



Centro Geriatrico

carta dei servizi

indirizzo e sede legale:

Centro Geriatrico Matera s.r.l.

Via Enzo Ferrari, snc – 75100 Matera





Centro Geriatrico

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a marzo 2024. Può accadere che successivamente a questa data sopraggiungano cambiamenti che saranno comunque comunicati telefonando ai numeri indicati all'interno del documento.

I contenuti presenti nella Carta dei Servizi sono consultabili anche su: C.G. Matera - www.sanraffaele.it

Indice

SEZIONE PRIMA

Presentazione del Centro Geriatrico Matera

Principi fondamentali

1. Ubicazione del Centro Geriatrico Matera.....	6
1.1 Fini istituzionali e organizzazione.....	7
2. 2.Principi fondamentali a tutela dell'Ospite (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - D.P.C.M. 19 maggio 1995)	10

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla Struttura

Servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite	12
2. Ricovero in degenza ordinaria.....	15
2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario.....	15
2.2 Gestione della lista di attesa	15
2.3 Occorrente per il ricovero.....	15
2.4 Dimissione	16
2.5 Richiesta della cartella clinica	16
3. Assistenza non sanitaria integrativa	16
4. Servizio di assistenza sociale	17
5. Volontariato	17
6. Assistenza religiosa	17
7. Servizi accessori e comfort.....	18
8. Ingresso visitatori.....	19
9. Modalità di accoglienza	19

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi	21
1.1 Emergenza infezione SARS COVID 19.....	22

1.2 Dove siamo	23
----------------------	----

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e verifica

1. Diritti e Doveri degli Ospiti	25
1.1 Diritto all'informazione - Consenso informato.....	25
1.2 Diritto alla riservatezza.....	25
1.3 Doveri degli Ospiti.....	25
2. Reclami	26
2.1 Ufficio preposto	26
2.2 Modalità di presentazione reclami.....	26
3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo.....	26
4. Contatti.....	26



Sezione prima

Presentazione del Centro Geriatrico Matera
Principi fondamentali

1. Presentazione del Centro Geriatrico Matera

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la Carta dei servizi della nostra Struttura; è al suo interno che troverà le necessarie informazioni relative alla nostra organizzazione, agli obiettivi di cura e riabilitazione che ci prefiggiamo di raggiungere insieme ed alle modalità con cui sono offerte le nostre prestazioni sanitarie.

Questo documento è espressione del nostro impegno ad assistere, con professionalità e competenza, quanti si rivolgono a noi. Osserviamo dei rigorosi standard di qualità avendo ben a mente quanto sia importante stabilire con Lei un solido rapporto di fiducia, anche in considerazione della durata del Suo soggiorno e delle Sue aspettative di recupero.

La Carta è uno strumento informativo attraverso il quale farLe conoscere quali risposte intendiamo dare alle sue domande e la Sua soddisfazione in merito ai nostri servizi rappresenta lo strumento principale attraverso il quale misurare la bontà del nostro lavoro.

Per questo motivo siamo a richiedere la partecipazione e la collaborazione Sua e di quanti leggono questo documento. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi continuare nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, con l'obiettivo di poterLe assicurare la migliore qualità di vita durante il Suo soggiorno presso di noi.

Il Direttore Generale
Dott. Daniele Cipriani

1. Presentazione del Centro Geriatrico Matera

1.1 Fini istituzionali e organizzazione

Il Centro Geriatrico Matera, gestito dal Centro Geriatrico Matera S.r.l. fa parte del gruppo San Raffaele S.p.A., azienda leader nel settore della riabilitazione e punto di riferimento nella ricerca e nel panorama della sanità nazionale.

La Struttura è destinata in prevalenza ad anziani che necessitano di assistenza e di trattamenti riabilitativi incentrati a ottenere un miglioramento della condizione di malattia o a impedirne il peggioramento, in un'ottica di miglioramento della qualità della vita.

L'assistenza medica e infermieristica è continua (24 ore su 24) e di altissimo livello, sempre attenta a tutte le esigenze e i bisogni dell'Ospite, favorendo la socializzazione in un ambiente di tipo familiare.

La Struttura nel suo complesso è in grado di fornire prestazioni sanitarie, assistenziali e tutoriali, riabilitative di recupero funzionale, di mantenimento delle capacità cognitive e di reinserimento sociale. In particolare le attività offerte da equipe interdisciplinari, tendono alla prevenzione delle complicanze con l'obiettivo di porre una barriera alla progressione delle patologie croniche che tendono ad aggravarsi aumentando il danno funzionale.

