

Residenza Assistenziale Protetta

• *San Giuseppe* •

“Quando curi una persona puoi vincere o perdere...
Quando ti prendi cura di una persona vinci sempre!!!”.



carta dei servizi

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”, un importante strumento che Le permetterà di conoscere a fondo la nostra struttura sanitaria, i servizi disponibili, e le modalità per accedervi.

Non si tratta quindi di un semplice opuscolo informativo, ma di uno strumento che, anche grazie anche alla sua partecipazione e collaborazione, ci permetterà di poterLe offrire un servizio in continua evoluzione nell'intento di garantire la migliore qualità assistenziale possibile.

E' nostro desiderio che la “Carta dei Servizi”, che si appresta a leggere, possa esserLe da guida e di aiuto per approfondire la realtà del nostro centro. Con quest'auspicio, La invitiamo fin d'ora ad avvalersi del questionario di soddisfazione per esprimere le Sue opinioni e i Suoi suggerimenti volti al miglioramento dell'erogazione del servizio.

I nostri migliori saluti,

L'Amministratore Unico

I PRINCIPI

Tutta la produzione legislativa dell 'ultimo decennio è fortemente segnata dall'esigenza di recuperare il rapporto cittadino/istituzioni; la legge 241/90, la legge 142/90, il decreto legislativo 29/93, introducono istituti tutti orientati a riportare il cittadino al centro del sistema .

La Carta dei Servizi, in particolare, è lo strumento a tutela dei Diritti degli utenti in attuazione dei Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994.

All'interno della Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe” le prestazioni agli utenti vengono erogate nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

L'accesso ai nostri servizi garantisce l'uguaglianza nell'erogazione delle prestazioni agli ospiti e ai cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, età, sesso, lingua, condizioni economiche, religione, opinione politica, forme di handicap.

I servizi vengono comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità della persona secondo criteri di imparzialità, obiettività e giustizia. Tutti gli operatori e i professionisti dell'Istituto uniformano i loro comportamenti a questi principi.

Continuità

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe” garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari nel

rispetto dei Programmi Assistenziali Individualizzati; non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe”, si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea sospensione o limitazione del servizio.

Partecipazione e trasparenza

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe” tutela la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa, garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione e l'invito a formulare suggerimenti attraverso l'ufficio qualità preposto per il miglioramento dei servizi.

In merito alla privacy, La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe” assicura la riservatezza dei dati sensibili.

Efficienza ed efficacia

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe” garantisce l'utilizzo di risorse umane competenti e formate e l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti, mirando contemporaneamente ad ottenere un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate per ottenerli.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

La struttura, al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali, ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa 196/03.

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) “San Giuseppe”, ove necessario e per quanto compatibile, applica gli articoli delle leggi di seguito indicate:

- ☑ “Carta Europea dei diritti del malato” presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002;
- ☑ “Codici Deontologici” degli ordini dei diversi operatori socio-sanitari;
- ☑ “Carta dei diritti del paziente”, approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- ☑ “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- ☑ “Carta dei 33 diritti del cittadino”, redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- ☑ Art. 25 della “Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo” - Art. 11 e 13 della “Carta sociale europea 1961”;
- ☑ Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).


I NOSTRI SERVIZI

All' interno della Casa Protetta San Giuseppe vengono erogate varie tipologie di servizi e prestazioni Socio Sanitari e Riabilitativi agli anziani ospitati. In particolare:

ALBERGHIERI:

- Servizi di portineria;
- Servizio navetta;
- Servizio di pulizia;
- Servizio di ristorazione;
- Servizio di lavanderia e guardaroba;
- Servizio tecnico e di manutenzione;
- Servizio smaltimento dei rifiuti;
- Servizio depositi.

ASSISTENZIALI E DI CURA DELLA PERSONA:

- Servizio assistenza ed igiene;
 - Servizio di parrucchiere e barbiere;
 - Servizio di manicure e pedicure.
- 

SOCIALI E SANITARI:

- Servizio di medicina di base;
- Servizio consulenze specialistiche;
- Servizio infermieristico;
- Servizio fisioterapia;
- Servizi o dietetico;
- Servizio psicologico;
- Servizio sociologo;
- Servizio di animazione;
- Servizio religioso e spirituale.





