



CARTA DEI SERVIZI
E
DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Casa di Riposo
Residenza Socio Sanitaria e Assistenziale
G. SIMONE - V. CALABRESE



*La vecchiaia
ha i suoi momenti belli.*
(Albert Einstein)

Via Pietro Sette, 1 - 70029 - SANTERAMO IN COLLE (BA)
TELEFONO: 080 – 3039298 FAX: 080 – 3023769 email: con-noiirgilio.it

EDIZIONE 1	REVISIONI				
	0	1	2	3	4
Data Emissione	28.12.2015	25/02/2016			
Firma Emittente					
Verifica RSQ					
Approvazione PdCA					



CAPITOLO I

L'IMPEGNO SOCIALE CONSOLIDATOSI NEL TEMPO	5
▪ Principi fondamentali.....	6
CENNI STORICI.....	7
▪ Le necessità della comunità	7
▪ Visione	8
▪ Missione	8
▪ Valori.....	8
▪ Risorse	9
Note di Legge e riferimenti legislativi	9
Contenuti della Carta	9
Terminologia	10
Obiettivi perseguiti.....	11

CAPITOLO II

I SERVIZI DI ASSISTENZA	12
▪ I Servizi	13
▪ Caratteristiche dei servizi.....	13
LA STRUTTURA RESIDENZIALE.....	14
▪ Caratteristiche funzionali dell'edificio.....	14
▪ I Servizi offerti nella Casa.....	15
▪ L' impegno per la sicurezza	17
▪ L'impegno per la tutela dei dati personali.....	17
▪ Le Risorse Umane della Casa.....	17
▪ Regolamento di erogazione dei Servizi	19
▪ Tutela e verifica dei "Diritti" degli Ospiti, Rappresentanza degli Ospiti.....	26
LE ATTIVITÀ DOMICILIARI DOMESTICHE.....	26
▪ Assistenza per le attività domestiche e cura della persona	26
▪ I servizi domiciliari	27
▪ Risorse	28
▪ Modalità di Erogazione dei Servizi	28



NETWORK TERRITORIALE29

CAPITOLO III

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI30

- ***Individuazione dei fattori di qualità generali31***
- ***Standard di qualità33***
- ***Individuazione impegni e programmi sulla qualità34***

CAPITOLO IV

MECCANISMI DI TUTELA ED INFORMAZIONI AGGIUNTIVE35

- ***La gestione dei dati e la tutela della privacy36***
- ***Struttura di trattamento dei dati36***
- ***Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo36***
- ***Attività di comunicazione e ascolto.....37***
- ***Tempi e gestione dei reclami38***
- ***Comunicazione e aggiornamento della Carta dei servizi e degli standard39***

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE.....40



PRESENTAZIONE

Gentili Clienti,

con la presente Carta dei Servizi (redatta in conformità all'art.13 della Legge 28/11/2000 n.308, dell'art.5 del Decreto del 21/5/2001 n.308 e dell'art.37 della L.R. del 25/8/2003 n.17) vogliamo garantirvi la trasparenza della nostra organizzazione.

La Carta dei Servizi vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi erogati, gli obiettivi, le modalità di controllo adottate per garantire la miglior qualità dell'assistenza e della vita comunitaria.

La Carta dei Servizi non deve essere considerata un opuscolo informativo, bensì uno strumento di trasparenza a tutela del diritto delle persone Ospiti della struttura, ad avere una vita sociale, culturale e fisica ottimale, rapportata ovviamente alla loro età, al loro stato di salute ed alle specifiche esigenze; vorremmo donare

“Qualità alla vita dei nostri Ospiti”

La Carta dei Servizi è un patto/contratto tra la nostra organizzazione e l'Ospite, per dare una risposta ideale ad ogni suo bisogno ed, allo stesso tempo, vuole essere da stimolo per un miglioramento della qualità e della quantità delle prestazioni offerte.

Questo documento può anche essere inteso come Carta dei Diritti degli Ospiti. Da tale asserzione deriva la possibilità per l'utente ed i suoi famigliari di esercitare il controllo sui servizi erogati e di contribuire a migliorarli mediante suggerimenti o eventuali reclami che saranno presi in considerazione con attenzione a beneficio della qualità del nostro lavoro.

Una copia del Carta dei Servizi sarà consegnata ad ogni persona interessata ad usufruire dei servizi, in modo da accedere con maggiore consapevolezza e facilitando l'impegno del nostro personale.

*Alleghiamo al presente documento un questionario che vi permetterà di esprimere un giudizio e suggerimenti circa la funzionalità dei servizi offerti, permettendoci di **“Migliorare insieme”** Augurandoci che i nostri servizi Vi siano graditi, porgiamo distinti saluti.*

Il Consiglio d'Amministrazione



CAPITOLO I

L'IMPEGNO SOCIALE CONSOLIDATOSI NEL TEMPO





Principi fondamentali

La Cooperativa Sociale svolge l'attività di gestione:

- della Casa di Riposo e della Residenza Protetta "G. Simone – V. Calabrese", struttura nella quale sono forniti servizi socio-assistenziali e sanitari di tipo "residenziale";
- dei servizi socio-assistenziali domiciliari.

La Cooperativa opera per garantire agli utenti un elevato livello d'assistenza tutelare, nel pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale.

La Cooperativa opera:

- nell'ambito degli indirizzi programmatici
- nel rispetto della normativa nazionale e regionale

in collaborazione con l'Azienda Sanitaria Locale e le Autonomie Locali competenti, prime fra tutti i Servizi Sociali ed Assistenziali del Comune di Santeramo in Colle e del Piano Sociale di Zona.

La Cooperativa opera in rete con i servizi territoriali, al fine di garantire risposte adeguate ai bisogni della popolazione anziana e/o non autosufficiente.

Ad ogni utente, in base ad un piano di assistenza individuale, sono garantiti:

- parità di trattamento e imparzialità di comportamento nell'erogazione delle prestazioni, principi ispirati a criteri di obiettività e di giustizia, e assicurati da precise direttive, che si richiamano alle norme di legge, nonché dalla formazione del personale preposto al rapporto con gli utenti;
- continuità e regolarità delle prestazioni, mediante la predisposizione di turni di servizio, che assicurano durante le 24 ore, opportuni livelli qualitativi;
- diritto di scelta, principio base riconosciuto ad ogni cittadino e perseguito dalla Cooperativa tramite l'informazione chiara e trasparente delle prerogative e dei limiti dei servizi prestati;
- partecipazione, intesa come accesso alle informazioni e ascolto delle esigenze degli utenti, tramite la possibilità di incidere sulle scelte mediante istanze, proposte, osservazioni e reclami (ogni osservazione viene valutata come contributo al miglioramento del servizio);
- corretto utilizzo delle risorse nel rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza.

Nella struttura residenziale ove la Cooperativa offre ospitalità e assistenza agli anziani, autosufficienti e non, sono ubicati anche gli uffici per le relazioni con il pubblico, amministrativi e per i servizi sociali.

La Cooperativa adotta la "Carta dei Servizi e dei diritti dell'Utente", redatta secondo lo schema previsto dalla "Carta dei Servizi Pubblici" proposta dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Funzione pubblica di cui ne condivide i contenuti generali.



CENNI STORICI

Con Noi Società Cooperativa Sociale è stata fortemente voluta da un gruppo di volontari riunitisi nei primi anni 1980, facente capo alla Caritas interparrocchiale. Questo gruppo prestava le proprie cure ed attenzioni a favore delle persone sole ed emarginate.

La prestazione di un servizio mensa è stata la prima attività svolta a favore delle persone in stato di disagio. Il servizio risultò ben presto insufficiente rispetto all'effettivo bisogno della popolazione locale e maturò l'idea di una Casa-Famiglia che, con l'interesse e la sensibilità dell'Amministrazione Comunale, fu realizzata nell'ex Orfanotrofio Calabrese.

I giovani, attori del processo di sensibilizzazione e di sostegno sociale, a quel punto, decisero di intraprendere la strada della Cooperazione che rappresentava anche un'occasione di lavoro stabile per la maggior parte di loro; nell'anno 1985 con l'entrata in vigore della legge regionale "Binetti", che favoriva l'occupazione giovanile, fu costituita l'attuale Cooperativa.

L'idea progettuale dei servizi da erogare era incentrata sullo sviluppo di iniziative sociali ed assistenziali che avrebbero avuto, quale riferimento catalizzatore, la gestione della Casa di Riposo. In fase di start-up dell'iniziativa l'attenzione fu riposta:

- nel consolidamento della cultura sociale, finalizzata al perseguimento dello scopo mutualistico e cooperativistico;
- nell'attività di sensibilizzazione dell'Amministrazione Comunale per la realizzazione della struttura residenziale, da acquisire in gestione, che nell'anno 1988 veniva completata ed inaugurata.

Dal 1988 la Cooperativa gestisce la Casa di Riposo "G. Simone – V. Calabrese".

La validità dei servizi prestati hanno portato la struttura e tutta l'Organizzazione ad ottenere i seguenti risultati:

- nell'anno 1999 la Casa di Riposo veniva autorizzata ad essere Residenza – Protetta;
- nell'anno 1997 veniva avviata l'attività di assistenza domiciliare e di sostegno alle attività socio assistenziali del Comune di Santeramo in Colle.

Oggi la struttura residenziale può accogliere n. 88 Ospiti autosufficienti e non di cui n. 60 in regime convenzione con la ASL.

NECESSITÀ DELLA COMUNITÀ

Le richieste di servizi sociali della popolazione locale, ha evidenziato il diffuso stato di disagio delle persone anziane con esigenze di miglioramento della qualità della vita, intesa come libertà e opportunità di ogni individuo di integrarsi e ritrovarsi in un contesto sociale nel quale riconoscersi e condividere i valori.