La struttura, accreditata istituzionalmente con Determinazione Dirigenziale n.13BI.2023/D.00216 del 04.07.2023 e autorizzata all'esercizio con D.G.R. 972 del 03.12.2021 e successivo D.P.G.R. 247 del 15.12.2021, si trova a Matera in Via Enzo Ferrari snc ed è circondata da un ampio spazio esterno con giardino. È dotata di 108 posti letto così ripartiti:

- » 22 (ventidue) posti letto per attività di riabilitazione intensiva in regime residenziale per soggetti totalmente non autosufficienti (R1); - **attività autorizzata ma non accreditata;**
- » 20 (venti) posti letto per attività di riabilitazione estensiva a carattere continuativo in regime residenziale per soggetti autosufficienti (R2);
- » 20 (venti) posti letto per attività di lungo assistenza e di mantenimento continuativo in regime residenziale per soggetti non autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria (R3);
- » 8 (otto) posti letto per il trattamento estensivo in regime residenziale di soggetti non autosufficienti affetti da Alzheimer (R2D);
- » 18 (diciotto) posti letto per il trattamento riabilitativo e di mantenimento in regime semi residenziale per anziani (SR);
- » 20 (venti) posti letto per il trattamento estensivo in regime semiresidenziale di soggetti non autosufficienti affetti da Alzheimer (SRD) - **attività autorizzata ma non accreditata.**

1. Presentazione del Centro Geriatrico Matera

La Struttura accoglie Ospiti che presentano prevalentemente una compromissione dello stato di salute nelle aree geriatriche di:

- » Area della senescenza (parziale o totale limitazione dell'autosufficienza), con particolare riguardo alle persone affette da malattie croniche;
- » Area della disabilità, riferita a persone portatrici di handicap funzionali, in condizioni di notevole dipendenza;
- » Area del disagio mentale, rappresentata dalla presenza di Malattia di Alzheimer e di altre forme di demenza o ancora di compromissione della comprensione e/o dell'espressione verbale.

Gli obiettivi del trattamento sono orientati a preservare e potenziare le capacità e le autonomie delle persone, al fine di migliorarne la qualità di vita.

Le principali prestazioni che sono offerte ed erogate quotidianamente nella Struttura del Centro Geriatrico Matera sono:

Assistenza medica

In Struttura è garantita l'assistenza medica; l'assistenza di base è offerta dai MMG dell'ASM. Gli accertamenti diagnostici sono forniti attraverso appositi accordi con i centri ASL accreditati ed è inoltre sempre assicurata la possibilità di intervenire tempestivamente ove necessario con trasferimenti effettuati dal 118. Il rapporto medico-paziente è favorito da un ambiente aperto svincolato da orari, in cui è possibile favorire la comunicazione terapeutica.

Assistenza infermieristica e tutelare

È garantita da personale infermieristico ed assistenziale dedicato esclusivamente alle esigenze degli Ospiti della Struttura. Sono applicati protocolli di cura che prevedono la valutazione continua dei risultati ottenuti, la prevenzione delle complicanze e lo sviluppo di un rapporto comunicativo familiare e disteso. La presenza infermieristica nell'arco delle 24 ore garantisce la continuità assistenziale.

Prestazioni riabilitative e occupazionali

Le prestazioni riabilitative prevedono interventi di gruppo o individuali, ROT (Reality orientation therapy - terapia di orientamento alla realtà), terapia del Riorientamento, terapia della Reminiscenza, terapia della Rimotivazione, terapia del Riconoscimento, terapia di Validazione, terapia sulle Emozioni, stimolazione Cognitiva, terapia Occupazionale e terapia riabilitativa Neuromotoria.

La riabilitazione è intesa non come momento limitato al tempo e al luogo di intervento dello specifico operatore professionale ma si estende a tutta la giornata dell'Ospite, in modo da promuovere il più possibile l'autonomia nel corretto svolgimento degli atti quotidiani della vita, sotto l'attenta sorveglianza del personale di assistenza.

Terapia sociale

È inoltre dato ampio spazio alle attività ricreative, che costituiscono parte integrante della vita quotidiana della Struttura, regolate da un calendario mensile di attività sociali, religiose e ludiche concepito in base alle varie tipologie degli Ospiti presenti. In esse sono coinvolte, oltre agli operatori assistenziali e riabilitativi proprie della Struttura, anche volontari e fami-

liari degli Ospiti che, singolarmente o in gruppi, desiderano allietare e vivacizzare la vita dei residenti.

Assistenza psicologica

Attraverso la valutazione e l'interlocuzione con l'Ospite e la sua famiglia, vengono individuate le azioni personalizzate che possano migliorare la partecipazione attiva ai trattamenti e la permanenza in residenza. Sono favoriti l'integrazione e l'interazione nel gruppo e colloqui ripetuti individuali.

