

CARTA DEI SERVIZI E REGOLAMENTO INTERNO

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La comunità “Nuova Meta - Il Giardino” è una struttura specialistica residenziale sanitaria che attua interventi terapeutico-riabilitativi in favore di donne in gestazione e/o con figli minori, affette da dipendenze patologiche.

La sede operativa si trova in Sogliano Cavour (Lecce), alla via Padula.

La struttura si avvale di un'equipe di figure specialistiche in possesso di titoli abilitativi e di provata competenza nel settore; di operatori con un notevole livello di preparazione ed esperienza; di figure ausiliarie con competenze teorico-pratiche in diverse materie (ad es. Insegnamento delle lingue, informatica, agronomia, musica, pittura ecc.), e/o in settori di attività (artigianali, sportive, allevamento ecc.) utili al potenziamento della personalità, del carattere e del bagaglio culturale ed esperienziale degli utenti e che possono essere opportunamente inserite nel piano terapeutico individuale in base agli interessi e/o alle attitudini dell'utente.

Difatti nel definire il programma terapeutico individuale, l'equipe medico-psico-socio-pedagogica, in accordo con l'ente inviante e/o con l'utente, può inserire attività quali musicoterapia, danza, attività sportive (palestra, nuoto, pallavolo, ecc.), pittura, giardinaggio, agricoltura, allevamento di animali, ippoterapia, pet-therapy, ecc..

Particolare cura viene data alle attività dei minori ospiti della struttura che hanno accesso a tutte le attività a cui partecipano le madri, ovviamente opportunamente adattate all'età dei piccoli ed altre attività didattiche e ludiche specifiche per l'infanzia.

La RESIDENZA "Nuova Meta - Il Giardino" può ospitare n.10 utenti.

Le camere sono doppie e quasi tutte, tranne una, hanno il bagno annesso. La struttura è dotata inoltre di infermeria, camera per il personale con uso del bagno, sale per attività giornaliere e ricreative, soggiorno, sala mensa, cucina e una veranda esterna molto ampia.

È totalmente immersa nel verde, avendo a disposizione alcuni ettari di terreno, con alberi intorno all'edificio e altre zone coltivabili destinate ad attività agricole e all'allevamento.

È ubicata alla periferia del paese di Sogliano Cavour in una zona tranquilla ma, essendo il paese molto piccolo, non lontana dal centro, pertanto risulta agevole l'integrazione nel tessuto sociale con visite, “soste” e “aggregazioni” anche con persone esterne all'organigramma della struttura (parrocchia e associazioni locali ecc.).

Inoltre, a poche decine di metri si trova un grande parco pubblico ben attrezzato per attività sportive e il relax a contatto con la natura.

DISCIPLINA DELL'ACCESSO E DELLA DEGENZA

- **Art.1** – La struttura “Nuova Meta - Il Giardino” è una residenza preposta ad ospitare donne affette da dipendenze patologiche in gestazione o con figli minori.

Art.2 – AMMISSIONE: l'ammissione alla Residenza “Nuova Meta - Il Giardino” avviene su istanza della Asl. L'istanza di ammissione può essere altresì presentata dall'interessato o da suoi familiari qualora l'ente sanitario o assistenziale di appartenenza non intenda farsi carico del pagamento della retta. In tal caso la retta sarà a totale carico dell'ospite.

Art.3 – La ASL, l'ospite e/o i congiunti, è tenuta a presentare prima dell'accettazione tutta la documentazione medica attestante la storia clinica e anamnestica dell'utente.

Art.4 – L' ammissione prevede il pagamento da parte dell'ente inviante o dell'interessato di una retta giornaliera ripartita come segue:

- Oneri a totale carico del SSN o comunque, dell'ente inviante.
- Oneri parte in carico dell'ente inviante e parte in carico di chi se ne facesse carico.
- Oneri a totale carico dell'ospite nel caso di ingresso non assistito dall'ente pubblico sanitario o socio-sanitario di appartenenza.

