



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi
R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio

**CARTA DEI SERVIZI
DELLA RESIDENZA ASSISTITA PER DISABILI
ADULTI
“IL CASTELLO” DI
CRECCHIO (CH)
Rev. 2017**



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio

I Centri Residenziali sono strutture individuate dalla regione Abruzzo per la erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate in favore di disabili non curabili a domicilio che necessitano di trattamenti continui da praticarsi al di fuori di un ricovero ospedaliero.

Il Piano Sanitario Regionale (L.R. 5/2008) li definisce, attraverso il Manuale di Autorizzazione, come R.A.D.A. (Residenza Assistenziale per Disabili Adulti).

Il Centro di Crecchio ha valenza di struttura protetta e si propone di assistere, principalmente, disabili psichici, fisici e sensoriali. Con delibera di Giunta Regionale n° 202 del 28 febbraio 2005 ha ottenuto l'accreditamento provvisorio da parte della Regione Abruzzo per complessivi 43 posti letto destinati a tale tipo di assistenza. E successivamente, a Settembre del 2016 il Comune di Crecchio autorizza definitivamente la struttura all'esercizio dell'attività sanitaria e socio-sanitaria ai sensi della LR 32/2007.

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

- **Modalità di accesso**
- **Tipologia delle prestazioni erogate**
- **I livelli assistenziali garantiti all'assistenziali garantiti all'utenza**
- **Nominativo responsabile dell'unica Unità Operativa.**

L'accettazione nella struttura avviene su richiesta del medico di famiglia corredata di una valutazione multidimensionale effettuata dalla commissione sanitaria competente (U.V.M.) istituita presso i distretti di ciascuna A.S.L. Tale commissione valuta le necessità assistenziali del paziente e formula un piano individualizzato che costituirà piano di cura da parte del Centro ove avviene il ricovero.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori della Residenza “Il Castello” ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. "Il Castello" di Crecchio

Continuità, diritto di scelta e partecipazione

La Residenza "Il Castello" 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 "Il Castello" 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 psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

Cortesìa e disponibilità

La Residenza "Il Castello" 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

All'atto dell'ingresso nel Centro Residenziale l'ospite dovrà esibire la seguente documentazione:

- documento valido di riconoscimento;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- eventuale tesserino per esenzione ticket;
- impegnativa del medico curante richiedente il ricovero;



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio

- autorizzazione sanitaria dell'unità di valutazione multidimensionale della A.S.L. di residenza o, in alternativa, diversa autorizzazione così come previsto dalle norme regolamentari regionali.
- Certificato di residenza storico

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 coordinatore responsabile della struttura è la Dott.ssa Ana Paula Masaguè

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

1 - Tipologia e numero posti

Il Centro è composto da tre nuclei (moduli):

- due nuclei, di 20 e 23 posti per disabili psichici, fisici e sensoriali;
- un nucleo di 8 posti letto di struttura a carattere comunitario (DCM 308,21/5/2001)

Il Centro è da considerarsi struttura protetta a prevalente valenza assistenziale, destinata per la maggior parte a pazienti affetti da disabilità psichica e/o grave disabilità fisica e/o sensoriale, non assistibili a domicilio, affetti da patologie stabilizzate a tendenza invalidante.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio

2 - Personale

Il Centro è dotato di un organico rispondente ai livelli funzionali individuati dalla normativa regionale. Esso è così composto:

- | | |
|--|---|
| 1 Coordinatore resp. Struttura | 1 Medico coord. resp. del servizio |
| 2 Amministrativi | 1 Medico specialista psichiatra |
| 1 Inf. Prof. con incarico di caposala | |
| 4,5 Infermieri professionali | |
| 1 Terapista della riabilitazione | |
| 1 Terapista riabilitazione psichiatrica | |
| 1 Assistente sociale | |
| 1 Terapista Occupazionale | |
| 1 Coordinatore resp. servizi vari | |
| 10 Operatori socio sanitari | |
| 3 Operatori Sanitari | |
| 3 Addetti assistenza e ai servizi vari | |
| 2 Cuoche | |

Il gestore del Centro, per la erogazione delle prestazioni varie e di assistenza, si avvale di personale dipendente come pure di personale in convenzione in rispetto del C.C.N.L.

3 - Livelli assistenziali garantiti

Obiettivo del Centro 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 dispone di una organizzazione flessibile atta a soddisfare al massimo i bisogni di ciascun ricoverato.

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

L'organizzazione del Centro è tale da garantire un ottimo livello di ospitalità favorendo intrattenimenti, attività di relazione nella struttura e col mondo esterno, che consentano dialogo e partecipazione. Si desume che, laddove



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio

tutto questo è possibile l'intento non è solo quello di curare ma di coinvolgere ciascun ospite per renderlo partecipe.