Equipe

Tutte le iniziative sono coordinate da una equipe di cui fanno parte il Responsabile medico di ogni singolo modulo, il Coordinatore infermieristico, gli Infermieri, gli O.S.S., i Fisioterapisti, gli Psicologi, i Neuropsicologi e gli Assistenti sociali. È un gruppo di professionisti con ampia esperienza e competenza nella gestione complessa delle persone anziane. Essi utilizzano la Valutazione Multidimensionale (VMD) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) come strumenti principali di coordinamento e gestione di ogni attività e d'intervento sull'Ospite. Nelle riunioni periodiche l'equipe valuta i risultati ottenuti, formula nuovi obiettivi, definisce interventi prioritari assistenziali, riabilitativi e occupazionali.

Di fondamentale importanza è il coinvolgimento della famiglia di provenienza, che può rappresentare un "approccio" particolarmente utile per ridurre il disagio della residenzialità in un ambiente diverso da quello domestico di origine. Pertanto è favorita la partecipazione dei parenti e degli amici più intimi in alcuni momenti assistenziali degli Ospiti residenti: l'ora dei pasti, gli eventi ricreativi e di spettacolo, le attività occupazionali e religiose.

Il Centro Geriatrico Matera si presenta come una residenza aperta dove il vasto parco, il punto di ristoro interno che nella bella stagione permette di godere dell'ampio giardino e la presenza di una biblioteca, favoriscono momenti di socializzazione degli Ospiti presenti.

La Struttura si caratterizza con percorsi ben definiti e ben indicati dalla segnaletica di riferimento che garantiscono la sicurezza degli Ospiti, dei visitatori e del personale.

Formazione continua

Per quanto riguarda la formazione ECM, prevista ai sensi del D.lgs. del 30/12/1992, n. 502 e s.m.i., come integrato dal D.lgs. del 19/06/1999, n. 229 e s.m.i., con l'obbligo per i medici e gli altri operatori delle professioni sanitarie di svolgere attività di formazione nell'ambito dei programmi di educazione continua, il Centro Geriatrico Matera, in collaborazione con il provider accreditato IRCSS San Raffaele di Roma, organizza attività formativa per il conferimento di crediti ECM per tutti i profili professionali.

In attuazione dell'Accordo Stato-Regioni concernente il "Riordino del sistema di formazione continua in medicina" è stato realizzato un apposito piano formativo per il personale. Il piano, redatto sulla base di un questionario sulla rilevazione dei bisogni formativi del personale ha portato all'elaborazione di un'offerta formativa costruita partendo dalle esigenze di tutte le figure professionali. Sono state inoltre avviate attività di formazione sul campo che rappresentano un elemento innovativo per accreditare le attività regolarmente svolte all'interno dei reparti.

2. Principi fondamentali a tutela dell'Ospite

L'attività della Struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali che sono stati sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

Eguaglianza

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso l'Ospite sono ispirati a criteri di obiettività giustizia e imparzialità.

Continuità

Il Centro Geriatrico Matera assicura la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte a creare all'Ospite il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'Ospite ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

Il Centro Geriatrico Matera garantisce all'Ospite la partecipazione alla prestazione attraverso un'informazione corretta, chiara e completa, con la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

A vertical bar on the left side of the page, composed of horizontal segments in various shades of blue, ranging from a dark blue at the top to a light blue at the bottom.

Sezione seconda

Informazioni sulla Struttura
e i servizi forniti

1. Tipologia delle prestazioni fornite

I servizi erogati sono:

- » Ricovero ordinario in Assistenza Residenziale Intensiva - **attività autorizzata ma non accreditata** (R1)
- » Ricovero ordinario in Riabilitazione Estensiva a carattere continuativo (R2)
- » Lungoassistenza e di mantenimento continuativo (R3)
- » Ricovero per trattamento estensivo di soggetti non autosufficienti affetti da Alzheimer (R2D)
- » Trattamento riabilitativo e di mantenimento in regime semiresidenziale per anziani (SR)
- » Trattamento estensivo in regime semiresidenziale di soggetti non autosufficienti affetti da Alzheimer - **attività autorizzata ma non accreditata**(SR ALZHEIMER)

La Struttura Organizzativa

Amministratore Unico	Dott. Carlo Trivelli
Direttore Generale	Dott. Daniele Cipriani
Medico Responsabile	Dott. Giuseppe Nicola Calicchio
Direttore Operativo	Dott. Luciano Ladisi

1. Tipologia delle prestazioni fornite

Assistenza Residenziale Intensiva (R1)

Il nucleo di Riabilitazione intensiva eroga trattamenti intensivi di cura e mantenimento funzionale, ad elevato impegno sanitario, a Ospiti non autosufficienti con instabilità clinica, alto livello di complessità, sintomi di difficile controllo che necessitano di supporto alle funzioni vitali (ventilazione meccanica e assistita, nutrizione enterale o parenterale protratta, trattamenti specialistici ad alto impegno per stati vegetativi, coma prolungato, gravi insufficienze respiratorie, malattie neurodegenerative progressive ecc.) e di adeguati interventi sociali, a fronte di un programma assistenziale di medio o prolungato periodo.

