti sono a carico dei familiari, che periodicamente devono provvedere a verificare il fabbisogno e ad integrarlo se necessario.

### **Servizio sanitario**

Viene assicurata la pronta disponibilità dei farmaci.

Ove l'anziano necessiti di analisi di laboratorio queste vengono organizzate presso la struttura; le visite mediche e i ricoveri ospedalieri vengono organizzati dalla struttura.

### **SERVIZIO RELIGIOSO**

Il servizio religioso cattolico viene assicurato:

- ✓ Santa Messa la domenica pomeriggio a cura di Don Luciano parroco della vicina Chiesa Regina Pacis



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

### **ALTRI SERVIZI OFFERTI NON INCLUSI NELLA RETTA**

Il servizio di parrucchiere, barbiere e estetista viene offerto su richiesta dietro tariffari che vengono consegnati ai parenti o agli ospiti.

### **DOMANDA DI ACCETTAZIONE**

Precedentemente all'ingresso, è previsto, quando è possibile, un colloquio tra l'equipe e il futuro ospite, in ogni caso un parente di riferimento, al fine di realizzare un momento di conoscenza reciproca, per individuare i bisogni e accertare la possibilità di adattamento alla vita comunitaria.

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà fornire la certificazione attestante le patologie in atto e pregresse e un documento di riconoscimento.

Il parente di riferimento, che funge da garante, dovrà comunicare le sue generalità al momento dell'ingresso dell'ospite ed è responsabile in solido con l'ospite del regolare adempimento delle obbligazioni di natura patrimoniale.

### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Qualora l'anziano o il parente debba segnalare qualunque disservizio può rivolgersi direttamente in Direzione.

Viene inoltre rilevato il grado di soddisfazione degli Anziani e familiari attraverso la registrazione dei Reclami dell'Utente o dei propri famigliari/tutori (allegato 2) e tramite la somministrazione di un questionario (allegato 3).

### **ORARI DI ACCESSO PER FAMILIARI E AMICI**

La scelta della Direzione è di favorire in ogni modo l'accesso di parenti e amici allo scopo di creare una condizione di “casa aperta”, il più possibile integrata con le attività presenti nel territorio.

L'accesso all'interno è libero per parenti, familiari e amici dalle h. 8.00 alle h. 20.00

Per il rispetto della privacy degli ospiti e per permettere la pulizia delle camere, bagni, corridoi e spazi comuni l'accesso al piano di degenza è consigliato dalle h. 11.00



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

In allegato 1 è possibile visionare l'andamento delle attività svolte e della vita in struttura (GIORNATA TIPO)

## **STANDARD DI QUALITA'**

### **Formazione del personale**

La Casa di Riposo e RSSA “Regina Pacis” promuove la partecipazione del personale a corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Gli ospiti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione, almeno una volta all'anno, del Questionario di soddisfazione del cliente (allegato 3), la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli operatori.

**Sistema l'H.A.C.C.P.** (Sistema di Analisi dei Rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) **(convenzione con la ditta NOVALAB).**

La Casa di Riposo e RSSA “Regina Pacis” ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di «controllo di processo» che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.

### **Attuazione Decreto Legislativo N.81/08**

La Casa di Riposo e RSSA “Regina Pacis” ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

La struttura è in regola sotto il profilo amministrativo con le vigenti disposizioni di legge.



**PA.E.CA. S.r.l.**

***“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”***

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

---

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- ✓ Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- ✓ Effettuare indagini più accurate ed analitiche sulla soddisfazione dei clienti, dei familiari e degli operatori mediante la somministrazione di questionari (allegato 3) o tramite la registrazione dei Reclami del Utente (allegato 2).



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

**ALLEGATO 1**

**VITA IN STRUTTURA (GIORNATA TIPO)**

**Mattina ore 7.00-11.30**

Sveglia	Compatibilmente con le esigenze operative e organizzative, la sveglia si realizza nel rispetto delle abitudini e dei ritmi dei singoli Anziani. In questa occasione l'operatore augura il buongiorno e risponde alle esigenze dell'Anziano.
Igiene della persona	L'igiene personale è assicurata nel rispetto dell'autonomia residua, facilitando o promuovendo l'iniziativa personale degli Anziani. Minzione e alvo guidati finalizzati al contenimento della disabilità nel controllo degli sfinteri
Cambio pannoloni	Per ogni ospite è programmata la verifica della necessità di ricambio del pannolone durante la giornata; il cambio inoltre avviene tutte le volte che è necessario.
Prestazioni sanitarie a digiuno, terapie farmacologiche e medicazioni	L'infermiera professionale assicura rilevazioni e prelievi ematici per controlli e indagini cliniche, le medicazioni necessarie e la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici.
Colazione	La colazione avviene in sala pranzo o in camera, al letto o al tavolino, in base alle condizioni di salute dell'Anziano e nel rispetto delle sue abitudini.
Visite mediche programmate e al bisogno	Comprese eventuali visite specialistiche e indagini cliniche strumentali
Riabilitazione fisioterapica, mobilizzazione e deambulazione assistita	Si attuano come da prescrizione medica nella palestra (per trattamenti individualizzati) o in sala comune (per i trattamenti di gruppo) e sono rivolti soprattutto a quanti presentano scarsa iniziativa motoria o difficoltà nella deambulazione.
Attività di animazione e occupazionale	Attività di piccolo gruppo: realizzazione di oggetti in occasione di festività (recupero materiali), attività di cucina, etc.



