



Lido

Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi
Residenza per anziani "Montinope"

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA PER ANZIANI "MONTINOPE"
di spoltore (pescara)

Rev. 2017



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **Residenza per anziani “Montinope”**

La Residenza per Anziani “Montinope” sorge su una ridente collina della città di Spoltore (PE).

Ben collegata al centro urbano si colloca in zona tranquilla e residenziale, circondata dal verde e da una rigogliosa pineta.

La struttura ospitante è quella dell'ex Hotel Montinope (4 stelle), costruzione dotata di ogni confort e realizzata intorno agli anni novanta.

Per scelta della proprietà la Residenza è stata affidata in gestione alla LIDO Srl, società impegnata da alcuni lustri nel campo dell'assistenza agli anziani e ai disabili, la quale intravede, in questa nascente attività, il completamento naturale di un percorso assistenziale unitamente alla R.A.A. “T. Berardi” di Ortona – struttura dedita alle cure di anziani non autosufficienti – e alla R.A.D.A. “Il Castello” di Crecchio – struttura specializzata nell'assistenza a disabili psichici, fisici e sensoriali - , il di cure socio-sanitarie reso in favore di anziani e disabili.

In pratica la Residenza “Montinope” offre un percorso assistenziale in totale alternativa alle cure ospedaliere ed, in caso di necessità, alternative assistenziali nelle predette strutture socio-sanitarie, come si è detto qualificate, tanto da garantire all'anziano la continuità di cure più adatte alle proprie esigenze evitando la traumaticità spesso dovuta a cambi di domicilio.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

Residenza per anziani "Montinope"

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori della Residenza "Montinope" ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

Continuità, diritto di scelta e partecipazione

La Residenza "Montinope" 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 "Montinope" 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 "Montinope" 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.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **Residenza per anziani "Montinope"**

MODALITA' DI ACCESSO

Si accede alla struttura attraverso una specifica richiesta effettuata presso i servizi amministrativi che svolgono servizio al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00.

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.

Le notizie telefoniche potranno essere richieste negli orari d'ufficio ai seguenti numeri 085/4962836 – 085/4962936

La retta è a totale carico dell'ospite e viene aggiornata annualmente ad insindacabile valutazione del gestore.

Per eventuali quote a carico di Comuni e/o altri enti, saranno fornite tutte le informazioni utili alla istruzione delle richieste.

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, su richiesta, l'eventuale custodia di beni e valori.

All'atto dell'ammissione dell'ospite la direzione consegnerà al medesimo copia del regolamento il quale dovrà essere firmato per accettazione.



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi

Residenza per anziani "Montinope"

La struttura

Lo stabile si sviluppa in un blocco unico di quattro piani.

Il seminterrato è adibito ai servizi generali (cucina, dispensa, lavanderia, guardaroba e un ampio locale destinato a palestra).

Al piano terra sono ubicati: i servizi di accettazione, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico, un ampio locale bar-attività ricreative, un salotto per l'intrattenimento degli ospiti e dei visitatori, la sala pranzo e servizi igienici (normali e attrezzati).

I due piani superiori costituiscono due moduli distinti di residenzialità idonei ad accogliere in stanze, tutte a due letti con servizi, anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti.

L'organizzazione della struttura trova piena rispondenza tra le esigenze degli anziani ospitati ed i loro bisogni assistenziali, tutti opportunamente sorretti e seguiti da idoneo personale specializzato.

Inoltre la residenza si avvale di una dotazione strumentale e di attrezzature sanitarie all'avanguardia necessari a garantire livelli di assistenza ottimali.

IL PERSONALE E I LIVELLI ASSISTENZIALI GARANTITI

L'organico di personale è specializzato.

Oltre alle figure impegnate nei servizi comuni e di supporto (cucina, lavanderia e servizi generali) la struttura si avvale della presenza di un medico, di due infermieri, di un assistente sociale, di un consulente geriatra, di un fisioterapista e di operatori socio sanitari.

I livelli assistenziali garantiti sono quelli dedotti dalla normativa vigente.

Vengono fornite prestazioni di:
medicina generale e specialistiche,
infermieristiche,



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **Residenza per anziani "Montinope"**

fisioterapiche,
di aiuto personale e di assistenza alberghiera,
occupazionali e ricreative.

In ogni caso la Residenza garantisce:

1. la piena informazione sulla erogazione della prestazione e dei servizi;
2. imparzialità;
3. monitoraggio continuo della qualità dei servizi;
4. accettazione di pareri e/o giudizi sul livello dell'offerta complessiva
5. 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.)

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

Nell'anno 2014 la società ha inoltrato la richiesta agli organi competenti della Regione Abruzzo, per autorizzare 20 dei 40 posti letto come RAA (Residenza Assistenziale Anziani), per poter garantire agli ospiti la continuità del ricovero, anche nei casi di perdita di autosufficienza.

Con la Delibera di Giunta 129 del 30 Marzo 2017, è stato definito il fabbisogno dei posti letto per la Regione Abruzzo, per cui la società ha riconfermato alla stessa l'intenzione di proseguire sulla richiesta inoltrata precedentemente. Si attende un parere di compatibilità, per iniziare i lavori di adeguamento previsti dalla normativa vigente (LR 32/2007).



Via Piana 20 Crecchio-Chieti

Carta dei Servizi **Residenza per anziani "Montinope"**

IMPEGNI E STANDARD

Sono stati pienamente rispettati impegni standard definiti per l'anno 2016, 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 familiari, 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.

Spoltore, Aprile 2017

La Direzione