La durata del trattamento dipende dalla valutazione multidimensionale.

Attualmente il nucleo R1 non è stato attivato, in seguito all'accreditamento l'accesso alla Struttura sarà effettuato previa valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (UVI) competente per territorio, che definisce e verifica periodicamente il programma.

La capacità ricettiva massima del nucleo R1 è di 22 posti letto.

Attività autorizzata ma non accreditata.

Riabilitazione Estensiva a carattere continuativo (R2)

Il nucleo di Riabilitazione estensiva a carattere continuativo eroga trattamenti estensivi residenziali di cura e recupero funzionale ad Ospiti autosufficienti con patologie che, pur non presentando particolari criticità e sintomi complessi, necessitano di elevata tutela sanitaria (quali cure mediche ed infermieristiche quotidiane, trattamenti di recupero funzionale, somministrazione di terapia e.v., nutrizione artificiale, trattamenti per lesioni da decubito, ecc.) con continuità assistenziale e presenza infermieristica sulle 24h.

La durata del trattamento, di norma, non supera i 60 giorni e dipende dalla valutazione multidimensionale.

L'accesso alla Struttura accreditata avviene valutazione multidimensionale (VMD) da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (UVI) competente per territorio, che definisce e verifica periodicamente il programma.

La capacità ricettiva massima del nucleo R2 è di 20 posti letto.

Trattamento estensivo di soggetti non autosufficienti affetti da Alzheimer (R2D)

La Demenza di Alzheimer, nella sua forma di patologia cronico – degenerativa, nei suoi aspetti di sviluppo, nella complessità delle sue manifestazioni a livello fisico – psichico e comportamentale, implica continui cambiamenti di punti di vista da parte di chi cura e conseguenti modificazioni metodologiche e strategiche negli obiettivi da perseguire. L'obiettivo della cura diventa quindi il sostegno al benessere del malato e del suo ambiente, un sostegno protesico in grado di supportare le abilità residue del malato, sopperire alle potenzialità perdute e ridurre il livello di stress sia del malato che dell'ambiente di cura. Da qui la necessità di prendere in considerazione oltre alla persona portatrice dei disturbi anche coloro che di questa si occupano.

Il nucleo eroga trattamenti estensivi residenziali ad Ospiti con demenza nelle fasi in cui il disturbo mnesico è associato a disturbi del comportamento e/o dell'affettività che richiedono trattamenti estensivi di carattere riabilitativo, di riorientamento e tutela personale in ambiente "protetto".

La durata del trattamento, di norma, non supera i 60 giorni e dipende dalla valutazione multidimensionale.

L'accesso alla Struttura accreditata è effettuato previa valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (UVI) competente per territorio, che definisce e verifica periodicamente il programma.

La capacità ricettiva massima del nucleo R2D Alzheimer è di 8 posti letto.

Lungoassistenza e mantenimento continuativo (R3)

Il nucleo eroga trattamenti residenziali di recupero e mantenimento funzionale, finalizzati all'accoglienza, al mantenimento e/o recupero dell'autonomia residua, caratterizzate da bassa tutela sanitaria, continuità assistenziale ed attività di socializzazione ed animazione.

L'accesso alla Struttura accreditata avviene previa valutazione multidimensionale (VMD) da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (UVI) competente per territorio, che definisce e verifica periodicamente il programma

La capacità ricettiva massima del nucleo R3 è di 20 posti letto.

Trattamento riabilitativo e di mantenimento in regime semiresidenziale per anziani (SR)

Il nucleo eroga trattamenti a ciclo diurno di lungoassistenza, di recupero, di mantenimento funzionale e di ri-orientamento, per Ospiti autosufficienti con bassa necessità di tutela sanitaria, per il miglioramento e/o mantenimento dell'autonomia residua della persona, per la prevenzione dall'istituzionalizzazione, nonché per il sostegno e/o sollievo dell'Ospite e della sua famiglia.

La capacità ricettiva massima del modulo è di 18 posti letto.

L'accesso alla Struttura avviene previa valutazione multidimensionale (VMD) secondo i criteri di eleggibilità conformi all'autorizzazione sanitaria concessa dalla Regione Basilicata, con la modulistica del Centro Geriatrico Matera per l'accesso amministrativo e per l'eleggibilità indicata nel Percorso assistenziale.

La Struttura diurna garantisce l'erogazione del servizio nel rispetto di quanto disciplinato a livello regionale, per almeno 6 ore/die e 5 giorni a settimana.