La retta di degenza giornaliera minima viene stabilita dalla normativa regionale in base ai requisiti minimi strutturali e organizzativi ed è suscettibile di variazioni in relazione al programma di intervento individualizzato.

Art.5 – Qualsiasi ricovero presso la struttura avrà un primo periodo di conoscenza anamnestica per la redazione del PTI.

Art.6 – Prima dell’ingresso l’ospite è tenuto a:

- Prendere visione della Carta dei Servizi della Residenza ed a firmare per accettazione la stessa.
- Concordare la decorrenza del pagamento degli oneri con relative modalità.
- Fornire alla Direzione dell’Istituto oltre ai propri dati anagrafici, nomi e indirizzi di parenti o conoscenti ai quali ci si possa rivolgere in caso di necessità; il tutto compatibilmente con il Codice in materia del trattamento dei dati personali;

Art.7 – L’ospite, all’atto dell’ingresso, deve disporre di corredo personale sufficiente.

Art.8 – La Direzione della Residenza ha la facoltà di trasferire / cambiare il posto letto di alloggio diverso da quello assegnato al momento dell’ingresso, per esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni psicofisiche dell’ospite.

ALLOGGIO

Art.9 – All’ospite è data la possibilità di personalizzare l’arredo dell’alloggio con mobili di sua proprietà, compatibilmente con gli spazi disponibili ed esigenze logistiche dell’istituto e normative.

Art.10 – L’Ospite si impegna a:

- Osservare le regole contenute nella Carta Dei Servizi.
- Osservare le regole di igiene dell’ambiente.
- Mantenere in buono stato l’alloggio, gli impianti e le apparecchiature.
- Segnalare alla Direzione l’eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature difettose.
- Consentire al personale di servizio o incaricato di entrare nella

camera per provvedere alle pulizie, controlli e riparazioni.

Art.11 – L’ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

Art.12 – Nel caso che l’ospite occupi un alloggio singolo, la retta di riferimento potrà tenerne conto.

Art.13 – Solo dopo l’autorizzazione della direzione è possibile ospitare nel proprio alloggio, anche per la notte, una persona estranea, qualunque sia il grado di parentela o conoscenza.

VITTO

Art.14 – Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione con la consulenza dell’Equipe Medica. Esso viene reso noto a tutti gli ospiti, mediante esposizione dello stesso nelle sale da pranzo. Diete particolari devono essere giustificate e, in casi particolari, possono essere a parziale carico dell’interessato in caso di costi particolarmente esosi.

Art.15 – La colazione, il pranzo e la cena sono serviti in sala pranzo. In casi particolari può essere autorizzato dalla Direzione il servizio in camera.

È fatto divieto ai parenti assistere ai pasti nei luoghi comuni. Se il parente vuole assistere al pranzo o cena, il pasto viene servito in camera.

TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE

Art.16 – Ai Sensi della DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE (26 Maggio 2015, n. 1156, Attuazione dell’art.23 del Reg. R. 18 gennaio 2007) per la determinazione della tariffa di riferimento regionale per la struttura per donne con dipendenze patologiche in gestazione o con figli minori, il costo complessivo di permanenza giornaliera base per persona è pari a €73,93 (settantatre ,93).

PARTECIPAZIONE/COMPARTICIPAZIONE

ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

Art.17 – La retta iniziale può essere modificata in relazione a:

- Programma di intervento individuale;
- Variazione delle direttive regionali in termini di tariffe;
- Variazione del costo della vita.

Art.18 – La retta dà diritto al vitto, all'alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi predisposti dalla Residenza “Nuova Meta - Il Giardino”. Sono a totale carico degli ospiti tutte le spese personali, i farmaci e le prestazioni sanitarie non mutuabili.

Art.19 – L'ospite che si assenti per un periodo superiore a tre giorni interi consecutivi, a partire dal quarto giorno ha diritto alla riduzione della retta giornaliera secondo le direttive normative regionali.