Prendere in considerazione la qualità della vita dell'Ospite, comporta, inevitabilmente, la valutazione della sua situazione socio/culturale ed economica in relazione:

- ✓ al contesto in cui oggi è inserito,



- ✓ ai bisogni sociosanitari ed assistenziali che impattano sull'autonomia fisica e sull'affettività (vita di relazione). Questo secondo aspetto rappresenta l'approccio "sociale" che predilige contenuti relazionali della persona nelle situazioni della vita quotidiana.

VISION

La Cooperativa Sociale, attraverso la gestione dei servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi, persegue i suoi fini mutualistici e cooperativistici di condivisione e di sostegno delle problematiche individuali e comunitarie, tendenti a qualificare le modalità di vita e di integrazione sociale.

La Cooperativa vuole essere un punto di riferimento, per la comunità locale, nella promozione, gestione e miglioramento delle attività sociali ed educative ai fini dell'integrazione, della valorizzazione e del reinserimento delle persone.

MISSION

I destinatari dei servizi sono le persone in stato di bisogno in relazione all'età, allo stato fisico, alla condizione personale, familiare o sociale.

I servizi sono svolti in Santeramo in Colle, gli utenti sono prevalentemente cittadini dello stesso comune o di zone limitrofe della regione Puglia o Basilicata.

Rappresenta carattere di unicità e di distinzione territoriale il servizio di gestione della Struttura Residenziale quale Casa di Riposo e Residenza Protetta.

E' sulla gestione della Struttura Residenziale che la Cooperativa impegna la maggior parte delle proprie risorse poiché ritiene che essa costituisca il fulcro delle attività nonché il "laboratorio" accentratore delle esperienze passate e promotore dello sviluppo, della ricerca e del miglioramento qualitativo delle attività sociali ed assistenziali "Progetti innovativi di sviluppo sociale".

La Cooperativa ha come obiettivo il riconoscimento della validità sociale e culturale dei servizi prestati sia nei confronti degli utenti, sia delle Istituzioni.

La politica della qualità, finalizzata alla soddisfazione dell'utente e di tutte le parti interessate, costituisce l'indirizzo programmatico di miglioramento dei servizi determinato:

- dal monitoraggio delle aspettative e dei bisogni della collettività e loro adeguamento qualitativo,
- dalla partecipazione attiva di tutte le parti interessate al raggiungimento dell'obiettivo comune di elevare la qualità della vita delle persone in evidente stato di bisogno.

VALORI

I valori significativi, che l'organizzazione della Cooperativa condivide e persegue, sono:

- centralità dell'individuo e delle sue esigenze,
- qualità della vita,



- ruolo sociale dell'individuo, anche se istituzionalizzato,
- senso della "Casa" e recupero dei valori familiari o dell'appartenenza,
- valorizzazione dell'individuo per se e per gli altri.

RISORSE

Al fine di perseguire gli intenti di cui sopra, la Cooperativa destina risorse necessarie in termini sia quantitativi che qualitativi.

Le normative cogenti il Regolamento interno e la Carta dei Servizi rappresentano i documenti di riferimento per l'espletamento delle attività e degli impegni presi nei confronti della collettività.

NOTE DI LEGGE E RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento"; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995 n.125, supplemento n.65) e successivamente delineato nelle Linee guida n.2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995).

Nell'espletamento dei propri servizi la Cooperativa fa riferimento alle seguenti normative:

- D. L.vo 502 del 30 dicembre 1992.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125), Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- LINEE-GUIDA N. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)
- Legge Regione Puglia n.19/2006 e ss.mm.i..
- Regolamento Regionale Puglia n. 4/2007 e ss.mm.ii.
- Piani Sanitari in vigore e normative sui LEA nazionali e regionali.

CONTENUTI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi contiene le indicazioni necessarie ad individuare i servizi forniti, gli standard di qualità offerti e le modalità di tutela e di partecipazione degli utenti. Tutela, che per la Cooperativa costituisce:

- un impegno formale di garanzia per gli interessati (diritto di libera scelta),
- una forma di controllo diretto delle parti interessate sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi si compone di tre parti:



- Obiettivi e principi, con definizione dei servizi di assistenza
- Impegni verso l'utente con individuazione dei fattori di qualità
- Informazioni aggiuntive con individuazione delle modalità di tutela ed indicazioni varie.

Gli elementi cui si ispira la Carta dei Servizi sono i seguenti:

- 1) *soddisfazione di principi fondamentali* quali: imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia;
- 2) *informazione agli utenti*, l'informazione riguarda i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- 3) *assunzione di impegni sulla qualità del servizio* nei confronti degli utenti, attraverso l'adozione di *standard di qualità*;
- 4) *valutazione della qualità dei servizi*, per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi;
- 5) *tutela dei diritti dei cittadini utenti*, attraverso l'adozione di procedure di gestione dei reclami, delle segnalazioni e di ristoro.

TERMINOLOGIA

Casa di Riposo - RSSA: è la struttura residenziale "G. Simone - V. Calabrese" gestita da "CON NOI Società Cooperativa Sociale", (termini alternativi utilizzati = 1) Struttura Residenziale, 2) Casa.

Cooperativa: impresa collettiva che svolge attività nell'ambito sociale senza fini di lucro, nello specifico è la "CON NOI Società Cooperativa Sociale", organizzazione erogatrice dei servizi.

Cliente: persona a favore della quale si esplicano gli effetti del servizio socio/assistenziale/sanitario, ovvero il destinatario finale del servizio o *Utente*.

Committente: chi richiede ed acquista il servizio (familiare, Ente Pubblico, entrambi, etc.), il committente può coincidere con lo stesso cliente o utente)

Assistito: colui che beneficia dei servizi di assistenza prestati dalla Cooperativa Sociale.

Caso: situazione/quadro socio/sanitario/assistenziale dell'utente.

Ospite: colui che beneficia del servizio di assistenza nella Struttura Residenziale.

Familiare: parente di riferimento dell'Assistito o dell'Ospite con cui interagire e fornire le comunicazioni del caso ai fini di una corretta integrazione sociale dell'ospite assistito.

Utente: termine alternativo per definire colui che beneficia dei servizi (Assistito, Ospite, etc.)

Enti ed Istituzioni locali: i Comuni, la Regione, le A.S.L. e tutti gli altri organismi istituzionali con cui sono stipulati accordi contrattuali in convenzione e non.

Servizio socio/assistenziale/sanitario: processo di interscambio finalizzato alla soluzione di problemi, alla soddisfazione dei bisogni e dei desideri delle persone singole o "associate", che si attua



mediante il trasferimento reciproco di informazioni, conoscenze, abilità, lavoro, appartenenza, sicurezza.

OBIETTIVI PERSEGUITI

Gli obiettivi generali della Cooperativa sono i seguenti:

1. salvaguardare le risorse personali di ciascun utente attraverso interventi che facilitino e favoriscano il mantenimento della propria autonomia;
2. tutelare e valorizzare la personalità; la Cooperativa riconosce questo principio e favorisce l'espressione della propria identità nei rapporti interpersonali avendo particolare cura nel mantenere un solido legame con il nucleo familiare di origine;
3. offrire un ambiente familiare nella Struttura Residenziale; la tipologia edilizia, gli arredi e l'organizzazione quotidiana devono consentire a ciascun Ospite di sentirsi in famiglia al fine di ritrovare un ambiente simile a quello dei suoi luoghi di vita, valorizzando la soggettività;
4. favorire il sorgere di relazioni amicali con la condivisione dei vari momenti della vita quotidiana per l'instaurarsi di rapporti di familiarità, giocosità e totale integrazione;
5. offrire un'accoglienza appropriata che garantisca un'assistenza sanitaria, riabilitativa e sociale;
6. accrescere l'integrazione con i servizi esterni operando per la comunità e con la comunità;
7. accrescere la credibilità della struttura nei confronti degli operatori, del volontariato, dei familiari e della comunità locale;
8. produrre un significativo cambiamento culturale nella comunità rispetto al concetto "Casa di Riposo e servizi Socio-Assistenziali"; dare cioè contenuto alla visione mostrando come tali servizi siano la soddisfazione di bisogni che possono essere anche temporanei;
9. sviluppare una cultura aziendale e un linguaggio comune nei confronti di tutte le parti interessate.



CAPITOLO II

I SERVIZI DI ASSISTENZA





I Servizi

La Cooperativa fornisce soluzioni di “assistenza globale integrata”.

I servizi si esplicano tramite:

- *La gestione della Struttura Residenziale (Casa di Riposo – RSSA)*

I servizi garantiti nella struttura sono:

- assistenza tutelare e cura della persona,
- assistenza e rieducazione funzionale tramite l'attività di coordinamento sanitario, ad integrazione e sostegno di quanto a carico dei medici di base e di eventuali specialisti di ogni Ospite o Assistito,
- attività ricreative ed occupazionali,
- attività spirituali.

Le attività ricreative, di socializzazione e spirituali, si concretizzano in proposte che creano momenti di condivisione, coinvolgimento e valorizzazione degli ospiti o degli assistiti e delle loro capacità.

La struttura messa a disposizione dal Comune, è stata adeguata e valorizzata, attraverso la ricerca costante di soluzioni logistiche ed ergonomiche vicine ai bisogni degli utenti e nel rispetto delle normative vigenti, al fine di garantire soddisfacenti standard di comfort e di sicurezza.

- *Le attività domiciliari*

I servizi di questo tipo hanno la finalità:

- di aiutare gli Assistiti nelle attività domestiche quotidiane,
- di reintegrare gli Assistiti alla vita quotidiana, sociale e familiare, con attività di valorizzazione delle capacità.

Caratteristiche dei servizi

Le attività di assistenza e sociali sono svolte da personale qualificato che nel tempo ha raggiunto particolare maturità ed autonomia nei rapporti relazionali e professionali con gli utenti.

L'attenzione della Cooperativa è rivolta alla selezione, alla formazione e all'aggiornamento continuo degli operatori per garantirne professionalità e competenza, a tal fine, è stato consolidato un nucleo di base in modo da non disperdere l'esperienza e il know how acquisito nel tempo.