Trattamento riabilitativo e di mantenimento in regime semiresidenziale per soggetti affetti da Alzheimer (SR ALZHEIMER)

Il nucleo eroga ad Ospiti non autosufficienti affetti da Alzheimer con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali con potenzialità di recupero funzionale, prestazioni riabilitative estensive a ciclo diurno con un intervento riabilitativo di almeno 1h/die e con durata del trattamento, di norma, non superiore a 60 giorni a meno di rivalutazione multidimensionale.

L'accesso alla Struttura accreditata avviene previa valutazione multidimensionale (VMD) da parte dell'Unità di Valutazione Integrata (UVI) competente per territorio, che definisce e verifica periodicamente il programma.

La capacità ricettiva massima del nucleo SR ALZHEIMER è di 20 posti letto.

La Struttura diurna garantisce l'erogazione del servizio nel rispetto di quanto disciplinato a livello regionale, per almeno 6 ore/die e 5 giorni a settimana.

Attività autorizzata ma non accreditata.

2. Ricovero in degenza ordinaria

2.1 Modalità di accesso in ricovero ordinario

Assistenza Residenziale Intensiva

L'accesso alla Struttura avviene attraverso ricoveri programmati, concordati tra il Centro Geriatrico Matera, la ASM e la Regione Basilicata. Gli ospedali possono quindi trasferire i pazienti presso la nostra Struttura dopo aver valutato i criteri di appropriatezza.

N.B. Al momento i ricoveri avvengono in regime privatistico.

Nucleo Diurno			
Nucleo	Imponibile con I.V.A.	Esente	Totale
SR	12,00 €	35,38 €	47,38 €
SR ALZHEIMER	14,00 €	41,13 €	55,13 €

Nucleo Residenziale			
Stanza	Imponibile con I.V.A.	Esente	Totale
R1	90,24 €	22,56 €	112,8 €
R2	81,22 €	20,3 €	101,52 €
R3	54,14 €	13,54 €	67,68 €
R2D	84,00 €	21,00 €	105,00 €

La retta richiesta include una quota configurata come prestazione esente ed una come servizi aggiuntivi (a riguardo si veda il punto 7) cui si applica l'I.V.A. al 10%.

2.2 Gestione della lista di attesa

L'impegno del Centro Geriatrico Matera è quello di garantire all'Ospite la più appropriata assistenza, nel rispetto dei criteri di accesso alla Struttura.

Le liste di attesa sono gestite in modo trasparente, in base all'ordine di presentazione delle richieste e alla priorità clinica stabilita dai medici.

2.3 Occorrente per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:

- » tessera sanitaria
- » documento di riconoscimento

Non possono in alcun caso essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.

È utile inoltre portare con sé tutti gli esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti.

Per quanto riguarda l'occorrente personale si rimanda al modulo di dotazione consegnato prima dell'ingresso in Struttura, in cui sono indicati gli indumenti e i prodotti per l'igiene consigliati oltre ai medicinali, presidi e ausili in uso.

2.4 Dimissione

La dimissione viene di norma comunicata dai medici almeno sette giorni prima. Pertanto l'Ospite è invitato ad avvisare tempestivamente i propri familiari, al fine di garantire l'ottimale organizzazione della stessa.

Alla dimissione è rilasciata una lettera che descrive l'intero iter diagnostico-terapeutico seguito durante il periodo di ricovero e le eventuali indicazioni terapeutiche da effettuare al domicilio.

Nell'ipotesi che l'Ospite chieda di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata sul diario della cartella clinica, che solleva la Struttura da ogni responsabilità scaturita da tale decisione.

2.5 Richiesta della cartella clinica

L'Ospite può richiedere, al momento della dimissione dalla Struttura, copia della cartella clinica in Amministrazione osservando i seguenti orari:

- » dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30

La copia è disponibile entro 30 giorni dalla richiesta.

Può essere ritirata personalmente, da un genitore (nel caso di Ospite minorenni) o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'Ospite. Nel caso in cui quest'ultimo non sia residente a Matera è possibile richiedere la spedizione della cartella tramite posta prioritaria, previa richiesta scritta e pagamento delle spese postali.

3. Assistenza non sanitaria integrativa

Per assistenza non sanitaria integrativa (badantato) si intende l'insieme di tutte quelle attività prestate al degente come supporto psicologico, affettivo e relazionale. Si escludono da tale denominazione tutte le funzioni di assistenza di base, già incluse nei compiti del personale (sanitario e non) di reparto.

L'autorizzazione per il badantato può essere richiesta dal degente stesso ovvero da un familiare, nel caso in cui il degente non sia in grado di intendere o di volere. La richiesta deve essere effettuata utilizzando l'apposito modulo e dovrà essere approvata dal Responsabile sanitario della Struttura e dal Coordinatore infermieristico.