Prendersi cura di te

Il nostro obiettivo è fornire servizi in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandoci continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari e conferendo loro la certezza che i propri cari siano costantemente seguiti in modo adeguato.

Il nostro staff opera per garantire ai propri ospiti una vita comunitaria ricca di occasioni, accompagnandoli e stimolandoli nel recupero e/o mantenimento delle proprie funzioni cognitive e delle loro abilità sociali; gli operatori si impegnano quotidianamente al fine di garantire le cure più appropriate, in un ambiente accogliente e sicuro, caratterizzato da un clima familiare dove gli ospiti possono



sentirsi come a casa propria. È certamente questo l'obiettivo prioritario della "San Giuseppe". Non sarebbe più al passo con i tempi creare delle strutture "contenitore di anziani non autosufficienti". Il sistema proposto è quello di una struttura "aperta" con un interscambio fra utenza interna ed esterna, per un abbattimento delle barriere sia architettoniche ma anche e, soprattutto delle barriere sociali.

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) "San Giuseppe", della società AGI srl, si trova a San Sosti (provincia di Cosenza), in Italia, a 543 metri di altitudine sulle pendici del monte Montea. È situato nella gola formata dal fiume Rosa tra il monte Montea ed il monte Mula. Precisamente è situata vicina al Santuario-Basilica della Madonna del Pettoruto, luogo di culto meta di pellegrinaggi durante tutto l'arco dell'anno ma soprattutto in settembre quando, nei giorni che vanno dall'1 all'8



settembre si svolge la tradizionale millenaria fiera in onore della Madonna. Luminosa e accogliente, è la prima struttura socio-sanitaria riabilitativa del territorio: L'anziano non autosufficiente e disabile, bisognoso di assistenza non solo socio sanitaria e riabilitativa, ma anche di attenzioni, trova in questa "Residenza Assistenziale Protetta" accoglienza e cure adeguate. Infatti, intrecciano, in questa bellissima struttura, efficienza, serenità, comodità, diligenza, equilibrio, qualità e abnegazione per l'anziano, che sostenuto da personale altamente qualificato viene impegnato in innumerevoli lavori di gruppo, "San Giuseppe" offre ai degenti efficienza ed altissima qualità sia dal punto di vista medico/infermieristico/riabilitativo sia dal punto di vista psico-socio-culturale ed educativo.



La Struttura

La struttura è posta in un'area verde di circa 8.000 mq., adibita a verde attrezzato. L'intera area è completamente recintata ed alberata, è accessibile da 2 ingressi principali ed ospita la struttura cui all'interno si individuano le funzioni della Casa Protetta per come di seguito:

- a) area destinata alla residenzialità
- b) area destinata alla valutazione e alle terapie
- c) area destinata alla socializzazione
- d) area di supporto dei servizi generali

La "San Giuseppe" dispone di camere doppie e singole, funzionali e ben arredate, pensate per garantire facile agibilità ed un elevato comfort alberghiero. Offre inoltre ampi spazi comuni dedicati alle attività degli ospiti: sale da pranzo, sale per attività ludiche culturali, sale TV, palestra riabilitativa, ambulatorio medico,



ambulatorio infermieristico, sala medicheria, sala cura della persona- parrucchiere, cappella e sala di ricevimento per i familiari. L'autenticità dei luoghi in cui la struttura è ubicata, garantisce agli ospiti i benefici di vivere in armonia con la natura, godendo del privilegio di immergersi nei suoi colori e nei suoi profumi.

La Residenza Assistenziale (Casa Protetta) "San Giuseppe", è un centro di assistenza e di cure socio sanitaria ad indirizzo riabilitativo di lungo degenza, specializzato per disabili e anziani non autosufficienti, portatori di patologie croniche a rischio di instabilità clinica.

Gli obiettivi assistenziali sono finalizzati a salvaguardare la stabilità clinica ed impedire e/o rallentare il deterioramento ed il decadimento delle funzioni presenti, con conseguente limitazione dei ricoveri ospedalieri.