Al fine di tutelare il rispetto della dignità della persona, del suo diritto alla privacy e all'informazione, particolare cura è stata riposta agli aspetti che garantiscono umanizzazione e personalizzazione dell'intervento assistenziale; ciò ha determinato l'impostazione di regole comuni, chiare e trasparenti, pensate e definite nella consapevolezza del rispetto per la libertà e per l'individualità di ciascuno.

Nella consapevolezza che tutte le indicazioni ed i suggerimenti che provengono rappresentano le informazioni più utili per migliorare la qualità dei servizi, è, inoltre, fondamentale l'apporto che possono dare sia gli utenti che i familiari, con i quali si desidera instaurare un rapporto basato sulla fiducia che vada a consolidarsi nel tempo.



La Cooperativa offre un'assistenza personalizzata attraverso la formulazione di un progetto individuale di assistenza che si basa sui bisogni dell'Ospite o dell'Assistito.

LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Caratteristiche funzionali dell'edificio

La tipologia residenziale scelta nella progettazione ha tenuto conto dei dati statistici e dimensionali delle abitazioni per anziani e ha inteso affermare la individualità della cellula/abitativa trattando lo spazio destinato come un piccolo e personale alloggio.

Alla cellula/alloggio si accompagnano possibilità di scelta alternative dei servizi collettivi, concepiti come paralleli e organici all'abitazione ma non di questa sostitutivi.

L'edificio attualmente può ospitare 88 persone. L'insieme è così distribuito:

- tre piani dove sono ubicate le camere – alloggio di tipo A e di tipo B
- un piano rialzato ove sono ubicati i servizi generali collettivi
- piano seminterrato per gli impianti tecnologici e locali magazzino
- ampi porticati, grandi terrazze e verande sono la caratteristica principale della costruzione.

L'architettura che ne risulta è polisegnica con un fluire di spazi esterni ed interni sul fronte esposto ad Est che si affaccia sul boschetto esistente.

Tipologie camere-alloggio

Nel rispetto del grado di autosufficienza e delle esigenze personali dell'Ospite, sono state definite due tipologie di camere:

Tipo A: n.12 camere singole, con armadi e servizi igienici indipendenti

Tipo B: n. 38 camere doppie, con armadi individuali e servizi igienici indipendenti.

Ogni camera ha un balcone, l'esposizione delle camere-alloggio è ad Est o a Ovest.

Ai piani alloggio sono previsti un guardaroba, una stanza medica, una stanza di servizio per il personale dipendente, servizi igienici comuni completi, una stanza soggiorno ed una adibita alla somministrazione dei pasti con annesso vano/spazio preparazione e sporzionamento.

Complesso dei servizi di uso collettivo

Il complesso dei servizi di uso collettivo è dislocato interamente al pian terreno:

- 1) ampio atrio d'ingresso con portineria
- 2) reparto accoglienza, reparto relazioni con il pubblico e dei colloqui personali
- 3) reparto medico (stanza medica con servizio, sala visita, etc)
- 4) palestra di fisioterapia con annessi magazzino attrezzi e servizio igienico
- 5) aree di soggiorno differenziate (sala di ritrovo, sala di lettura e biblioteca, sala eventi, sala gioco e lavori di gruppo, angoli soggiorno contigui ad un ampio porticato, cappella



- 6) cucina (con ingresso autonomo così articolata: preparazione, cottura, deposito derrate, sistema di lavaggio stoviglie; spogliatoio personale di cucina, sala pranzo personale, WC)
- 7) sala di intrattenimento ed all'occorrenza di somministrazione pasti
- 8) amministrazione (direzione e segreteria).

Al piano seminterrato sono disposti gli spazi per: deposito materiali di scarto, lavanderia, guardaroba-stireria, deposito sporco, deposito pulito, magazzino materiali vari, spogliatoi del personale. E' previsto inoltre un deposito derrate alimentari collegato da una scala di servizio e da un piccolo montacarichi direttamente alla cucina. Questo deposito è posto sul fronte libero nel portico del seminterrato, in modo da permettere le operazioni di carico e scarico.

In appositi vani, secondo le norme vigenti, sono previsti l'autoclave e la centrale termica. Il piano seminterrato, sui due fronti ha un ingresso autonomo ed una zona porticato per il parcheggio di servizio.

La Residenza ha 2 scale principali per gli Ospiti, 1 scala di servizio per i 5 piani e collegamenti autonomi tra cucina ed aree esterne o di deposito. Sono previsti inoltre un ascensore ed un montalettiga che collegano tutti i piani.

Le aree esterne dell'edificio sono utilizzate per la viabilità necessaria (viabilità principale e di servizio), per il verde attrezzato e per parcheggi.

Il fabbricato ha la sagoma di un settore di corona circolare convergente sulla chiesetta, realizzando il migliore inserimento dell'organismo architettonico.

I Servizi offerti nella Casa

1. assistenza tutelare e cura della persona,
2. assistenza e rieducazione funzionale, con l'attività di coordinamento sanitario, ad integrazione delle prestazioni dei medici di base e specialisti di ogni Ospite,
3. attività ricreative ed occupazionali, attività spirituali.

1. Assistenza tutelare e Cura della persona

Al fine di consentire l'integrazione e mantenere un ambiente decoroso, la cura dell'Ospite è intesa come attività di sostegno per l'igiene ed il benessere fisico della persona. E' garantito un programma giornaliero di cura, che recepisce le necessità di ogni Ospite, tramite la presenza di operatori di assistenza qualificati che in orari programmati intervengono nei vari momenti della giornata:

- Mattino, operazioni di igiene e pulizia della persona al momento del risveglio
- Colazione, somministrazione e assistenza, secondo esigenza
- Pranzo, somministrazione e assistenza durante il pasto, secondo esigenza
- Pomeriggio, operazioni di igiene e pulizia della persona
- Cena, somministrazione e assistenza durante il pasto, secondo esigenza
- Notte, operazioni di igiene e pulizia della persona, messa a letto, attività di assistenza, sorveglianza e controllo del sonno.



E' in questi ambiti ed in tutti i momenti di interazione e di "bisogno" dell'Ospite, che viene evidenziata l'efficacia e l'esperienza del personale nell'adottare misure che consentano all'Ospite di compensare carenze e inabilità. Di pari validità sono le tante piccole attenzioni che promuovono la collaborazione dell'Ospite, la sua partecipazione diventa attiva quando avverte di essere oggetto di interesse e di preoccupazione. Il poter contare su un aspetto fisico curato determina una condizione di autostima e di sicurezza che incoraggia a cercare relazioni con gli altri. Di tutto ciò hanno piena consapevolezza gli assistenti, che con affabilità e delicatezza garantiscono una scrupolosa igiene e un abbigliamento pulito e decoroso.

Al benessere degli utenti concorrono, con le loro specifiche prestazioni, anche il barbiere/parrucchiere e il podologo, disponibili su prenotazione. La cura del corpo va oltre la forma esteriore. Essa è mirata a ritardare il decadimento fisico e a evitare il formarsi delle piaghe da decubito e dei tanti altri disturbi analoghi; il personale della Cooperativa è esperto nelle pratiche e negli accorgimenti utili a scongiurare tale pericolo.

2. Assistenza Sanitaria e rieducazione funzionale

Ottenere risultati significativi nel preservare dalle malattie e curare, quando necessita, una popolazione già sottoposta per età a maggiori rischi di salute, richiede risorse e competenze specifiche; agli ospiti è, quindi, garantita quotidianamente la presenza di un'equipe sanitaria composta da un Coordinatore Sanitario, uno Psicologo, un'Assistente Sociale, infermieri e un fisioterapista. Il servizio infermieristico è garantito anche nelle ore notturne.

Il personale sanitario si adopera per mantenere l'Ospite in salute; quando la malattia non è evitabile e può essere curata in sede, l'equipe sanitaria provvede a effettuare, in accordo con i familiari e sotto prescrizione dei medici di famiglia, le necessarie cure.

Tutta l'organizzazione lavora per la rieducazione, intesa come mantenimento e ripristino delle abilità motorie, delle capacità logiche, della memoria, dell'attenzione, del linguaggio. E' a disposizione la palestra di fisioterapia, ove non mancano strumenti e attrezzature utili alla rieducazione: cyclette, spalliere, scale, lettini, girelli, deambulatori, tutori per ginocchio, tetrapodi, bastoni, ecc.

Aiuto tutelare e psicologico, fisioterapia, ginnastica, mobilitazione, iniziative culturali e ricreative, esercitazioni pratiche di laboratorio occupazionale, sono tutte attività che, opportunamente integrate all'interno del piano di assistenza individuale, e sorrette da cordialità e gentilezza, concorrono a far evolvere positivamente lo stato psicofisico dell'utente. Quando il recupero non è quello sperato e i disturbi persistono, l'organizzazione cerca di adeguarsi alle esigenze personali perché possano essere ridotti al minimo il disorientamento e lo sconforto di chi si trova improvvisamente privato, forse anche in modo grave, della propria autonomia.

3. Attività Occupazionali, Ricreative e Spirituali

A contrastare la tendenza dell'Ospite a estraniarsi intervengono, la psicologa, l'assistente sociale, gli educatori, le animatrici, facilitando situazioni in cui l'ospite è stimolato a partecipare, in condivisione con altri e soprattutto con i familiari, ad attività ricreative e di svago: feste di compleanno, celebrazioni di festività, concerti, presentazione di libri, rappresentazioni teatrali, disegno, scultura, ricamo, cucito.



E' inoltre garantito un programma spirituale tramite i Padri Monfortani e le organizzazioni di volontariato locale.