Le persone che intendono esercitare l'attività di badantato presso il Centro Geriatrico Matera, con titolo di formazione di livello regionale, dovranno indicare il proprio nominativo in un elenco che è tenuto a cura dell'Assistente sociale. L'Ospite che intende avvalersi di tale servizio potrà rivolgersi all'Assistente sociale e scegliere liberamente la persona. Tutto il personale dedicato all'attività di badantato dovrà essere munito di tessera di riconoscimento da tenere in evidenza ed indossare apposito camice, dovrà rispettare le norme di comportamento in vigore all'interno della Struttura, pena la revoca dell'autorizzazione e la conseguente espulsione dalla Struttura.

4. Servizio di assistenza sociale

È presente un servizio di assistenza sociale per sostenere l'Ospite e/o i Suoi familiari nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali.

Il servizio si occupa, inoltre, di problemi relativi a pratiche amministrative (ad esempio richieste alle competenti Aziende sanitarie locali).

5. Volontariato

All'interno della Struttura sono presenti gruppi e associazioni di volontariato che collaborano con il Servizio sociale della Struttura stessa e con tutto il personale nelle attività ricreative, religiose e di sostegno. Il volontariato accede attraverso l'autorizzazione del Responsabile sanitario della Struttura con il coordinamento dell'Assistente sociale.

Le Associazioni di volontariato accreditate e conosciute presso le istituzioni pubbliche, potranno presentare regolare domanda unendo nella documentazione lo statuto dell'associazione e l'iscrizione al RUNTS (Registro Unico Nazionale Terzo Settore) o, quantomeno la relativa iscrizione.

6. Assistenza religiosa

Nella Struttura è disponibile una cappella per il culto cattolico oltre ad ulteriori appositi spazi dedicati alla pratica di culti diversi da quello cattolico. Sono possibili cerimonie religiose nelle

festività più importanti che coinvolgano tutti gli Ospiti.

7. Servizi accessori e comfort

Presso la Struttura è possibile usufruire di vari servizi diversi dalle prestazioni sanitarie.

Cura della persona

È previsto un servizio parrucchiere, barbiere, lavanderia capi personali, podologo. Per le prenotazioni l'Ospite si rivolge al Coordinatore Infermieristico.

Pasti

Di norma la colazione è servita alle ore 8:00, il pranzo alle ore 13:00, la merenda alle ore 16:00 e la cena alle ore 18:30.

Sono previsti menù con variazioni stagionali, che possono essere modificati qualora il Medico e il Dietista suggeriscano pietanze più adatte alla patologia specifica dell'Ospite (diete speciali). Il menù può essere variato per introdurre pasti caratterizzanti la cultura e il gusto degli Ospiti stessi.

Sono presenti distributori automatici di bevande e consumazioni.

Mance

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati al Medico responsabile per i provvedimenti del caso.

Fumo

In ossequio alle disposizioni di legge e per la salvaguardia della propria e dell'altrui salute, è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi della Struttura anche con sigarette elettroniche.

Norme di sicurezza degli Ospiti e visitatori

Come previsto dalla normativa vigente, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza; all'interno della Struttura sono espone le norme di sicurezza. In caso di emergenza, tutti gli Ospiti e i visitatori sono tenuti a seguire scrupolosamente le informazioni fornite dal personale di Struttura.

Comfort alberghiero

Tutte le stanze sono dotate di servizio Wi-Fi, di televisori di ultima generazione da 43" e di bagno accessoriato.

La Struttura è dotata di ampi spazi esterni con giardino e apposite aree parcheggio riservate ai visitatori.

Riconoscibilità del personale

Gli operatori di Struttura sono riconoscibili attraverso il colore della divisa e l'apposito cartellino che riportano il nominativo e la qualifica dell'operatore.

8. Ingresso ai visitatori

L'ingresso per i visitatori è consentito:

- » dalle ore 16:00 alle ore 18:30 nei giorni feriali;
- » dalle ore 10:30 alle ore 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:30 la domenica e nei giorni festivi.

9. Modalità di accoglienza

L'Ospite è seguito dal personale di Struttura in ogni fase della sua permanenza presso il Centro Geriatrico Matera, affinché tutte le esigenze possano essere soddisfatte e le prestazioni erogate siano efficienti e funzionali. L'impegno per fornire un'informazione chiara e accessibile è perseguito attraverso la produzione di materiale informativo completo e aggiornato sulle attività svolte.

L'Ufficio accettazione costituisce il punto di contatto diretto con la Struttura, per fornire informazioni sui servizi e sulle modalità di accesso.

Nell'ambito delle proprie attività l'Assistente sociale:

- » si occupa di rilevare il gradimento sulle modalità di erogazione dei servizi sanitari;
- » accogliere i reclami degli Ospiti.

A vertical decorative bar on the left side of the page, consisting of a gradient of blue shades from dark at the top to light at the bottom.

