

Carta dei Servizi - 3

Gentile Signora/e,

porgendoLe i più cordiali auguri per un soggiorno tranquillo e sereno, cogliamo l'occasione per fornirLe, con la CARTA DEI SERVIZI, alcune informazioni utili per un migliore utilizzo dei nostri servizi.

ALTHAEA, Cooperativa Sociale a responsabilità limitata, costituitasi nel 1999, vuole soprattutto essere:

“UNA FAMIGLIA”

che si pone l'obiettivo di favorire nella misura massima possibile, la ripresa delle condizioni di vita abituali delle persone temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, nel rispetto della loro dignità ed individualità.

Rivolgiamo pertanto un caloroso invito ai residenti e ai familiari affinché si instauri un clima di fattiva collaborazione, assicurando che l'Amministrazione della Cooperativa farà sempre il possibile per rendere migliore la vita in questa “Casa”

Accedere ai nostri servizi è semplice e lo stile di ALTHAEA è quello di essere sempre più una Comunità aperta.

Cordialmente

Il Presidente

Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

1 CHI SIAMO

“**Althaea**” è una struttura socio-sanitaria privata, gestita dall’omonima Cooperativa Sociale a responsabilità limitata non lucrativa (ONLUS), in previsione Residenza Sanitaria Assistenziale.

Questa struttura accoglie cittadini anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti e non assistibili a domicilio, provenienti da un ricovero ospedaliero, o da un contesto familiare non più adatto alle condizioni socio-sanitarie di individui che necessitano di un periodo di permanenza in un ambiente protetto prima di tornare, eventualmente, al proprio domicilio.

Sono previsti, inoltre, ricoveri per cicli riabilitativi, ed eventualmente anche ricoveri di sollievo alla famiglia per periodi brevi da concordare.



2 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ATTIVITÀ

L'attività della RSA si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza: ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
- Continuità: la RSA assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- Partecipazione: la RSA garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

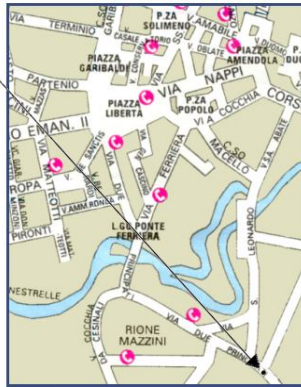
una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- *Efficacia ed efficienza*: il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

3 DOVE SIAMO

La Struttura Residenziale gestita dalla Cooperativa Sociale "Althaea" si trova presso il Villaggio A.C.R.I., all'interno della Casa di Riposo "A. Rubilli", contrada S.Tommaso 45/A, Avellino, ed occupa un'ala della suddetta struttura, sistemata su tre piani.

E' facilmente raggiungibile, con l'automobile e con gli autobus, sia dal centro della città che dall'autostrada (uscita Avellino Ovest o Est).



Mezzi di trasporto

- Linea 08 e Linea 09
Gli orari degli autobus sono esposti in amministrazione.
- A.V.I. – Servizio Ambulanza – Trasporto Infermi: telefono 340 5456063
- Misericordia: telefono 0825 35895 – 0825 21522

4 GLI AMBIENTI

La struttura è costituita dai seguenti ambienti:

- **UFFICI**, presso i quali vengono sbrigate le pratiche amministrative, di segretariato sociale e programmate attività formative.

Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

Carta dei Servizi - 8

- **SALA MENSA**, dotata di impianto di climatizzazione, dove vengono serviti i pasti e trascorso il tempo della giornata non impegnato dalle terapie mediche e riabilitative.
- **SPAZIO COLLETTIVO POLIVALENTE**, dotato di angolo bar, dove gli ospiti possono intrattenersi, guardare la televisione, ascoltare musica ect.
- **SPAZIO GIOCO TV**, dotato di televisione, dove gli ospiti sono impegnati in attività collettiva e di socializzazione.
- **PALESTRA**, per la ginnastica dolce ed alcune attività di fisioterapia.



Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

- **AMBULATORI INFERMIERISTICI**



- **AMBULATORIO DI FKT**



LOCALE PER SERVIZI ALL'OSPITE, dove gli ospiti che ne fanno richiesta, possono usufruire del servizio di parruccheria e podologia



- **LAVANDERIA e STIRERIA** per la biancheria intima, i pigiami e gli asciugamani.