L' impegno per la sicurezza

Nulla è stato tralasciato per garantire la sicurezza degli ambienti e degli impianti, la salubrità e il condizionamento termico degli ambienti, la prevenzione degli incendi:

- è stato redatto il Manuale della Sicurezza in riferimento al D.Lgs 81/08 e successive integrazioni e modifiche, che viene periodicamente aggiornato e monitorato,
 - è stato redatto il Manuale per l'autocontrollo nella manipolazione degli alimenti in riferimento al D.Lgs 155/96, che viene periodicamente aggiornato e monitorato in virtù dell'assolvimento e della misurazione dell'efficacia delle prescrizioni,
 - le norme di primo soccorso sono conosciute ed all'occorrenza attuate,
 - le norme comportamentali in caso d'incendio o di altre situazioni di pericolo sono oggetto di iniziative di aggiornamento professionale e rese note tramite piani di evacuazione,
 - le ambulanze e i mezzi di soccorso hanno accesso all'edificio tramite un percorso privilegiato,
- tutte le attività di cui sopra sono soddisfatte e migliorate tramite continui programmi di formazione e di addestramento,

Per le emergenze all'interno della struttura sono stati predisposti dispositivi di chiamata presenti in ogni camera per posto letto

Il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti.

L' impegno per la tutela dei dati personali

La Cooperativa ha adottato ed aggiorna, in riferimento alle disposizioni di legge, un Documento Programmatico della Sicurezza per la gestione dei dati personali.

In tale documento sono espresse le modalità di trattamento dei dati con responsabilità ed impegni rese note:

- all'interno della Cooperativa tramite programmi di formazione e affidamento di incarichi per il trattamento
- all'esterno tramite informativa scritta presente sul regolamento e riportata in allegato nel presente documento.

Al fine dell'esatto espletamento dei servizi sanitari e del conseguente trattamento dei dati sensibili è richiesto ad ogni utente il "Consenso Informato".

Le Risorse Umane della Casa

La gestione delle attività è il frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le professionalità presenti. Alla competenza e alla professionalità i collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel rispondere ai bisogni degli Utenti.



La Cooperativa seleziona accuratamente il personale in virtù delle competenze professionali e delle caratteristiche che devono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza. I nuovi assunti sono affiancati nel primo periodo da personale esperto, per facilitare il loro inserimento e il rapporto con gli Ospiti; particolare attenzione è dedicata all'adeguamento e all'aggiornamento delle risorse tramite programmi di formazione interna o di riunioni periodiche di confronto e di analisi o alla partecipazione a corsi e seminari esterni di formazione.

Per facilitare l'identificazione degli operatori ognuno è riconoscibile da un cartellino identificativo con evidenza del nome e del ruolo ricoperto.

Personale medico ed Equipe socio-sanitaria

La struttura dispone del Coordinatore Sanitario, disponibile tutti i giorni per le informazioni relative alle condizioni di salute dell'Ospite. Questi provvede ad intrattenere rapporti di collaborazione e di supporto con i medici di famiglia per i bisogni di rieducazione e benessere psico-fisico dell'Ospite; è coordinatore dell'Equipe sanitaria.

Responsabile di struttura o dei servizi

Il Responsabile di Struttura dispone e coordina tutte le attività ed i servizi prestati dalla Cooperativa assicurando l'integrazione fra i vari reparti; è disponibile quotidianamente per informazioni di carattere generale o specifico sull'organizzazione delle attività.

Psicologo

Il servizio è da riferirsi prettamente al campo socio-assistenziale non avendo rilievo sanitario, in tale ambito sono svolte le attività di monitoraggio e di osservazione dei singoli ospiti, di applicazione delle terapie occupazionali, di coordinamento degli interventi con l'assistente sociale, predisposizione e organizzazione di "laboratori", eventi e momenti di aggregazione e di ricreazione.

Assistente sociale e ufficio relazioni con il pubblico

Il servizio è da riferirsi prettamente al campo socio-assistenziale, in tale ambito sono svolte le attività di segretariato sociale, coordinamento delle attività ricreative e di volontariato, il servizio è attivo ogni giorno dal lunedì al sabato (tranne giorni festivi) dalle ore 9,30 alle ore 12,30.

Infermieri

Gli infermieri della struttura svolgono attività di assistenza sanitaria, collaborando all'attuazione del programma riabilitativo nello svolgimento delle attività della vita quotidiana.

Fisioterapisti

Il trattamento rieducativo è affidato a fisioterapisti che hanno il compito di stimolare nell'ospite il recupero delle capacità motorie, cognitive e comunicative, al fine di aiutarlo a raggiungere la massima autonomia nelle attività della vita quotidiana.

Gli operatori di assistenza (OSS)

Si occupano, collaborando, dell'assistenza all'ospite durante i pasti, l'igiene personale, la mobilitazione, l'accompagnamento, la somministrazione dei pasti, etc.

Animatori o Educatori



Coloro che si occupano dell'animazione, propongono e stimolano la partecipazione degli ospiti alle attività che vengono proposte, generalmente tale ruolo è ricoperto da volontari singoli o associati.

Si occupano delle attività di integrazione, socializzazione e miglioramento delle relazioni, nonché del clima generale della Casa.

Personale Amministrativo

Il personale amministrativo, si occupa del disbrigo delle pratiche amministrative ed è disponibile a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti per l'accesso e la permanenza in struttura.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico (tranne giorni festivi e domeniche) dal lunedì al sabato, dalle ore 9.00 alle ore 13.30, martedì e giovedì dalle 15.30 alle 17.30.

Regolamento per l'erogazione dei servizi

La Cooperativa gestisce le proprie attività in riferimento:

- al Regolamento Interno che viene fornito all'Utente all'atto della richiesta di ammissione e controfirmato per accettazione alla data di ingresso,
- alla Scrittura privata, sottoscritta da entrambe le parti all'atto dell'accoglienza dell'Ospite.

Di seguito sono riepilogate le informazioni preliminari e le norme di base per la fruizione dei servizi.

- Ammissione e Accoglienza
- Dimissioni
- Cura della persona
- Soggiorno degli Ospiti
- Cura degli effetti personali e della biancheria
- Alimentazione
- Assistenza socio-sanitaria
- Assistenza religiosa
- Animazione
- Osservazione e monitoraggio comportamento degli Ospiti
- Ripartizione degli orari
- Visite da parte di familiari ed amici
- Assistenza privata
- Ritiro di effetti personali
- Amministrazione, rette, custodia valori.

Ammissione e Accoglienza

Per l'ammissione è necessario inoltrare domanda alla Casa direttamente o per tramite del Comune di Residenza o ASL di competenza.



L'ammissione alla Casa di Riposo – RSSA è disposta dall'UVM di valutazione (ASL/Comune) o previo colloquio informativo e visita sanitaria di accertamento da parte del Coordinatore Sanitario della Cooperativa. Per l'ammissione è richiesta la seguente documentazione:

- domanda d'ammissione da compilare su apposito modello,
- documento di riconoscimento e codice fiscale,
- certificato medico attestante le condizioni di salute e le eventuali necessità psico-fisiche,
- tessera A.S.L. per l'assistenza sanitaria ed eventuale esenzione da ticket,
- nominativo, indirizzo e recapito telefonico dei familiari o delle persone di riferimento,
- sottoscrizione delle disposizioni regolamentari interne relative agli Ospiti ed ai servizi loro erogati.

E' importante:

- ✓ fornire tutti gli esami/accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri ospedalieri
- ✓ comunicare notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse
- ✓ Comunicare eventuali allergie o intolleranze ai cibi.

Dovrà essere inoltre fornito corredo personale sufficiente.

Dimissioni

Le dimissioni dalla Casa può essere liberamente chiesta dall'Ospite, o da chi per lui, in qualunque momento salvo preavviso di 15 gg. mediante comunicazione scritta.

Le dimissioni possono essere decise dalla Cooperativa per gravi motivi come previsto da Regolamento interno.

Cura della persona

Gli Ospiti, secondo le loro capacità, sono tenuti a curare la propria igiene personale. Quando non sono in grado di provvedervi direttamente, dovranno accettare di buon grado il servizio che è loro garantito dal personale addetto all'assistenza. E' previsto un servizio di igiene alla persona quotidiano al momento dell'alzata e della messa a letto. Settimanalmente, o secondo indicazioni del Coordinatore Sanitario, è previsto il bagno ed un servizio di igiene più approfondito.

La Casa mette a disposizione in orari stabiliti il servizio esterno di parrucchiere e di estetista, sia per uomo che per donna, al quale gli Ospiti possono accedere secondo le loro necessità.

Soggiorno degli Ospiti

Al momento di ingresso, l'Ospite viene accolto nella struttura assistenziale secondo la disponibilità e le necessità oggettive. Per motivi legati al miglioramento del servizio, anche nell'interesse dell'Ospite, questi può essere trasferito temporaneamente o in via definitiva dalla stanza assegnata.

L'Ospite può usufruire di spazi individuali e comuni disponibili nella Casa, in cui soggiornare o ricevere visite.



Gli arredi della stanza sono assegnati all'Ospite, che avrà cura di non danneggiarli. Eventuali interventi di manutenzione dovranno essere segnalati al personale di assistenza o al Coordinatore dei Servizi che provvederà tempestivamente per gli opportuni provvedimenti. L'Ospite potrà portare arredo proprio compatibilmente con gli spazi disponibili e previa autorizzazione.

Gli Ospiti sono tenuti a rispettare i seguenti divieti:

- non gettare oggetti o alimenti dalle finestre (chi viene sorpreso a gettare oggetti sarà chiamato a rispondere d'eventuali danni causati a terzi);
- è vietato l'uso in stanza di fornelli a gas e fornelli elettrici;
- è vietato fumare in tutti gli ambienti della Casa;
- è vietato ospitare nel proprio alloggio persone estranee, tranne se espressamente autorizzate;
- è vietato conservare nelle stanze alimenti deteriorabili;
- è vietato custodire ogni tipo di animale nelle stanze e in tutti gli ambienti della Casa;
- è vietato entrare in ambienti riservati ed appositamente segnalati.

Ogni Ospite, nella sua stanza, può avere un apparecchio radiofonico e un televisore, ma li dovrà usare con toni e volumi tali da non creare problemi di convivenza o di disturbo agli altri.

Gli spazi comuni sono dotati di televisione.