Sezione terza

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Sistema gestione di qualità, impegni e programmi

La Struttura, in fase di avvio del percorso volto all'ottenimento della certificazione del Sistema Gestione di Qualità, è orientata al miglioramento continuo seguendo le normative di riferimento sui Sistemi di Gestione Qualità e di Total Quality Management, ispirandosi ai principi del PDCA:

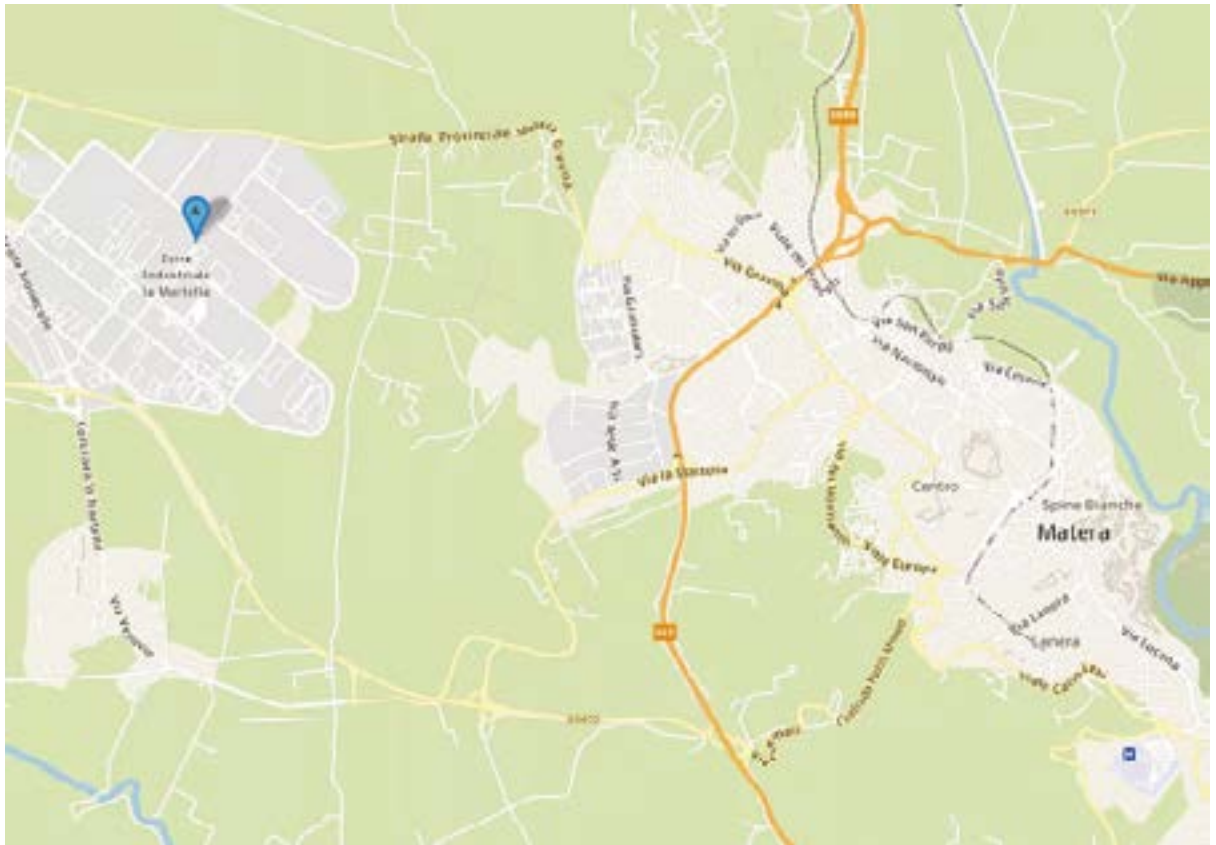
- » Plan: pianificazione;
- » Do: applicazione di quanto pianificato;
- » Check: controllo dei risultati e verifica della compatibilità con quanto pianificato;
- » Act: implementazione delle soluzioni che hanno superato le verifiche.

Il nostro Sistema Gestione Qualità consente la pianificazione, l'applicazione, il monitoraggio e il miglioramento delle prestazioni erogate e dei processi in modo continuo, consentendoci di orientarci sempre più ad obiettivi di eccellenza.