La finalità è il mantenimento ed il recupero dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale di ogni ospite, compatibilmente con le condizioni individuali di ciascuno. Il lavoro parte dalla valutazione multidimensionale (con somministrazione di test atti a valutare lo stato cognitivo, motorio, nutrizionale) ed inizia al momento dell'inserimento in struttura. Si traduce nella elaborazione dei Piani di Assistenza Individualizzati, finalizzati a definire gli interventi più efficaci di risposta ai bisogni terapeutici, riabilitativi, assistenziali, socio-relazionali ed occupazionali di ogni utente.

La struttura dispone di 60 posti letto, accreditati dalla Regione Calabria e convenzionati con il servizio Sanitario Regionale, ed è attrezzata per rispondere in maniera globale alle finalità di cura socio sanitarie riabilitative e accoglienza di persone anziane e disabili, vi accedono persone non autosufficienti con una età



superiore ai 65 anni, (limite non applicabile per i soggetti con Malattia di Alzheimer) con:

- A. comorbidità e rischio di instabilità clinica, con problemi che necessitano di un monitoraggio clinico, una o più volte alla settimana ma non quotidiano;
- B. condizioni sociali che non consentono la permanenza al domicilio;
- C. necessità di assistenza tutelare completa.

La filosofia di chi ha pensato, fortemente voluto e finalmente realizzato il "San Giuseppe" è quella di offrire un servizio socio sanitario riabilitativo personalizzato per garantire il massimo della serenità a tutti.

Per noi, infatti, ogni anziano è una persona unica, un soggetto portatore di un



proprio vissuto esistenziale, di valori propri e personali; il nostro obiettivo è quindi quello di improntare il lavoro ad una costante e continua attenzione alla individualità ed alla conoscenza più approfondita possibile della storia e della situazione personale e familiare di ogni singolo componente della Residenza, perché alla "San Giuseppe", nessuno deve sentirsi ospite, ma ciascuno a casa propria.



La Residenza Assistenziale Protetta "San Giuseppe" eroga attività di assistenza individuale e globale e, in particolare esegue:

Prestazioni Sanitarie

Prestazioni di Consulenza Specialistica

Prestazioni infermieristiche

Prestazioni riabilitative

Prestazioni di Terapia Occupazionale

Prestazioni di Carattere Assistenziale

Prestazioni di Carattere Sociale

Prestazioni di Carattere Alberghiero

Prestazioni di Carattere Amministrativo

Servizi Socio-Sanitari Riabilitativi e Assistenziali

La struttura promuove un approccio finalizzato soprattutto al perseguimento del benessere e della salute della persona e si avvale di un'équipe multidisciplinare che fornisce in maniera continuativa cure sanitarie, attività assistenziali, riabilitative e di animazione atte a mantenere e/o a rafforzare le capacità funzionali, motorie, cognitive e relazionali necessarie alla vita quotidiana degli ospiti:

- Direttore Sanitario
- Infermiere Professionale
- Operatore Socio-Sanitario
- Terapista della Riabilitazione
- Educatore professionale
- Terapista Occupazionale
- Animatore di Comunità
- Assistente Sociale
- Psicologo

Per garantire un livello di assistenza personalizzato, per ogni ospite viene realizzato il P.A.I., Piano Assistenziale Individualizzato, che viene stilato in riunione d'équipe a seguito di un'accurata analisi e valutazione delle caratteristiche e delle esigenze individuali dell'ospite.



- Servizio Medico - Presenza quotidiana
- Servizio Infermieristico 24h
- Servizio di Prenotazione Esami Specifici
- Servizio di Fisioterapia - Attività di riabilitazione e mantenimento in coerenza con le indicazioni del medico fisiatra
- Servizio di Animazione - Attività varie su indicazione dell'equipe Psico-socio Educativo
- Attività Ricreative e Culturali - Ampio programma giornaliero, con l'obiettivo di stimolare le capacità intellettive e relazionali dell'ospite
- Servizio di Assistenza - Agli ospiti 24h al giorno, per quanto riguarda igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, prevenzione delle piaghe da decubito, gestione dell'incontinenza, aiuto alla movimentazione e deambulazione
- Servizio Religioso - Celebrazione della Santa Messa una volta a settimana in occasione delle principali feste cattoliche; per gli ospiti appartenenti ad altre religioni è possibile concordare specifica assistenza individuale.