L'uso del telefono per comunicazioni urbane o interurbane comporta l'addebito del costo della telefonata. Sono disponibili telefoni a gettoni o schede telefoniche il cui uso è pubblico.

Cura degli effetti personali e della biancheria

La Cooperativa provvede, attraverso il servizio di guardaroba e lavanderia, alla cura ed alla pulizia del vestiario e della biancheria personale degli Ospiti.

Al momento dell'ammissione il corredo di proprietà dell'Ospite viene identificato per facilitarne il riconoscimento; ogni indumento è tempestivamente contrassegnato con il codice distintivo.

La biancheria inviata in lavanderia, priva di contrassegno e di cui non è possibile individuare la provenienza, sarà tenuta a disposizione di chi ne reclamasse la proprietà per 30 giorni. Trascorso inutilmente tale termine, la stessa verrà messa a disposizione per le esigenze di Ospiti bisognosi.

La biancheria personale sporca viene quotidianamente recuperata e trasferita in lavanderia dal personale d'assistenza ed è restituita agli interessati, ordinata, lavata e stirata, entro tre giorni.

Quando un Ospite non è in grado di provvedere direttamente all'acquisto degli indumenti personali può rivolgersi al Coordinatore dei Servizi che vi provvederà.

Nel caso in cui un Ospite si trovi in stato di totale indigenza e necessita d'indumenti, a richiesta, il guardaroba della Casa può provvedervi direttamente.

Alimentazione

L'alimentazione degli ospiti ha luogo in più orari durante tutta la giornata, in riferimento soprattutto alle esigenze personali di cura.



La preparazione dei pasti avviene sulla base di menù che si possono ripetere ogni quattro settimane, nel rispetto delle esigenze alimentari e nutrizionali di ogni Ospite. Il menù viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione nella sala pranzo. Di norma i pasti sono rivisti e variati al cambio di stagione o nel caso non siano di gradimento degli ospiti.

La somministrazione dei pasti avviene nelle sale da pranzo o in stanza quando sia accertato da parte del Coordinatore Sanitario o suo incaricato che l'Ospite non può accedere alla sala da pranzo.

Assistenza socio-sanitaria

La Cooperativa garantisce il servizio di assistenza socio-sanitaria. Un'equipe professionale formata dal medico, dallo psicologo e dagli operatori professionali:

- verificano le esigenze degli ospiti di natura comportamentale e relazionale
- coordinano ed eseguono le attività di laboratorio, ricreative e di terapia occupazionale
- osservano costantemente lo stato evolutivo e di bisogno dell'ospite
- partecipano alla redazione del Piano di assistenza individuale e ne monitorano la validità.

L'Ospite ha diritto all'assistenza sanitaria nei limiti previsti dalle Direttive Regionali. Le terapie specifiche quali iniezioni, fleboclisi, medicazioni, cateterismi sono fatte al bisogno secondo le prescrizioni mediche dal personale infermieristico.

La struttura è dotata di un proprio ambulatorio (primo soccorso) a cui gli Ospiti possono rivolgersi, nel caso di bisogni urgenti di carattere sanitario. Per gli ospiti allettati o impossibilitati a recarsi in ambulatorio è compito del medico provvedere alla visita al letto.

La Casa garantisce l'esecuzione di tutti gli esami di laboratorio prescritti dal medico di base o da specialisti dell'Ospite.

Per il trasporto di Ospiti allettati o non deambulanti si richiede alle ASL, o ai privati, l'intervento dell'autoambulanza o altro mezzo idoneo.

La struttura provvede all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal medico curante; i farmaci e i presidi sanitari non rientrati nella fornitura ASL sono a carico degli Ospiti.

In caso di necessità immediate ed urgenti di salute l'infermiere professionale presente in Struttura, valutata la situazione di rischio e pericolosità allerta immediatamente il 118 ed avvisa il Coordinatore Sanitario, nel caso di intervento del 118 e successivo ricovero procederà ad avvisare i parenti. Al di fuori dei casi di necessità ed urgenza qualora il Coordinatore Sanitario lo ritenga necessario disporrà per un ricovero concordandolo con il medico di base ed i parenti.

Fisioterapia

La Cooperativa gestisce il servizio di fisioterapia per il recupero ed il mantenimento funzionale. Quando il medico curante/specialista o il Coordinatore Sanitario ne ravvisa la necessità, avvia gli Ospiti al servizio fisioterapico con l'indicazione dei trattamenti a effettuare anche nella palestra a disposizione. Il fisioterapista, anche in collaborazione con il personale di assistenza, provvede a:

- effettuare gli interventi specifici per allettati ed a sorvegliare/guidare le attività previste in palestra;



- effettuare e coordinare la deambulazione guidata;
- assistere gli ospiti e contribuire al buon esito di integrazione ludico/terapeutica.

Assistenza religiosa

E' garantita a tutti la libertà religiosa. L'assistenza religiosa comprende l'assistenza spirituale e morale degli ospiti, l'amministrazione dei Sacramenti e la celebrazione delle funzioni di culto cattolico.

La Casa è dotata di Cappella per la celebrazione delle funzioni di culto e per permettere agli Ospiti che lo desiderano di pregare. L'assistenza religiosa è garantita da un sacerdote, il quale presiede le attività di culto ed incontra gli Ospiti; per tali incontri il sacerdote è disponibile sia nella Cappella che presso le sale comuni.

L'attività religiosa è sostenuta anche da associazioni di volontariato locale con programmi settimanali di incontro.

Animazione

Al fine di stimolare in maniera significativa e dinamica la vita quotidiana degli ospiti e per permettere loro il mantenimento o il recupero dei valori umani e sociali, è istituito presso la Casa, il servizio d'animazione.

Scopo dell'animazione è quello di favorire le relazioni interpersonali, di recuperare per quanto possibile la creatività e l'efficienza psico-fisica delle persone, di aiutare, chi è in grado di farlo, a svolgere qualche servizio, così da sentirsi ancora utile, nel rispetto naturalmente della volontà di ciascuno. Particolare attenzione è dedicata a tutto quel che possa favorire il crearsi di un clima di familiarità e di reciproco sostegno, pertanto, sono incoraggiate la socializzazione e l'amicizia tra gli ospiti, la partecipazione dei parenti, degli amici e dei gruppi di solidarietà, sempre nel rispetto delle libertà, della riservatezza, del diritto al riposo di ciascuno, e delle norme generali.

Il servizio d'animazione si svolge negli spazi comuni della Casa, secondo il bisogno e la programmazione degli interventi, esso è sostenuto da associazioni di volontariato locale che integrano e sostengono l'operato del personale interno.

Il servizio d'animazione organizza e coordina anche le gite e le visite ai parenti.

A tutti gli Ospiti è offerta la possibilità di partecipare alle varie iniziative, anzi, tutti sono invitati a collaborare con suggerimenti, proposte o richieste.

Comportamento degli Ospiti

Gli Ospiti, all'interno della Casa, devono mantenere un comportamento tale da permettere la serena convivenza tra le persone ed il regolare funzionamento dei servizi. Il personale di assistenza è tenuto a mettere in atto tutte le verifiche e le azioni necessarie.

In proposito gli Ospiti dichiarati incapaci di intendere e di volere e quelli che per altri motivi hanno bisogno di particolare sorveglianza saranno oggetto, da parte degli operatori in servizio, di tutte le attenzioni che via via si renderanno necessarie.

E' cura del Coordinatore Sanitario, con la collaborazione del Coordinatore dei Servizi, individuare le persone che abbisognano di particolare vigilanza e segnalare tali necessità al personale.



Gli Ospiti devono astenersi dal compiere azioni che creino problemi o difficoltà alle persone con le quali si trovano a convivere; di eventuali danni causati a terzi, il responsabile, sarà chiamato a rispondere secondo le disposizioni di legge.

L'Ospite è invitato a prendere visione di tutte le normative di sicurezza, di prevenzione incendi e di utilizzo idoneo degli impianti (ascensori), così come esposto e regolamentato nei locali e sugli impianti.

Ripartizione degli Orari

L'Ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante e/o del responsabile del servizio medico della Casa. L'Ospite può entrare e uscire dalla Casa, in orari prestabiliti, secondo il piano di assistenza, o concordati previa specifica autorizzazione della Direzione, evitando solo di recare disturbo agli altri Ospiti specialmente nelle ore di riposo; può ricevere visite dalle ore 8,00 alle ore 20,00.

Tutti gli orari sono disponibili presso gli uffici e riportati in un allegato del regolamento interno, fornito a richiesta da parte degli interessati e, comunque, in fase di acquisizione delle informative sui servizi della Struttura.

Visite da parte di familiari ed amici

Il mantenimento di un rapporto costante con i familiari e gli amici da parte degli ospiti presenti presso la Casa è una delle condizioni fondamentali perché la vita all'interno della struttura non assuma forme di emarginazione e perché non venga meno un giusto contatto col mondo esterno.

La Cooperativa, in vista del raggiungimento di tale finalità, attraverso le iniziative del servizio di animazione e con la massima apertura della struttura, promuove e favorisce i rientri degli ospiti in famiglia e le visite di parenti ed amici. Nelle ore notturne le porte della Casa sono chiuse ma l'accesso è ugualmente consentito su chiamata attraverso citofono.

Durante gli interventi di somministrazione o di assistenza igienico/sanitaria non è possibile la presenza di parenti e visitatori.

L'introduzione di bevande ed alimenti da parte di visitatori, per motivi sanitari, deve essere autorizzata dal Responsabile di Struttura.

Assistenza privata

La Casa garantisce un'assistenza completa agli ospiti, anche nei momenti di maggior bisogno. Quando però vi siano situazioni eccezionali che necessitano di particolari attività o l'intervento sia richiesto dall'Ospite o dai suoi familiari, è possibile provvedere con personale esterno alla Casa, previa autorizzazione del Coordinatore sanitario.