Riassumendo, nel Centro, 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;
- attività di lavanderia per i capi di vestiario, di parrucchiere e di pedicure;

In particolare, il **complesso dei servizi erogati e delle prestazioni rese** riguardano pazienti affetti da:

- **Disturbi della personalità;**
- **Disturbi del comportamento alimentare;**
- **Disturbi dell'umore;**
- **Disturbi psicotici;**
- **Sindromi psicorganiche.**

I pazienti affetti dalle patologie di cui sopra, all'atto dell'ammissione nella struttura, devono presentare una valutazione clinica da parte del UVM che specifichi l'appropriatezza del ricovero e la compatibilità dell'utente con la struttura e la vita di comunità.

In considerazione del fatto che la maggior parte degli utenti che beneficiano di tale assistenza appartiene ad una fascia di età non anziana, particolare importanza assume la redazione di un programma assistenziale che tenga conto di ogni possibilità, anche minima, di recupero dell'assistito alla vita di relazione.

A tale scopo rientrano in programmi, anche a cadenza giornaliera, passeggiate, visite guidate, gite, partecipazione ad attività ludico-ricreative consone al benessere dell'assistito.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. "Il Castello" di Crecchio

4 - Organizzazione interna e strutturale

Il Centro Residenziale "Il Castello" è collocato alla Via Piana 20/21 di Crecchio (CH), in un luogo tranquillo e silenzioso, a cinque minuti di strada dal centro del paese.

E' facilmente raggiungibile attraverso l'autostrada A14 (casello di Ortona) provenendo sia da Roma, sia da Ancona, sia da Bari. Dal casello di Ortona, attraverso la provinciale Marruccina, a circa 13 chilometri si trova Crecchio.

L'orario delle visite è il seguente:

dalle 15:00 alle 17:00 dei giorni Martedì, Giovedì, Sabato.

Avendo necessità di parlare con il medico o con il responsabile dei servizi assistenziali è consigliabile informarsi sulla loro disponibilità telefonando al numero 0871/942015.

Solo nel caso di comunicazioni di estrema urgenza, e fuori delle ore d' ufficio, usare il seguente numero telefonico: 3480802562.

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

La struttura ampiamente arieggiata e soleggiata, sita in media collina e circondata da una ridente campagna (a 13 chilometri il mare, a poco più la montagna) è composta di tre piani, con camere a due letti tutte con bagno.

Nel seminterrato vi sono i locali destinati ai servizi di guardaroba e lavanderia; trovansi anche una palestra attrezzata per la fisioterapia, alcuni locali di soggiorno, la cappella e la camera ardente.

Al piano terra sono situati gli uffici amministrativi, la direzione, l'ambulatorio medico, la cucina, la sala da pranzo, un ampio salone per intrattenimento (Tv ed attività ludico-ricreative), un locale bar.

Ai piani superiori vi sono le stanze da letto.

Tutti i corridoi e le scalinate sono strutturati per il passaggio dei disabili ed il collegamento tra i vari piani è assicurato da un ascensore.

Responsabile dell'unica unità operativa è la Dott.ssa Di Florio Giannina



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.D.A. "Il Castello" di Crecchio**

GLI ASPETTI ECONOMICI

La retta viene differenziata in base al tipo di ricovero.

Per i disabili fisici, psichici, sensoriali la retta è pagata in percentuali diverse dal SSN, il 40% per i disabili privi di sostegno familiare e 70% per i disabili gravi. Il restante rimane in carico all'utente e/o comune, nel caso di compartecipazione dal comune di residenza.

Per i posti di struttura comunitaria la retta è a totale carico degli stessi.

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 della struttura o dal medico di base dell'ospite o di un familiare ed eventuali spese di trasporto connesse;
- 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 totale o parziale carico del S.S.N.) viene stabilita dalla Regione Abruzzo.

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

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

RELAZIONI CON LA FAMIGLIA

Il Centro Residenziale "Il Castello" di Crecchio 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 del Centro di cui prendono visione e lo accettano al momento della sottoscrizione del contratto di ricovero.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio

Il Centro, tra l'altro, garantisce:

- **la continuità assistenziale in conformità alla documentazione medica esibita all'ingresso dell'ospite;**
- **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.**

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

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.

PROSPETTIVE FUTURE

Data la vicinanza tra due centri di stessa natura gestiti dalla medesima ditta (Ortona e Crecchio - 14 Km di distanza) e la prossima apertura di una R.S.A. in un settore della struttura di Ortona, è intento dell'amministrazione dei centri elaborare un programma che comporti soggiorni climatici ed altre iniziative (visite guidate, cure termali, gite al mare ed in montagna) con possibile interscambio di ospiti tra le varie



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio**

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.

Le iniziative sopra indicate dovranno sempre e comunque incontrare il gradimento degli ospiti e dei loro familiari e, nei casi previsti, autorizzati dalla A.S.L. competente per territorio.

IMPEGNI E STANDARD

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

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

Crecchio, Aprile 2017

La Direzione