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)

Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

**Ore 11.30-13.00**

Preparazione al pranzo	Eventuale accesso ai servizi igienici, cambio pannoloni, lettura dei menù
Pranzo	La consumazione del pranzo avviene in ambiente comune (sala mensa); solo in caso di indisposizione dell'anziano e di particolari esigenze o disturbi del comportamento, il pasto viene consumato in saletta.
Terapia farmacologica	L'infermiera professionale assicura la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici.

**Ore 13.00-15.30**

Igiene dopo il pasto	Mani, bocca, minzione e alvo guidati
Cambio pannoloni	(vedi sopra: cambio pannoloni)
Riposo pomeridiano	Per gli Anziani che lo desiderano o che possono trarne vantaggio

**Ore 15.30-17.30**

Spuntino pomeridiano	Tè, camomilla, succhi di frutta, yogurt
Attività ricreative	Rosario, passeggiate (in giardino nella bella stagione), musica, ballo, TV
Cambio pannoloni	(vedi sopra: cambio pannoloni)

**Ore 17.30-20**

Preparazione alla cena	(vedi sopra: preparazione al pranzo)
Cena	(vedi sopra: cena)

**Ore 20.00-21.00**

Igiene dopo cena e preparazione per la notte	(vedi sopra: igiene dopo pranzo)
Terapia farmacologica	(vedi sopra: terapia farmacologia)
Cambio pannoloni	(vedi sopra: cambio pannoloni)

**Ore 21.00-7.00**

Messa a letto	Nella messa a letto si considerano i ritmi e le
---------------	---



**PA.E.CA. S.r.l.**

***“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”***

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

	abitudini personali degli Anziani che sono liberi di intrattenersi tra loro o alla TV
Riposo	Durante la notte è assicurato il controllo attivo del personale in servizio e gli interventi secondo necessità o su richiesta, in particolare agli Anziani non in grado di utilizzare il campanello per le chiamate. Particolare attenzione è riservata agli Anziani con alterazioni del ritmo sonno-veglia o con disturbi del comportamento.



PA.E.CA. S.r.l.

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)

Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07

CARTA DEI SERVIZI 2011

REVISIONE 1 DEL 24/01/2011

**ALLEGATO 2**

N° .....  Verbale  Scritto RECLAMO DEL UTENTE  
M7.2/2 REV.0

RESIDENTE: .....

REPARTO: .....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO:
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

DATA:	FIRMA DEL RICEVENTE:
-------	----------------------

**ANALISI E TRATTAMENTO DEL RECLAMO:**

.....  
.....  
.....

RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ N° ..... RICHIESTA AZIONE CORRETTIVA N° ..... RICHIESTA AZIONE PREVENTIVA N° .....	Comunicazione del trattamento al cliente avvenuta il: ..... a cura di: .....
---	---

NOTE:  
.....  
.....

DATA:	FIRMA:
-------	--------

Ai sensi D.lgs 196/2003 autorizzo Casa di Riposo e Residenza Protetta “Regina Pacis” al trattamento dei dati personali di cui sopra.

Il presente modulo va inserito nelle cassetture portalettere collocate all'ingresso delle strutture. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 7 giorni dalla data di protocollo del modulo, per familiari e persone esterne; entro 2 giorni, per i clienti, qualora quest'ultimi non effettuassero direttamente le segnalazioni alla Coordinatrice dei servizi.



PA.E.CA. S.r.l.



“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”

Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)

Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07

CARTA DEI SERVIZI 2011

REVISIONE 1 DEL 24/01/2011

ALLEGATO 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI RESIDENTI O DEI LORO FAMIGLIARI

M7.2/1 REV.0

- a) Il Residente è : [ ] maschio [ ] femmina
b) Vive nella Residenza da: [ ] Meno di sei mesi [ ] Da sei mesi a due anni [ ] Più di due anni [ ] Più di quattro anni
c) Il periodo di attesa (dalla presentazione della domanda all'ingresso effettivo) è stato: [ ] Più di sei mesi [ ] Meno di sei mesi [ ] Più di un anno [ ] Oltre due anni
c1) A proposito del periodo di attesa si ritiene: [ ] Molto soddisfatto [ ] Soddisfatto [ ] Poco Soddisfatto [ ] Insoddisfatto
d) Per quali motivi ha scelto la Casa di Riposo e Residenza Protetta [ ] Viveva da solo [ ] Aveva bisogno di assistenza [ ] Problemi familiari

Table with 5 columns: Valutazione soddisfazione, Molto Soddisfatto, Soddisfatto, Poco soddisfatto, Non soddisfatto. Rows include various service aspects like 'Il modo in cui è stato accolto', 'le informazioni ricevute all'arrivo', etc.

Segnalare che cosa vorreste modificare o aggiungere nella Casa di Riposo per renderla più adatta alle Vostre esigenze

Empty rectangular box for additional comments.

Data .....

Compilatore.....

Firma.....



**PA.E.CA. S.r.l.**

**“Casa di riposo e Residenza Protetta Regina Pacis di Monopoli”**

*Via Vecchia S' Antonio, 16 – 70043 MONOPOLI (BA)*

*Iscrizione al registro n. 369 e n. 367 del 18/9/07*

**CARTA DEI SERVIZI 2011**

**REVISIONE 1 DEL 24/01/2011**

**RETTE GIORNALIERA**

**LISTINO ANNO 2012**

<b>PAGANTI IN PROPRIO</b>	
<i>Descrizione della condizione psico-fisica dell'ospite</i>	<i>Al mese</i>
<b>AUTOSUFFICIENTE</b>	<b>€ 1400.00</b>
<b>NON AUTOSUFFICIENTE</b>	<b>€ 1500.00</b>