- **DIVISIONE PER NUCLEI/ MODULI**

La struttura è articolata in due nuclei/moduli: il primo, situato al piano rialzato e composto di n. 3 camere per un totale di n.9 posti letto; il secondo, situato al primo piano e composto di n. 4 camere per un totale di n. 11 posti letto; per un totale complessivo di 20 posti disponibili.



All'interno di ogni camera è garantita la privacy di ogni singolo ospite e l'accesso ed il movimento di carrozzine. Sono stati utilizzati gli accorgimenti più opportuni – colori diversi alle pareti, simboli sulle porte al posto dei numeri, percorsi colorati ed interruttori di tipo fluorescente – per facilitare il senso di orientamento degli ospiti.

Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

Carta dei Servizi - 11

Per ciascuna stanza vi sono servizi igienici attrezzati per persone non autosufficienti.



Su ciascun piano, attigue alle stanze di degenza, sono situate la sala controllo persone, il locale ambulatorio-medicheria, ed un bagno con vasca attrezzata e sollevatore per non autosufficienti. Inoltre sono presenti spazi per attività collettive di tipo ricreativo e di relazione sociale.



L'accessibilità

è garantita dall'abbattimento delle barriere architettoniche: ai piani si accede con l'ascensore, mentre l'accesso dall'esterno è facilitato da appositi percorsi.

Intorno all'edificio c'è uno spazio riservato agli ospiti della struttura e della Casa di Riposo.

L'accesso al parcheggio interno è consentito ai mezzi di soccorso e dei fornitori, al personale e ai familiari in visita.

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

5 IL PERSONALE



Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato, al fine di garantire all'Ospite un'assistenza il più possibile completa e personalizzata, sia sotto il profilo assistenziale che sanitario. Esse sono:

- Medico referente con funzioni di Direttore Sanitario
- Assistente sociale;
- Infermieri Professionali
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori socio assistenziali (OSA);
- Terapisti della Riabilitazione;
- Animatori di comunità;
- Personale addetto alla lavanderia;
- Personale addetto alla pulizia degli ambienti;
- Personale Amministrativo.

6 SERVIZI

II SERVIZIO ALBERGHIERO

Il nostro servizio alberghiero comprende:

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

- Messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi all'inizio illustrati e tutti rispondenti alle prescrizioni di legge, anche di Tv e radio in ogni soggiorno, biancheria da letto e da tavolo;
- Pulizia degli ambienti generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria;
- Lavatura e stiratura della biancheria di proprietà della struttura e di quella personale dell'ospite;
- Fornitura del vitto;

L'ASSISTENZA TUTELARE E DI AIUTO INFERMIERISTICO

La nostra Assistenza Tutelare consiste:

- Nel provvedere alla cura e all'igiene dell'ospite e degli indumenti personali. Le assistenti di base approfondono in questo genere di attività il massimo impegno, sapendo quando ciò influisca sulla condizione di benessere dell'anziano.

Per le stesse ragioni ci si preoccupa che l'abbigliamento degli utenti sia sempre pulito, comodo e che vengano rispettate le scadenze programmate per la pulizia dell'intera persona, tramite bagno in vasca attrezzata.

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

- Nel mettere in atto, in accordo con gli specialisti, interventi volti a stimolare l'anziano ad un corretto e costante uso delle proprie residue capacità;
- Nel promuovere socializzazione e relazioni interpersonali tra gli ospiti;

L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA



Presso "Althaea" viene prestata un'assistenza sanitaria e riabilitativa.

Pertanto alle persone ricoverate vengono assicurate le seguenti prestazioni:

- assistenza medica di base(le prestazioni di medicina generale sono erogate dal medico di medicina generale dell'assistito alle condizioni previste per la generalità dei cittadini)
- assistenza infermieristica;
- assistenza fisioterapica;
- assistenza sociale;

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

- consulenza dietologica e controllo dietologico (specialista convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale)

Il Medico referente, l'Assistente Sociale e il Terapista della riabilitazione, una volta presa visione della documentazione clinica di ciascun paziente, ne valutano le condizioni di ammissibilità ed elaborano un programma socio-assistenziale-riabilitativo mirante al raggiungimento degli obiettivi specifici del ricovero.