La persona individuata, prima di iniziare la sua opera, dovrà concordare con il Responsabile dei servizi gli orari, le modalità e le specifiche prestazioni relative all'assistenza di cui si tratta. L'assistente esterno dovrà attenersi a tutte le indicazioni che verranno impartite al fine di coordinare la sua attività con quella del personale d'assistenza.



La persona in assistenza privata non può avere comportamenti scorretti o comunque assumere decisioni autonome nei confronti dell'Ospite assistito e ancor più nei confronti di altri, dovrà mantenere comunque un comportamento adeguato e rispettare ogni regola e indicazione della struttura.

Il costo dell'assistenza privata è a carico dell'Ospite o dei familiari che ne hanno fatto richiesta.

Ritiro di effetti personali

Nel caso di dimissione o decesso di un Ospite, il Coordinatore dei Servizi provvede subito ad effettuare l'inventario di tutti gli effetti personali ed a consegnarli in amministrazione, per la messa a disposizione dell'Ospite e/o degli eredi per i successivi 60 giorni.

Nel caso di decesso, per poter disporre il ritiro, gli aventi diritto, dovranno presentare all'ufficio una dichiarazione sostitutiva d'atto notorio, da cui risulti l'elenco completo degli eredi legittimi, e rilasciare una dichiarazione di ricevuta sottoscritta da tutti.

Chi non potesse essere presente di persona potrà rilasciare delega ad uno degli altri eredi.

Gli effetti non ritirati entro il termine di cui sopra, sono acquisiti e verranno utilizzati per le esigenze di Ospiti bisognosi.

Amministrazione - Retta - Custodia Valori

Gli uffici amministrativi sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

La permanenza presso la Casa comporta l'addebito di una retta giornaliera.

La retta giornaliera fa riferimento alle tariffe regionali in considerazione della tipologia di assistenza e può variare in virtù della sistemazione (stanza singola o doppia), e delle necessità psico-fisiche dell'Ospite; in caso di variazioni le nuove rette sono tempestivamente comunicate agli interessati.

La retta si compone di una parte sanitaria in caso di situazione di non autosufficienza ed un'alberghiera o sociale; la parte sanitaria può essere oggetto di contribuzione totale da parte della ASL di competenza se l'Ospite è inserito dall'UVM e rientra nei posti contrattualizzati con la ASL; la parte sociale o alberghiera può essere oggetto di contribuzione (parziale o totale) dei comuni in considerazione della situazione ISEE dell'assistito previa valutazione e comunicazione da parte degli organi preposti del Comune di provenienza.

Le rette possono subire variazioni anche in virtù del mutamento psico-fisico dell'Ospite, nel qual caso è responsabilità della Casa informare immediatamente l'Ospite e i suoi familiari.

La retta dà diritto al vitto, all'alloggio e a tutti i servizi generali e collettivi presenti nella Struttura.

Agli effetti dell'applicazione della retta viene conteggiato il giorno d'entrata non quello d'uscita. L'Ospite è tenuto a versare la retta mensile anticipata e a saldare, a semplice richiesta, le spese extra sostenute dalla Casa per suo conto.

Le spese extra da quantificare secondo esigenze e richieste possono riguardare:

- assistenza integrativa particolare e specifica,
- parrucchiere, barbiere, podologo,



- trasporti, ambulanza, accompagnamento
- farmaci, materiali e apparecchiature sanitarie.

Le informazioni sulle rette sono evidenziate a parte in apposito allegato.

Altre informazioni

Per assenze superiori a 3 gg. si applica il 50% di sconto sulla retta.

Al fine di evitare spiacevoli sorprese, si consiglia di non custodire nella propria stanza valori o denaro contante oltre le normali necessità.

L'amministrazione s'impegna a custodire gratuitamente denaro ai sensi dell'art. 1766 del Codice Civile e ad amministrare, secondo le istruzioni ricevute, le somme occorrenti per le piccole spese.

La Cooperativa non risponde d'eventuali ammanchi dovuti a furti o smarrimenti.

E' possibile depositare presso gli uffici il denaro la cui gestione viene regolamentata secondo i casi.

Tutela e verifica dei "Diritti" degli Ospiti, Rappresentanza degli Ospiti.

Al fine della chiarezza nei rapporti e del miglioramento qualitativo dei servizi prestati, la Cooperativa ha istituito un servizio di tutela e verifica dei Diritti degli Ospiti tramite i seguenti strumenti:

- gestione dei dati e tutela della privacy,
- definizione di un Gruppo di Rappresentanza degli Ospiti disciplinato nel documento allegato al "Regolamento di Erogazione dei Servizi",
- gestione dei reclami, tramite la ricerca di spunti di miglioramento attraverso la definizione di parametri ed indicatori di qualità ed il coinvolgimento di persone ed enti esterni alla Casa, (di cui al capitolo 3),
- servizi di informazione e periodici incontri di notifica e riflessione sulle attività svolte.

LE ATTIVITÀ DOMICILIARI DOMESTICHE

Assistenza per le attività domestiche e cura della persona

Questo servizio è integrato con il servizio sociale comunale e le strutture sanitarie presenti sul territorio; persegue le finalità dichiarate tramite la predisposizione piani di lavoro individuali.

Finalità

Al fine di garantire attività di assistenza efficaci la Cooperativa mette a disposizione operatori qualificati che in orari programmati intervengono per le attività domestiche, di igiene e sociali. Il servizio viene svolto presso il domicilio dell'utente con lo scopo di:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno e di emarginazione che sono di ostacolo al libero sviluppo della persona;
- favorire la permanenza dell'assistito nel proprio ambiente e nel proprio contesto sociale evitando sovvertimenti della vita di relazione, dei ruoli sociali e delle responsabilità espletate;



- ridurre a casi strettamente indispensabili e non altrimenti risolvibili, l'ospedalizzazione;
- ridurre i ricoveri attraverso interventi di prevenzione dei fattori di rischio, di sostegno, di soddisfazione dei bisogni abitativi, di assistenza nelle attività domestiche in modo da permettere un'esistenza libera e dignitosa anche se, in alcuni casi, parzialmente protetta;
- creare momenti di incontro per facilitare la socializzazione, ridurre l'isolamento, stimolare la partecipazione della famiglia;
- programmare interventi atti a permettere alla persona il reinserimento nel proprio contesto e il riappropriarsi di quei ruoli sociali che ha perduto a causa della malattia o dello stato di inabilità;
- impiegare in modo ottimale tutte le risorse umane e materiali a disposizione per assicurare servizi accettabili a tutti;
- assicurare prestazioni qualificate, personalizzate, di tipo preventivo, terapeutico, riabilitativo, ecc. a seconda dei bisogni, con personale preparato e impegnato a fornire il meglio della propria professionalità;
- mantenere elevati gli standard qualitativi dell'assistenza attraverso programmi di formazione permanente che coinvolgono tutti gli operatori.

I Servizi Domiciliari

Attività di cura della persona

- igiene della persona, aiuto per il bagno;
- aiuto nell'assunzione di pasti;
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- controllo nell'assunzione di farmaci;
- accompagnamento dell'utente per visite mediche o altre necessità, quando questi non sia in grado di recarvisi da solo e non possa provvedervi con aiuti (familiari o volontari).

Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'alloggio

- riordino del letto e della stanza;
- pulizia generale dell'alloggio, curando l'aerazione, l'illuminazione e l'igiene degli ambienti.

Attività di assistenza alla conduzione del menage familiare

- aiuto per gli acquisti;
- preparazione e/o aiuto per i pasti;
- consegna pasti a domicilio: l'operazione comporta inoltre, con modalità definite dall'assistente sociale di riferimento, la verifica di una corretta assunzione del pasto e, se necessario, l'aiuto diretto nel momento della consumazione del cibo.

Interventi volti all'integrazione sociale

- interventi volti a favorire la presenza degli assistiti alle attività ricreative e culturali organizzate nel territorio;



- coinvolgimento, nelle attività di competenza, dei parenti e dei vicini di casa e del volontariato;
- il trasporto e l'accompagnamento dall'abitazione ai servizi ed uffici pubblici.

Risorse

Coordinatore dei Servizi Domiciliari

Coordina le attività operative, in virtù di quanto disposto dall'Assistente sociale del Comune e dal Responsabile dei servizi; è il referente del personale di assistenza. E' disponibile quotidianamente per informazioni e chiarimenti sugli aspetti legati alle attività socio assistenziali.

Operatori socio-sanitari e assistenziali (assistenti domiciliari)

Sono gli operatori di assistenza qualificati che prestano le proprie attività presso gli assistiti coordinandosi ed interagendo con il Coordinatore e gli operatori di assistenza e sanitari della Struttura Residenziale. Sono muniti di tesserino di riconoscimento.

Modalità di erogazione dei servizi

I servizi proposti vengono erogati secondo le seguenti modalità e passaggi operativi:

- Ammissione
- Programma di intervento individualizzato
- Rette.

Ammissione

Al servizio si accede tramite:

- richiesta personale,
- segnalazione dei Servizi Sociali del Comune.

Parametri di priorità per la presa in carico sono:

- età non inferiore ai 65 anni
- situazione familiare (precedenza ad anziani soli e/o con coniuge anziano)
- grado di autosufficienza (non affetti da patologie infettive o completamente invalidanti).

Programma di intervento individualizzato

In virtù anche di quanto segnalato dai Servizi Sociali viene stilato un programma di intervento giornaliero cui si devono attenere gli operatori.

Tale programma viene monitorato e costantemente aggiornato in virtù di nuove esigenze e bisogni, l'autorizzazione deve sempre avvenire da parte dei Servizi Sociali del Comune.

Rette

Il servizio è a totale carico dell'Assistito; può essere anche a totale o parziale carico del comune in considerazione della situazione ISEE dell'assistito e previa valutazione da parte degli uffici sociali dei comuni.



NETWORK TERRITORIALE

La Cooperativa si avvale di strutture presenti sul territorio al fine di:

- garantire servizi socio sanitari completi
- sostenere le iniziative locali di volontariato sociale e spirituale.