Art.20 – In caso di rinuncia all'ospitalità, l'ospite è tenuto a comunicare la disdetta con 15 giorni di anticipo.

ORARI

Art.21 – L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. L'ospite può entrare, uscire e ricevere visite evitando solo di recare disturbo agli altri ospiti specialmente nelle ore protette.

ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA

Art.22 – La residenza “Nuova Meta - Il Giardino” assicura l'assistenza sanitaria con il Medico Curante e la propria Equipe psico-socio-medico-pedagogica.

Art.23 – L'assistenza medico-specialistica individualizzata per patologie particolari non riguardanti l'attività specifica della struttura sanitaria che dovessero ritenersi utili o necessarie saranno concordate

preventivamente con la ASL inviante o con l’ospite, con i famigliari o con altre figure di riferimento dello stesso ai fini del pagamento delle stesse qualora non dovessero essere mutuabili.

Art.24 – La Residenza “Nuova Meta - Il Giardino” non assume alcun onere per prestazioni specialistiche e ospedaliere a favore degli ospiti e declina ogni responsabilità per l’assistenza infermieristica praticata da persone non autorizzate dalla stessa.

SERVIZI VARI

Servizi guardaroba

Art.25 – I servizi di bucato, stireria e rammendo sono regolati da disposizioni particolari della Residenza.

Servizio telefonico

Art.26 – Il servizio è garantito a mezzo di impianto centralizzato e/o l’uso di telefoni cellulari.

Servizio radio-televisivo

Art.27 – Nella propria stanza è consentito l’uso di apparecchi audiovisivi. Nell’uso degli apparecchi gli ospiti devono osservare le regole della cortesia evitando di arrecare disturbo agli altri conviventi.

Servizi in autogestione

Art.28 – Ogni ospite potrà essere chiamato a svolgere dei compiti all’interno della struttura in base al proprio progetto individualizzato.

RAPPORTI CON IL PERSONALE

Art.29 – L’ospite:

- Non può pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressioni sul personale stesso per ottenere un trattamento di favore.

- Deve mantenere con il personale rapporti di reciproco rispetto e comprensione.
- Nel caso in cui debba avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempimenti nel servizio deve rivolgersi alla Direzione.

NORME DI INTERESSE GENERALE

Art.30 – L’ospite deve adeguarsi alle decisioni della Residenza nell’interesse generale della comunità.

Art.31 – All’ospite è fatto divieto di:

- Stendere alla finestra capi di biancheria.
- Tenere vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per le persone che passano e sostano sotto le finestre.
- Utilizzare fornelli e stufe nelle stanze.
- Usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti.
- Gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre.
- Gettare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture.
- Asportare dalle sale da pranzo o dai locali comuni ogni cosa che costituisce il corredo delle sale e dei locali stessi.
- Giocare d’azzardo.
- Ricevere alimenti senza scadenza.
- Ricevere pietanze senza scadenza, non conservabili oltre un pasto programmato (pranzo o cena).
- Tenere oggetti pericolosi o che possano creare inconvenienti per la pulizia e per l’igiene.

ATTIVITA’ OCCUPAZIONALE

Art.32 – L’ospite può dedicarsi ad attività occupazionale sia all’interno che all’esterno della Residenza.

CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA’ CIVILE

Art.33 – La Residenza “Nuova Meta - Il Giardino” al fine di tutelare i beni di un ospite quando questi non sia in grado di disporvi responsabilmente provvede alla loro custodia e non permetterà ad alcuno di asportare cose di proprietà dell’ospite senza la necessaria autorizzazione scritta. Il servizio custodia valori può essere offerto all’ospite su richiesta dello stesso.

Art.34 – La Residenza non assume alcuna responsabilità per valori conservati nella stanza degli ospiti e declina ogni responsabilità per eventuali danni.