Servizi Amministrativi & Alberghieri

- Responsabile Sistema Integrato: Qualità, Sicurezza e Privacy
- Assistenza nella Gestione delle Pratiche Amministrative
- Reception - Accoglienza familiari e servizio informazioni
- Servizio di Ristorazione - Menu stagionali con variazioni giornaliere
- Servizio di Guardaroba e Lavanderia
- Servizio di Manutenzione e Sicurezza
- Servizio di Pulizia - Lavaggio e sanificazione degli ambienti
- Climatizzazione - Riscaldamento, sistema di climatizzazione e purificazione dell'aria.

Modalità d'ingresso



Contattare telefonicamente la Direzione della Residenza Sanitaria
Assistenziale "San Giuseppe", al seguente numero



www.agisrl.biz

Come si arriva:

– Dall'Autostrada A3 SA-RC: svincolo di Spezzano Terme (Cosenza), proseguire sulla provinciale Roggiano Gravina-San Sosti (km 22);

– Dalla Superstrada Jonica: svincolo di Sibari, proseguire per Spezzano Terme e poi la provinciale Roggiano Gravina-San Sosti;

– Dalla Superstrada Tirrenica: svincolo di Belvedere per Castrovillari e poi la provinciale Sant'Agata d'Esaro – San Sosti (km 35).

– FFSS – Castiglione Cosentino Scalo e proseguimento con pullman delle Ferrovie della Calabria.

– Aeroporto di Lamezia Terme e pullman o navetta per San Sosti delle Ferrovie della Calabria.

SAN SOSTI



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI

Gentile Ospite/Familiare,

La invitiamo a segnalarci le Sue osservazioni relative al livello dei servizi offerti compilando il seguente modulo disponibili presso la Reception, che andrà ad “imbucare” nell’apposita cassetta che troverà all’ingresso della struttura. Le Sue considerazioni verranno prese in esame al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi. La ringraziamo per la cortese collaborazione.

La Direzione

Che cosa pensa rispetto a:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	insoddisfatto
LIVELLO QUALITATIVO DELL’ASSISTENZA			
Assistenza medica/specialistica	Υ	Υ	Υ
Assistenza infermieristica/sanitaria	Υ	Υ	Υ
Assistenza fisioterapica	Υ	Υ	Υ
Assistenza di base(igiene personale,curadella persona,assistenza durante i pasti)	Υ	Υ	Υ
Assistenza sociale	Υ	Υ	Υ
Assistenza psicologica			
Informazioni ricevute su malattia,cura e approfondimenti diagnostici	Υ	Υ	Υ
LIVELLO SERVIZI OFFERTI			
Organizzazione delle attività educative proposte	Υ	Υ	Υ
Varietà e qualità dei pasti	Υ	Υ	Υ
Pulizia ambienti	Υ	Υ	Υ
Lavanderia/guardaroba	Υ	Υ	Υ
Uffici amministrativi	Υ	Υ	Υ
Orario e organizzazione delle visite	Υ	Υ	Υ



Qualità servizi offerti nel suo complesso	Y	Y	Y
LIVELLO CLIMA/RELAZIONALE			
Accoglienza	Y	Y	Y
Atmosfera nella struttura(tipo di relazioni umane,tranquillità)	Y	Y	Y
Coinvolgimento dei familiari	Y	Y	Y
Livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite	Y	Y	Y
GRADODI SODDISFAZIONE DEL RICOVERO IN GENERALE	Y	Y	Y

Ulteriori suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

La ringraziamo per la cortese collaborazione nella compilazione del presente

questionario.Data _____



Signora/e _____

Telefono _____

Data _____

Oggetto della segnalazione:

Redatto da (se diverso da chi segnala)

Firma Leggibile _____



GESTIONE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE CENTRI DI RIABILITAZIONE
HEALTH CARE AND REHABILITATION CENTER

Residenza Assistenziale Protetta

• *San Giuseppe* •

CENTRO DI CURA E ASSISTENZA AD INDIRIZZO RIABILITATIVO
STRUTTURA ACCREDITATA CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

ISO 9001:
Sistema
di Gestione
per la Qualità



ISO 45001:
Sistema di Gestione
della Salute e della
Sicurezza sul Lavoro



Località Pettoruto
87010 San Sosti (CS)
www.agisrl.biz

INFOLINE
0981.64093