Sono in regime di convenzione:

- le prestazioni di consulenza medico-specialistiche in geriatria fornite dall'Ente Ecclesiastico **Ospedale Generale Regionale "F. Miulli"** di Acquaviva delle Fonti, al fine anche di garantire possibilità di ricovero immediato in struttura sanitaria qualificata nel caso di urgenze e necessità degli Assistiti,
- le prestazioni di aiuto alle persone ammalate quale sostegno psico-sociale, fornite dall'**Associazione di Volontariato A.V.O.**, di Acquaviva delle Fonti (a far data dal 20/06/2003)

Sono in regime di collaborazione le seguenti prestazioni spirituali e di soccorso:

Croce Rossa Italiana Sezione di Santeramo in Colle

Phams Associazione di volontariato per gli anziani

Associazione delle Vincenziane

Rinnovamento dello Spirito

Padri Monfortani

Sistema del Volontariato Locale



CAPITOLO III

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI





Individuazione dei fattori di qualità generali

Gli “standard qualitativi” possono essere:

- *generali*, se riferiti al complesso delle prestazioni rese e verificabili in occasione delle riunioni pubbliche o delle conferenze di servizio;
- *specifici*, se riferiti alle prestazioni rese singolarmente e quindi direttamente verificabili dall’utente.

Sono considerati obiettivi della qualità:

1) Il rispetto dell’individualità dell’utente

La Cooperativa ha come obiettivo fondamentale la salvaguardia e la valorizzazione della persona nella sua globalità. Al momento dell’ammissione, la struttura accoglie la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, in modo da garantire nel tempo risposte adeguate ai bisogni ed alle aspettative dei singoli.

Gli strumenti che la Cooperativa ha individuato per la realizzazione di questo obiettivo sono:

- la salvaguardia delle risorse personali di ciascun utente attraverso interventi che facilitino e favoriscano il mantenimento della propria autonomia;
- la tutela e la valorizzazione della personalità; la Cooperativa riconosce questo principio e riserva specifici spazi di intervento per consentire a ciascuno di esprimere la propria identità nei rapporti interpersonali avendo particolare cura nel permettere, favorire e mantenere un solido legame con il nucleo familiare di origine;
- una valutazione multidimensionale della persona, evidenziata tramite la compilazione di una Scheda Personale, socio-assistenziale e sanitaria, e nell’elaborazione di un Piano di Assistenza Individuale (a cui faranno seguito successive verifiche di validità ed attualità), realizzato con il contributo della famiglia e di tutte le professionalità operanti nella struttura;
- l’offerta di un ambiente familiare; la tipologia edilizia, gli arredi e l’organizzazione quotidiana devono consentire all’Ospite di sentirsi in una grande famiglia, di ritrovare un ambiente simile a quello dei suoi luoghi di vita, valorizzando al massimo la sua soggettività, pur in un contesto sociale più ampio, al fine della condivisione di gioie e problematiche con gli altri Ospiti con cui può così instaurarsi uno stretto rapporto di familiarità, fiducia e totale integrazione;
- un’organizzazione del lavoro che permetta una flessibilità tale, da rispondere nei tempi e nei modi alle esigenze dei singoli;
- l’identificazione di un Coordinatore dei Servizi e di un Case manager specifico che segua in maniera puntuale e privilegiata il percorso di ogni singola persona fin dal momento del suo ingresso, al fine di una completa integrazione nel contesto sociale della “Casa”,
- l’identificazione di un Coordinatore dei Servizi Domiciliari per l’organizzazione dei servizi esterni di assistenza con la contestuale identificazione di un Assistente, Operatore tutor, per ogni utente al fine di un intervento privilegiato che favorisca la personalizzazione del servizio.

2) Valorizzazione della personalità dell’utente



La Cooperativa promuove interventi per garantire ad ogni individuo la libera espressione della propria personalità. In particolare, oltre a garantire il servizio religioso, ove richiesto, prevede attività d'animazione e socializzazione mirate, sia a livello individuale che di gruppo, per permettere alle persone di esprimere la propria dimensione affettiva e relazionale.

E' cura della struttura rispettare e favorire il mantenimento degli interessi dell'utente e salvaguardare le sue esigenze.

La Cooperativa, ha come obiettivo la creazione di spazi diversificati che meglio possono rispondere alle esigenze di vita dell'utente.

3) Appropriata assistenza di base e sanitaria

Il servizio è rivolto ad anziani prevalentemente non autosufficienti. L'Assistenza socio-sanitaria vuole valorizzare comunque le capacità delle persone e si svolge nel rispetto dell'individuo, della sua riservatezza e della sua autodeterminazione. La Cooperativa garantisce un'appropriata assistenza socio-sanitaria, adeguandosi alle indicazioni delle direttive Regionali, Comunali e delle ASL di appartenenza, rispettando le direttive di cura dei medici di famiglia.

Oltre ai servizi, l'assistenza si qualifica anche attraverso la fornitura e l'utilizzo di prodotti di qualità per la cura delle persona e di ausili personalizzati (sollevatori, materassi antidecubito, carrozzine e quant'altro possa occorre).

4) Garanzia di un ambiente di vita decoroso e familiare

La Cooperativa cura gli ambienti di vita in maniera che siano sempre funzionali e decorosi e, soprattutto, che rispondano alle esigenze degli utenti. A tal fine la Cooperativa cerca di valorizzare lo stato degli ambienti con attività che riproducano lo spirito di familiarità, tramite:

- interventi quotidiani di pulizia (con ripristino pomeridiano) delle stanze degli ospiti, dei bagni e degli spazi comuni;
- sanificazione mensile degli ambienti;
- tipologia camere: camera a 1 letto e da 2 letti;
- possibilità di arredare con oggetti personali il proprio ambiente, compatibilmente con la funzionalità d'uso degli spazi;
- spazi comuni a disposizione di tutti gli ospiti;
- possibilità d'accesso ed uso di spazi esterni.

Nella totalità della struttura è stato raggiunto l'obiettivo dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

5) Servizio alberghiero adeguato

La Cooperativa garantisce un servizio di tipo alberghiero attraverso:

- la fornitura di biancheria per il letto, per l'igiene e per la tavola, nelle quantità e qualità rispondenti alle esigenze della struttura,
- la fornitura di un servizio mensa vario e rispondente alle esigenze degli ospiti.



La struttura dispone:

- di servizio di ristorazione con la possibilità di avere diete personalizzate per particolari esigenze;
- di Manuali e Prassi operative per le attività di controllo, conservazione, manipolazione e somministrazione degli alimenti in riferimento alla normativa D. Lgs 155/97 (HACCP).

6) Modalità di accoglienza personalizzata

La Cooperativa cura con particolare attenzione il momento dell'accoglienza.

L'individuazione dell'utente, viene segnalata:

- al Comune o all'Ente competente, per l'emissione dell'impegnativa al pagamento della retta d'ospitalità;
- all'Azienda Sanitaria di riferimento per la valutazione della non autosufficienza al fine della quantificazione dell'onere a carico del SSN.

L'inserimento avviene tramite:

- procedura trasparente, chiara e condivisa;
- visita prima dell'ammissione, finalizzata alla conoscenza dell'anziano e alla valutazione complessiva del grado di non autosufficienza e delle prestazioni da garantire;
- collaborazione con l'UVM per la valutazione del caso e la definizione/aggiornamento del piano individuale di assistenza;
- colloquio con i familiari o altre persone di riferimento;
- presentazione dell'ospite all'equipe di nucleo e condivisione del Piano Individuale di Assistenza.

7) Particolare cura nelle relazioni con utenti, familiari e con associazioni di volontariato.

La Cooperativa pone particolare attenzione ad instaurare un rapporto significativo con l'utente e la sua famiglia al fine di rendere la vita all'interno della struttura più gradita possibile, favorisce, quindi, il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari nelle scelte che li riguardano.

Tutte le figure professionali operano con la consapevolezza che la sfera relazionale è il momento qualificante del proprio lavoro; la Cooperativa, ha individuato alcune figure (Coordinatore Sanitario e Coordinatori dei Servizi) quale punti di riferimento nei rapporti con i familiari.

La Cooperativa favorisce e valorizza il coinvolgimento delle risorse territoriali, del privato sociale e del volontariato coordinandone l'apporto per armonizzarlo con le esigenze organizzative dei servizi e nell'interesse degli Utenti.

Standard di qualità

Gli standard a cui la Cooperativa fa riferimento sono riferibili ai seguenti fattori di qualità misurabili tramite indicatori, riportati in apposita tabella allegata:

a. *Capacità di risposta*

Tempi di risposta

Efficacia delle risposte



b. *Affidabilità*

Programmazione delle attività

Rispetto dei tempi di programmazione degli interventi

c. *Accesso al servizio*

Disponibilità informazione sui servizi prestati

Efficacia delle modalità di accesso

d. *Comunicazione*

Chiarezza sulle modalità di accesso e sulla modulistica contrattuale

e. *Competenza*

Personale competente capace e preciso

Partecipazione ed efficacia qualitativa del personale

f. *Cortesìa*

Educazione e decoro del personale

Precisione e puntualità nelle attività

g. *Disponibilità del servizio*

Disponibilità di personale operativo

Garanzia del servizio tramite reperibilità di nuovo personale

h. *Confort, Pulizia Ordine*

Confortevolezza della struttura, pulizia ed ordine

Prestazione dei servizi programmati

i. *Rispetto normative di legge e della qualità*

Rispetto normative sulla Privacy, HACCP, Sicurezza, Antincendio, Qualità

Rispetto impegni e soddisfazione forme di ristoro.

Impegni e programmi sulla qualità del servizio

La Cooperativa garantisce a tutti gli utenti:

- la completezza e la chiarezza dell'informazione, attraverso la consegna del "Regolamento Interno" e la "Carta dei Servizi", la disponibilità della cartella sanitaria in caso di dimissione dell'Ospite a persone specificatamente autorizzate,
- la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni socio sanitarie,
- la personalizzazione dell'assistenza, in riferimento alle normative regionali e nazionali
- la trasparenza sui dati di servizio e sulle attività svolte
- il mantenimento della qualità delle prestazioni.