DIMISSIONI ED ALLONTAMAMENTO DELL’OSPITE

Art.35 – L’ospite può disdire l’alloggio con il preavviso di 15 giorni mediante dichiarazione scritta.

Art.36 – La Residenza “Nuova Meta - Il Giardino” può allontanare l’ospite con provvedimento di urgenza qualora questi ripeta assuma comportamenti che arrechino danno alla struttura o agli altri ospiti.

DECESSO

Art.37 – In caso di decesso, l’ospite verrà adagiato in locale idoneo in attesa dei parenti.

Art.38 – I beni rinvenuti di proprietà del defunto saranno custoditi a cura della Direzione della Residenza in attesa di essere consegnati, con l’osservanza delle norme di legge, agli eredi i quali saranno tenuti a saldare gli eventuali conti rimasti in sospeso.

MODALITA’ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI RESI

Art.39 – L’informazione sui servizi resi dalla Residenza è garantita attraverso la presente carta dei servizi, che è disponibile per la consultazione in struttura e sul sito internet. Una copia è consegnata al momento dell’inserimento ad ogni ospite e/o familiare. La carta dei

servizi della Residenza “Nuova Meta - Il Giardino” è redatta ai sensi dell’Art.58 della L.R. 19/2006 ed è revisionata almeno ogni 3 anni.

MODALITA’ DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI E DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI ED ALLA VITA COMUNITARIA

Art.40 – La Residenza utilizza procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute, sottoponendo a monitoraggio e valutazione le seguenti aree:

- Qualità organizzativa
- Qualità percepita dal cliente
- Qualità professionale
- Efficacia delle prestazioni
- Efficienza dei processi

Il Sistema di Monitoraggio e Valutazione della Qualità della Struttura, del Servizio e delle Prestazioni è adeguato periodicamente ai più avanzati standard di qualità ed utilizza i seguenti strumenti:

- Questionario di soddisfazione del cliente interno
- Questionario di soddisfazione dei familiari dell'ospite
- Questionario di soddisfazione dei dipendenti

MODALITA’ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

Art.41 – La società è attenta alla tutela dei diritti del cittadino utente. A tal fine gli ospiti, i loro famigliari, i rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato, compromesso o limitato la fruibilità o l'efficacia delle prestazioni.

I Reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda a disposizione presso la struttura. La scheda può essere depositata nella Cassetta Reclami o inoltrata per posta all’Ufficio Relazioni con il Pubblico. L’U.R.P. , dopo aver preso in considerazione e analizzato le schede,

provvede a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del suo reclamo, nel più breve tempo possibile e, comunque, entro tre settimane. L'ufficio relazioni con il pubblico della società è raggiungibile telefonicamente, per e-mail, per posta o recandosi di persona presso gli uffici di direzione della struttura.

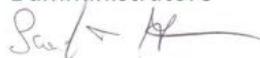
INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Art.42 – Le attività quotidiane e i servizi offerti dai lavoratori agli ospiti della residenza “Nuova Meta – Il Giardino” , i diritti e i doveri degli uni e degli altri sono specificati nell'apposito regolamento interno. Tutti gli ospiti e gli operatori sono tenuti ad osservarlo, ognuno per quanto di suo interesse, competenza e responsabilità. La società mette a disposizione degli operatori, degli utenti e dei loro familiari, nonchè delle organizzazioni sindacali, di cittadini e di rappresentanza degli utenti, copia del Regolamento interno della Residenza.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Art.43 – La Società ha nella centralità della persona e nella piena soddisfazione del suo benessere principale criterio ispiratore. Viene messo in primo piano il benessere degli ospiti, garantendo la specificità delle necessità di cui è portatrice la persona, assicurando appropriatezza ed efficacia delle prestazioni, ottenendo l'efficienza allocativa ed operativa delle risorse mobiliate. La Residenza garantisce il rispetto degli standard, generali e specifici di qualità, richiamati negli art. 36 e art.70 del R.R. 4/2007.

L'amministratore



Il Responsabile del Progetto Educativo