STANDARD QUALITATIVI	OBIETTIVI
Livello di soddisfazione Customer care	Media voti $\geq 70\%$: Buono
Presa in carico dei reclami e delle non conformità	Gestione reclami presentati = 100%
Formazione continua degli operatori sanitari	Esecuzione corsi di formazione pianificati $\geq 100\%$
Manutenzioni e controlli di conformità impianti e attrezzature	Esecuzione manutenzioni e controlli conformità previsti = 100%
Aggiornamento procedure e policy organizzative e sociosanitarie	Aggiornamento continuo delle procedure in base a cambiamenti normativi o organizzativi
Umanizzazione	Rendere gli ambienti accoglienti e conformi alla residenzialità
<i>Attività programmate di animazione, socializzazione, fisiche ecc.</i>	Ospiti coinvolti nei programmi $\geq 80\%$
Qualità del vitto nel rispetto degli orari di somministrazione, HACCP, possibilità di scelta almeno fra due alternative, personalizzazione	Esito controlli periodici sul vitto $\geq 80\%$ (esiti positivi/controlli totali)
Igiene e pulizia degli ambienti	Esito controlli periodici $\geq 90\%$ (camere pulite/camere totali)
Controlli sull'igiene personale	Esecuzione interventi di igiene personale $\geq 90\%$ (interventi effettuati/interventi programmati)
Rischio cadute	Valutazione caduta con punteggio scala di Conley maggiore di 50 $< 10\%$
Prevenzione ulcere da decubito	Lesione cutanea/totale Ospiti $< 10\%$

La revisione della Carta dei servizi è svolta con l'apporto delle associazioni di tutela e di volontariato presenti a Matera; attualmente è attiva una partnership con l'associazione di volontariato "Anziani uniti".

1.2 Dove siamo



Il Centro Geriatrico Matera è situato in Via Enzo Ferrari, snc in zona Matera Nord. La Struttura è raggiungibile:

In aereo

L'Aeroporto di Bari Palese dista 60 km; l'Aeroporto di Brindisi dista 150 km.

In treno

Dalla stazione centrale di Bari alla stazione Villa Longo di Matera.

In auto

- » Da sud S.S. 106 Reggio Calabria – Taranto uscita Matera. Proseguire uscita Matera Nord – Via Gravina, seguire indicazioni per la zona industriale La Martella;
- » Da nord autostrada A14 uscita Bari Nord – Matera. Uscita Via Gravina, seguire indicazioni per la zona industriale La Martella;
- » Da nord autostrada A3 uscita Potenza S.S. 407 Basentana Potenza – Matera. Uscita Matera Nord – Via Gravina, seguire indicazioni per la zona industriale La Martella.



Sezione quarta

Meccanismi di tutela e di verifica

1. Diritti e doveri degli Ospiti

1.1 Diritto all'informazione – consenso informato

L'Ospite ha pieno diritto a essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico e del progetto riabilitativo, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (Medici, Infermieri e Terapisti) tutti i chiarimenti che ritengono opportuni.

1.2 Diritto alla riservatezza

All'ingresso in Struttura, è richiesto all'Ospite il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla vigente normativa in materia di privacy. È garantito il segreto professionale su tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. In nessun caso saranno fornite notizie sulle condizioni cliniche dell'Ospite, dalla diagnosi alle terapie somministrate. I medici forniranno informazioni solo ai referenti indicati dall'Ospite.

1.3 Doveri degli Ospiti

La permanenza in Struttura comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene e educazione:

- » ogni Ospite ha il dovere di collaborare con il personale sanitario di Struttura, ed in particolare con quello del proprio Nucleo;
- » l'Ospite che voglia allontanarsi dal reparto, pur rimanendo all'interno della Struttura, dovrà preventivamente informare il personale sanitario;
- » ai visitatori è assolutamente vietato permanere nelle stanze di degenza durante le visite mediche e le terapie;
- » per motivi d'igiene, non è consentito ai visitatori sedersi sui letti di degenza né di usare i servizi igienici riservati ai Degenti, nè accedere ai locali riservati al personale e alle attività riabilitative;
- » è vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella.

I medicinali non autorizzati dai medici di reparto saranno immediatamente ritirati.

La Carta, disponibile presso l'accettazione ed affissa negli spazi comuni, costituisce un'accurata informativa dei diritti e doveri dell'Ospite.

2. Reclami

Il Centro Geriatrico Matera assicura la funzione di tutela verso l'Ospite anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di presentare reclami per e disservizi della Struttura.

2.1 Ufficio preposto

I reclami devono essere presentati presso l'ufficio dell'Assistente sociale aperto lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:30.

L'Ufficio accoglie rimostranze e i reclami scritti degli Ospiti provvedendo alla risposta entro 30 giorni lavorativi.

2.2 Modalità di presentazione reclamo

Si può dar voce alle proprie richieste/rimostranze attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'Ufficio dell'Assistente sociale.

3. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Il Centro Geriatrico Matera monitorizza le informazioni concernenti la soddisfazione degli Ospiti anche attraverso una procedura che prevede la compilazione da parte degli stessi di appositi questionari di Customer care. La rilevazione del gradimento avviene su base trimestrale e semestralmente e viene elaborato un report finale.

4. Contatti

Centralino: 0652257100 – 083521321

Email: centrogeriatricomatera@sanraffaele.it - centrogeriatricomatera@legalmail.it



Centro Geriatrico