Per ogni ospite viene compilata e periodicamente aggiornata la scheda sanitaria.

Con l'assistenza medica di base si ha costantemente cura dei singoli ospiti, e particolarmente in caso di malattia o di trattamenti sanitari di mantenimento.

La struttura si avvale delle strutture sanitarie esistenti sul territorio per indagini diagnostiche strumentali e di laboratorio, nonché della consulenza di medici specialisti, qualora necessaria.

Su richiesta dei parenti dell'Ospite è possibile concordare visite specialistiche domiciliari dando per le stesse congruo preavviso (minimo 2 gg.)

PRESTAZIONI FARMACEUTICHE, INTEGRATIVE SPECIALISTICHE; PROTESICHE ED

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

Esse comprendono visite specialistiche, prestazioni specialistiche, di diagnostica strumentale e di laboratorio nonché le altre prestazioni specialistiche di assistenza protesica ed integrativa erogabili dal Servizio Sanitario Regionale

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE, SOCIALIZZAZIONE, RICREATIVE E DI RACCORDO CON L'AMBIENTE FAMILIARE E SOCIALE DI ORIGINE

TRASPORTO, ACCOMPAGNAMENTO

Per la fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno della Struttura.

PRESTAZIONI DI CURA PERSONALE

Barbiere, parrucchiere e simili (a richiesta degli ospiti e con oneri a carico degli stessi).

7 RICHIESTA PER 'ACCOGLIMENTO

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

A CHI RIVOLGERSI



Per essere accolti nella Struttura Residenziale “Althaea” è necessario effettuare un colloquio preliminare con il Medico referente , al fine di fornire tutte le informazioni necessarie a valutare le condizioni di ammissibilità.

Valutate queste ultime, se nulla osta all’ammissione, si concorderà la data e le modalità del ricovero.

LA RETTA

La retta mensile, da corrispondersi anticipatamente, varia da € 1100,00 a € 1390,00 (IVA al 4% esclusa) in relazione al grado di autosufficienza dell’ospite e del carico assistenziale pianificati in sede di ammissione.

8 ACCOGLIMENTO E DIMISSIONE

Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

COSA PORTARE CON SE'



Corredo Donna

- n.1 giacca per le uscite
- n.4 cardigan
- n.7 tute tipo ginnastica
- n. 5 maglie lupetto
- n.2 paia di ciabatte chiuse
- n.7 paia di calzini di spugna
- n.7 maglie intime
- n.6 pigiami
- n.7 asciugamani viso (bianche)
- n.7 asciugamani bidet (bianche)
- n.1 accappatoio
- n.7 mutande
- n.1 plaid
- n.1 pettine o spazzola
- n.1 spazzolino da denti
- n.1 dentifricio (da rifornire ogni mese)
- n.1 spugna
- n1 confezione di bastoncini cotonati (da rifornire al bisogno)
- n.1 porta protesi
- n.1 confezione di pastiglie per l'igiene della protesi (da rifornire ogni mese)
- n.1 confezione di polvere o pasta adesiva per protesi (da rifornire al bisogno)

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

n.1 un beauty case

Corredo Uomo

n.1 giacca per le uscite

n.4 cardigan

n.7 tute tipo ginnastica

n.2 paia di ciabatte chiuse

n.7 maglie intime

n.7 paia di calzini di spugna

n.6 pigiama

n.4 maglie tipo lupetto

n.7 asciugamani viso (bianche)

n.7 asciugamani bidet (bianche)

n.1 accappatoio

n.7 mutande

n.1 plaid

n.1 pettine o spazzola

n.1 spazzolino da denti

n.1 dentifricio (da rifornire ogni mese)

n.1 spugna

n.1 confezione di bastoncini cotonati (da rifornire al bisogno)

n.1 porta protesi

n.1 confezione di pastiglie per l'igiene della protesi (da rifornire ogni mese)

n.1 confezione di polvere o pasta adesiva per protesi (da rifornire al bisogno)

n.1 beauty case

COSA NON PORTARE

- Accendini e fiammiferi;
- Piccoli elettrodomestici (phon, scaldini, televisori alimentati a 220 Volt, ecc.);
- Oggetti di valore e somme di denaro .

Al fine di garantire la sicurezza di tutti gli ospiti della struttura e del personale operante, è rigorosamente vietato fumare.