CAPITOLO IV

MISURE DI TUTELA





La gestione dei dati e la tutela della privacy

La Cooperativa opera nel pieno rispetto del D.Lgs 196/2003 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione. Ha predisposto apposito disciplinare e adottato misure idonee per il trattamento dei dati personali, in particolare, in allegato alla presente Carta dei servizi sono fornite:

- le informazioni per il trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 e 79 del D.Lgs 196/2003 (Allegato n. 1),
- le informazioni ed il modulo per l'esercizio di diritti in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 7 e 8 del D.Lgs 196/2003 (Allegato n. 2), da indirizzare all'Ufficio URP della Cooperativa.

Struttura di trattamento dei dati

Titolare del trattamento: **Con Noi Società Cooperativa Sociale**, rappresentata dal **Presidente del CdA**

Responsabili del trattamento:

Responsabile per il trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 e 7 del D.Lgs 196/03:

Responsabile per il trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 dell'Unità Organizzativa "Staff medico ed infermieristico"

Responsabile per il trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 dell'Unità Organizzativa "Amministrazione"

Incaricati al trattamento:

Tutti gli operatori come da lettera d'incarico.

La Cooperativa può inoltre usufruire di servizi di elaborazione e di trattamento dei dati per specifiche materie e problematiche, in questo caso, in virtù dei contratti e delle modalità di trattamento dei dati saranno nominati responsabili e /o incaricati esterni di cui, se dovuto, sarà:

- fornita apposita comunicazione agli interessati,
- richiesto consenso scritto agli interessati.

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

La verifica periodica o continua degli impegni assunti attraverso gli standard dichiarati dei servizi erogati, costituisce una caratteristica irrinunciabile dei principi generali della Carta dei servizi.

In particolare, per quanto riguarda le modalità di tutela del cittadino rispetto ai disservizi, non possono non richiamarsi tutti i principi fissati dall'art.14 del D.Lgs 502/92, ed in particolare:

- l'adozione di procedure di reclamo in casi di limitazione o esclusione dalla fruizione di prestazioni e/o, in generale, per la segnalazione dei disservizi;
- i soggetti tenuti all'adozione delle misure di rimozione di disservizi su segnalazione degli utenti;



- i tempi massimi per provvedere all'eliminazione del disservizio (45 giorni dalla presentazione del reclamo);
- la regolamentazione da parte della Regione della presenza degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti e degli organismi di consultazione degli stessi;
- la partecipazione degli organismi di volontariato e tutela in programmi concordati di miglioramento e adeguamento dei servizi alle esigenze dei cittadini.

Relazione sullo stato degli standard

La Cooperativa garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

Conferenza dei servizi

La Cooperativa garantisce la convocazione almeno una volta l'anno della Conferenza dei Servizi Socio-Sanitari-Assistenziali ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi ed assicura la partecipazione degli operatori e dei cittadini.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti, promovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

Attività di comunicazione e ascolto

E' importante l'ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari, ciò permette di migliorare e imparare dalle esperienze che si fanno quotidianamente. Oltre a tutti i momenti informali di scambio informazioni che si hanno con gli ospiti e i loro familiari, ce ne sono alcuni che si mettono a disposizione in maniera strutturata:

- a) per informarsi o avere chiarimenti sullo stato di salute e sulle condizioni dell'Ospite/Assistito, ci si può rivolgere all'ufficio relazioni con il pubblico.
- b) per inoltrare un reclamo scritto e/o inviare un suggerimento:
 - è collocata, nel locale d'ingresso, un'urna per la segnalazione dei disservizi o per la presentazione di proposte, consigli e suggerimenti per migliorare i servizi
 - è possibile utilizzare il sito internet all'indirizzo www.con-noi.org e la casella di posta elettronica con-noi@virgilio.it

Le proposte possono essere firmate o anonime, in ogni caso verranno prese in considerazione e discusse.

Se invece si preferisce parlare direttamente:

La Direzione della struttura è a disposizione per incontri, chiarimenti, segnalazioni, suggerimenti per migliorare la qualità dell'assistenza.



Sono a disposizione degli utenti "Schede reclami" prestampate che in modo chiaro e completo contengono le caselle da compilare; la scheda può essere compilata sia dall'utente sia dall'operatore addetto.

Tempi e gestione dei reclami

Qualora abbiano a verificarsi disservizi, il Responsabile dei servizi e/o un suo collaboratore é a disposizione dell'Ospite o suo familiare per chiarirli e risolverli.

La Cooperativa distingue:

- la segnalazione quale cattivo funzionamento del servizio
- il reclamo (esposto in maniera formale) ai fini del risarcimento del danno o del ripristino della situazione iniziale

La Cooperativa ha predisposto una procedura per la gestione dei reclami al fine di garantire:

- l'imparzialità di trattamento per tutti coloro che avanzano un reclamo,
- la riservatezza, per impedire che nessun reclamo o segnalazione non sia avanzato per timidezza,
- la rapidità di risposta, in modo da definire la controversia quando i fatti sono ancora recenti,
- la facilità di comprensione per chiarezza di esposizione e semplicità di linguaggio,
- la completezza della casistica dei reclami possibili e già regolamentati, pur conservando un grado di flessibilità per la particolarità e l'eccezionalità dei casi.

Le fasi che sono alla base della procedura reclami sono:

1. acquisizione reclamo;
2. analisi del reclamo (classificazione);
3. istruttoria del reclamo;
4. formulazione della risposta;
5. eventuale supplemento di istruttoria.

I reclami sono presentati all'ufficio relazioni con il pubblico o all'ufficio amministrativo negli orari di apertura della struttura in Via Pietro Sette, 1 Santeramo in Colle (BA), Tel. 080.3039298 Fax 080.3023769.

Il Responsabile dei servizi raggruppa ed analizza le osservazioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano; provvede a dare risposta al cittadino utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano entro e non oltre 15 gg, la loro risoluzione dovrà avvenire entro i 30 gg. successivi.

Forme di ristoro e modalità di fruizione di queste da parte dell'utente

- Presentazione di scuse tramite semplice informativa,
- Comunicazione di ripristino del disservizio
- Comunicazione con motivazione del perché è stato disatteso uno standard dichiarato



- Rimborso
- Revisione Piano Individuale di Assistenza
- Revisione Rette
- Revisione generale degli orari di erogazione dei servizi se non congruenti con il raggiungimento del 51% di inapplicabilità, ridefinizione dell'organizzazione generale dei servizi.

Comunicazione ed aggiornamento della Carta dei servizi e degli standard

La Carta dei servizi non è stata scritta una volta per tutte. Essa è sottoposta a *verifica periodica*, per l'aggiornamento delle informazioni contenute e per *migliorare progressivamente gli standard* dei livelli di qualità del servizio.

La presente Carta dei servizi è organizzata in due parti

- la presente, che descrive i servizi, la struttura, le metodologie di conduzione, nonché le modalità di informazione e di tutela degli interessati, che rappresentando la parte fissa, presumibilmente soggetta a minori cambiamenti, ha validità triennale,
- gli allegati, che costituiscono la parte mobile della Carta dei Servizi, soggetti a revisione annuale, per le necessità di aggiornamento degli impegni presi, delle rette, degli orari e delle informative

La presente Carta dei Servizi emessa in data 28.12.2015 ha validità fino al 31.12.2018, mentre la verifica degli standard promessi è annuale.

La Carta dei Servizi può essere soggetta a distribuzione controllata o non controllata.

Nel caso di distribuzione controllata è cura della Cooperativa fornire sempre copia aggiornata agli interessati. Le modalità di distribuzione sono evidenti tramite l'apposizione, sull'ultima pagina, di un timbro riportante il numero di protocollo assegnato dalla Cooperativa; all'interno della Cooperativa sono gestiti elenchi riepilogativi di assegnazione della Carta dei Servizi in forma controllata.

COINVOLGIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA DEI DIRITTI

La definizione della Carta costituisce un'ottima occasione per sperimentare o rafforzare forme di collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, nell'ambito di protocolli di intesa con le strutture socio-assistenziali e sanitarie.

Si rammenta che la presenza e la collaborazione degli organismi di volontariato nelle strutture socio sanitarie ed assistenziali è stata istituzionalizzata con l'art. 14 del d.lgs. 502/92, che prevede, nell'ambito di detti protocolli, l'adozione di programmi comuni per favorire l'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini.

APPROVAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La formalizzazione della Carta opera all'interno dell'ordinamento della Cooperativa e spetta, pertanto, all'organo di gestione.



Non deve essere sottovalutato peraltro il processo di coinvolgimento degli operatori nella definizione degli impegni oggetto della Carta.

Particolare cura è posta nella diffusione della Carta sia presso il personale, che deve essere consapevole dei suoi contenuti, sia presso la cittadinanza e tutte le istituzioni pubbliche interessate, comunque presenti sul territorio, le organizzazioni sindacali e gli organismi di volontariato e di tutela dei cittadini.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Come Raggiungere la Struttura

La Casa di Riposo - RSSA "G. Simone - V. Calabrese" si trovi in Santeramo in Colle.

Si può raggiungere facilmente con i mezzi privati seguendo le indicazioni per via Matera, Azienda Natuzzi e con i mezzi pubblici: l'autobus cittadino n.1 ferma nelle immediate vicinanze.

Sul davanti dell'edificio è collocato il parcheggio per le auto dei visitatori.

"Casa di Riposo – Residenza Protetta "G. Simone – V. Calabrese" Via Pietro Sette, 1

70029 Santeramo in Colle (BA) Tel. 080-3039298 Fax 080-3023769

Sito internet e posta elettronica

www.con-noi.org; e-mail con-noi@virgilio.it

La presente carta dei servizi è costituita da n. 40 pagine più n. 7 allegati ed è al giorno 28.12.2015 in Edizione 1
Revisione 0