L'ACCETTAZIONE



La persona che viene ricoverata sarà accolta dalla assistente sociale e dall'infermiere/a di turno.

Al momento dell'ingresso nella struttura verrà richiesto un documento attestante l'identità, la tessera sanitaria e tutta la documentazione clinica in possesso del/la paziente.

L'orario dell'ufficio amministrativo, aperto nei giorni feriali, è il seguente:

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

Carta dei Servizi - 21

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00.
Il sabato dalle 9.30 alle 11.30.

LE DIMISSIONI

Sia l'ospite e/o il delegato sia la RSA potranno recedere dal rapporto con il preavviso minimo di 30 giorni.

La comunicazione della data di recesso da parte dell'ospite e/o del delegato deve essere fatta, in forma scritta, presso la Direzione la quale provvederà a trasmettere tale informazione all'equipe socio-sanitaria. Il giorno previsto per le dimissioni il Direttore Sanitario della struttura rilascerà all'ospite una lettera di dimissioni e l'originale della documentazione clinica consegnata all'ingresso dell'ospite.

9 I PASTI



La colazione è servita alle ore 9.00. Il pranzo è servito alle ore 12.00. La merenda è servita alle 15.30. La cena è servita alle ore 17.30/18.00.

Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

I pasti vengono preparati da una società di ristorazione esterna e veicolati, con idonei contenitori ed automezzi, all'interno della struttura dove gli operatori incaricati provvedono alle operazioni di porzionatura e somministrazione.



Sono previste diete personalizzate (dieta iposodica, dieta ipocalorica, dieta per diabetici, ecc.).

E' garantita la somministrazione del pasto

alle persone che non riescono a mangiare autonomamente.

10 LE VISITE FAMILIARI



Gli orari di visita sono disposti in modo da favorire il più possibile il rapporto fra i pazienti e i familiari, senza interferire con lo svolgimento delle attività di assistenza.

E' possibile accedere alla struttura ogni giorno, dal lunedì alla domenica, dalle ore 10.00 alle ore 11,45 dalle ore 15.00 alle ore 17.30 ; dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

In casi particolari e dietro autorizzazione, possono essere concordati orari diversi da quelli indicati.

I visitatori possono utilizzare gratuitamente il posteggio a disposizione nello spazio circostante la Casa di Riposo "A.Rubilli".

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

COMUNICAZIONI CON GLI OSPITI



E' possibile telefonare alla struttura chiedendo di parlare con gli ospiti nelle fasce orarie: 10.00/11.30 – 15.30/17.30 – 18,30/19,30

ORARI DI RICEVIMENTO:



MEDICO, ASSISTENTE SOCIALE E RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

La persona ricoverata nonché le persone da essa delegate hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie per conoscere le patologie in corso ed i relativi trattamenti di riabilitazione.

Il medico referente è a disposizione dal lunedì al venerdì previo appuntamento.

L'Assistente Sociale riceve il martedì dalle 10.00 alle 12.00 ed il venerdì dalle 16.00 alle 18.00.

Cooperativa Sociale “Althaea” – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

Il responsabile della struttura riceve nei giorni di lunedì e martedì previo appuntamento da concordare in amministrazione.

RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda in Direzione, che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla quota da versare.

11 L'ASSISTENZA RELIGIOSA



Viene garantita a tutte le persone con modalità che possono essere concordate con l'amministrazione.

12 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

- trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 196/2003; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato

Cooperativa Sociale "Althaea" – Via S. Tommaso 45/A – 83100 Avellino

Tel. e Fax Amministrazione 0825 756234 – Tel. Reparto 0825 769955

<http://www.althaea.it> • e-mail: althaea@althaea.it

attraverso sottoscrizione di apposito modulo di Consenso al trattamento dati,

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

13 ECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

A CHI RIVOLGERSI



In caso sia necessario segnalare l'esistenza di qualche problema in Direzione.

COME PRESENTARE UN RECLAMO



Un reclamo per un disservizio riscontrato nel funzionamento della struttura può essere rivolto alla Direzione utilizzando lo specifico modulo disponibile in amministrazione. La direzione risponderà al massimo entro 15 giorni.

Allo stesso modo sarà dato riscontro alle proposte e suggerimenti per apportare miglioramenti.