



Residenza Per Anziani

Casa di Riposo – Residenza Protetta – Casa Albergo – Centro
diurno

“SAN GIUSEPPE” del Comune di Acqualagna



**Carta dei Servizi
2016**

INDICE

Premessa	p. 3
Presentazione della Residenza	p. 3
Presentazione ente gestore: Ancora Servizi Cooperativa Sociale	p. 4
Principi fondamentali	p. 5
La nostra idea di qualità	p. 6
Procedura di accesso	p. 7
Retta mensile	p. 7
Modalità di ingresso	p. 8
Accoglienza	p. 8
Assenze e Dimissioni	p. 9
Struttura di coordinamento e personale in servizio	p. 9
Giornata tipo	p. 10
Servizio infermieristico	p. 10
Servizio riabilitativo	p. 10
Servizio assistenziale	p. 10
Servizio di animazione e socializzazione	p. 11
Servizio lavanderia/guardaroba	p. 11
Servizio di ristorazione	p. 11
Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari	p. 12
Modalità di collegamento e coordinamento con la rete dei servizi territoriali	p. 12
Formazione	p. 12
Privacy	p. 13
Orari di visita	p. 13
Uscite	p. 13
Familiari	p. 13
Diritti e doveri del cittadino	p. 14
Tutela dell'utenza da ogni forma di abuso	p. 14
Procedura per la gestione dei suggerimenti e dei reclami	p. 14
Norme di comportamento e rapporti fra personale e ospiti	p. 15
Scheda di segnalazione reclami	p. 16

**Residenza Per Anziani
"San Giuseppe"**

Via J.F. Kennedy n. 51 – Acqualagna (PU)

Telefono e fax: 0721/798621

email: residenza.sangiuseppe@ancoraservizi.info

Questa "Carta dei Servizi" illustra i servizi e l'organizzazione della Residenza per anziani San Giuseppe di proprietà del Comune di Acqualagna ed è redatta dalla Cooperativa Sociale Ancora Servizi, a cui è affidata la gestione della struttura.

PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei servizi è un documento introdotto nelle aziende erogatrici di servizi pubblici con il Decreto del Presidente del Consiglio (DPCM) del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e richiamata dall'art. 13 della Legge 328/2000 quale requisito indispensabile per l'accreditamento.

La Carta dei Servizi è un documento che ha lo scopo di presentare il servizio descrivendo gli interventi socio-assistenziali che offre e gli obiettivi che si intendono raggiungere attraverso l'erogazione delle diverse attività.

Ha lo scopo di enunciare i principi e le regole di carattere generale che disciplinano i rapporti tra il soggetto gestore "Cooperativa Ancora Servizi" e gli utenti, relativamente alle modalità di erogazione delle prestazioni e delle informazioni.

La Cooperativa illustra anche i valori alla base delle attività svolte presso la Residenza e fornisce ai cittadini tutte le informazioni necessarie ad accedere al servizio, in un'ottica di massima trasparenza. Individua inoltre gli standard di valutazione del servizio e gli obiettivi di qualità garantendo così all'utente uno strumento di tutela e controllo.

Ad ogni che accede alla struttura dovrà esserne consegnata una copia al fine di far conoscere il servizio e gli impegni che assume e di consentire una valutazione oggettiva degli stessi da parte degli utenti che li ricevono (anziani e famigliari o utenti indiretti).

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA

La Residenza per anziani "San Giuseppe" è situata nel Comune di Acqualagna, in via J.F. Kennedy 51.

La Struttura è organizzata e gestita in modo tale da offrire ai cittadini anziani la possibilità di essere ospitati in un servizio adatto a soddisfare le loro esigenze, in un ambiente che offra sicurezza, tutela e assistenza, assicurando contemporaneamente un buon livello di qualità di vita, socializzazione, mantenimento e recupero delle capacità psicofisiche.

I posti disponibili sono complessivamente 48, di cui

- **35 posti di Residenza Protetta** per anziani non autosufficienti, di cui 25 posti convenzionati con ASUR Marche.

- **13 posti di Casa di Riposo** per anziani autosufficienti

La Residenza è articolata su 2 piani:

- al 1° piano si trovano n.12 camere con ciascuna 4 posti letto e 1 bagno attrezzato, dotate di impianto di aria condizionata e dispositivi di chiamate per le emergenze;
- al piano terra oltre ad un ingresso comune è presente un ampio salone contiguo rispetto alla sala mensa, 1 cucina con annessa dispensa, spogliatoio e 2 bagni; sul lato sinistro del corridoio partendo dall'inizio troviamo: 1 ambulatorio, 1 ufficio/direzione, 2 bagni per autosufficienti, 2 bagni per non autosufficienti, 1 salottino, seguono i locali deputati alla lavanderia con: stireria, guardaroba, sala macchine, locale caldaia e bagno non attrezzato; sul lato destro partendo dal fondo: 1 chiesetta, 1 camera mortuaria, 1 spogliatoio per il personale ed annesso bagno; 1 magazzino/dispensa per prodotti, 1 salottino fumatori e infine 3 bagni per esterni.

L'immobile comprende al piano terra anche **1 mini appartamento** indipendente composto da soggiorno/cucina, camera, antibagno e bagno attrezzato con una superficie di mq. 40,68 destinato ad ospitare 2 ospiti autosufficienti.

Inoltre la residenza offre anche un servizio di **Centro Diurno con capacità di n. 5 anziani** autosufficienti e non autosufficienti. Il centro diurno è aperto dalle 9:00 alle 19:00.

I piani sono collegati da n.2 ascensori, uno dei quali idoneo per montalettighe/barelle.

La struttura è circondata da un ampio giardino di 7.000,00 mq facilmente fruibile anche dagli ospiti non deambulanti.

PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: ÀNCORA SERVIZI

Nata a Bologna nel 1994, Àncora è una Cooperativa sociale di servizi alla persona che offre servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi per clienti pubblici e privati, in regime di appalto e di accreditamento.

Con un organico che ha superato i 2.000 occupati e un fatturato di oltre 51 milioni euro, Àncora è oggi una realtà cooperativa consolidata e apprezzata, in diverse province e regioni d'Italia (Emilia Romagna, Lombardia, Marche, Toscana, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Lazio e Piemonte), prestando assistenza a oltre 8.000 utenti tra anziani, disabili, minori e bambini, in struttura o a domicilio.

Àncora è in possesso

- della **Certificazione UNI EN ISO 9001:2008** per i servizi di "Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio-assistenziali, sanitari, educativi/ ricreativi e servizi dell'infanzia, erogazione dei relativi servizi alberghieri".).



- della **Certificazione UNI 10881:2013**, che consiste in una verticalizzazione della norma UNI ISO 9001 per i servizi di assistenza residenziale per anziani

- della **Certificazione OHSAS 18001**, che assicura l'ottemperanza della Cooperativa ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e ha lo scopo di rendere sistematici il controllo, la conoscenza e la consapevolezza di tutti i possibili rischi insiti nelle situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo di lavoro

- della **Certificazione SA 8000** sulla Responsabilità Sociale, dotandosi anche di un Codice etico che enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Cooperativa che ciascun amministratore, sindaco, socio e lavoratore è tenuto a rispettare

Recapiti della Cooperativa Ancora Servizi - sede centrale di Bologna:

Via Corrado Masetti 5 - 40127 Bologna

Tel 051 6370201 - Fax 051 6336168

info@ancoraservizi.info - www.ancoraservizi.it



I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DEL SERVIZIO

I principi fondamentali a cui si ispira il servizio di Assistenza Domiciliare sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi, oltre che della soddisfazione dell'utente.

Equità significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Uguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche).

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dalle credenze religiose, dall'età; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo.

Umanità significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano, con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami. La finalità che *Àncora* vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale. *Àncora* ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso cui soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse.

L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento. L'efficienza delle attività assistenziali e di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dell'assistenza.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs.196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari.

Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

Al momento del contratto l'utente è invitato a firmare il consenso al trattamento dei dati personali (previa informativa scritta o orale relativa alle modalità di trattamento).

Soddisfazione dell'utente: l'utente è sempre considerato un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate all'utente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

LA NOSTRA IDEA DI QUALITA'

La pluriennale esperienza maturata nel settore, unitamente al confronto con gli anziani e con le loro famiglie, ci ha indirizzato e guidato verso un percorso volto ad individuare dei fattori di qualità che, accanto ai valori aziendali, sono garanzia di benessere di vita:

Autorealizzazione: possibilità di attuare, ancora concretamente, le proprie aspirazioni, i propri desideri, le passioni, gli stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò superando, ove possibile, gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Operosità: possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze dell'ospite nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Affettività: possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche sia con persone, che con oggetti personali significativi.

Socialità: possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

Libertà: possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza.

Vivibilità: possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze degli utenti.

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità del gestore che costruisce attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta e l'implementazione delle soluzioni, lo stesso si fonda su:

la Responsabilità Sociale d'Impresa: integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Per questo si impegna a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;

la certificazione del Sistema Qualità: il gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO

9001:2008;

la filosofia alla base dei propri interventi: la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;

la customer satisfaction: La qualità dei servizi erogati ed il gradimento degli utenti sono monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (con la somministrazione di questionari), oltre che dal rispetto delle vigenti norme regionali sull'accreditamento.

Il questionario di soddisfazione degli ospiti/familiari viene distribuito annualmente agli utenti del servizio e può essere compilato dall'utente stesso o dai suoi familiari e si compone di domande che indagano su 2 diverse aree di interesse:

1. Qualità dell'assistenza e dell'organizzazione;
2. Qualità delle relazioni.

Àncora procede a rielaborare i dati dell'indagine e i risultati saranno presentanti al Committente, ai famigliari e agli utenti.

PROCEDURA DI ACCESSO

L'ammissione al servizio verrà effettuata sulla base di una valutazione multidimensionale sulle condizioni e sui livelli di non autosufficienza dell'anziano (a cura dell'Unità Valutativa Integrata).

Per l'individuazione dei cittadini da inserire nella struttura, la Cooperativa collabora con il servizio sociale competente, il medico di fiducia dell'assistito e con il servizio ASUR.

A seguito della valutazione l'anziano viene inserito in graduatoria per l'ammissione nella struttura (riconoscendo priorità ai residenti in Acqualagna da almeno 2 anni).

La domanda di ammissione, redatta in carta semplice, deve essere indirizzata direttamente alla Cooperativa.

RETTA MENSILE

La retta mensile è stata determinata dal Comune di Acqualagna con atto di Giunta comunale n. 15 del 25/02/2010, come segue:

- Retta mensile Residenza Protetta: € 1.350 – iva esclusa

Servizi compresi nella retta: assistenza infermieristica diurna (oltre a reperibilità notturna), riabilitativa, socio-assistenziale (24 h su 24 h), servizi generali/amministrativi e alberghieri (pulizie, ristorazione, lavanderia e manutenzione).

- Retta mensile Casa di Riposo: € 1.230 – iva esclusa

Servizi compresi nella retta: assistenza infermieristica al bisogno, riabilitativa al bisogno, servizi socio-assistenziali (24 h su 24h), servizi generali/amministrativi e alberghieri (pulizie, ristorazione, lavanderia e manutenzione).

- Retta Mensile Casa Albergo € 950

Servizi compresi nella retta: assistenza al bisogno, servizi generali/amministrativi e alberghieri (pulizie, ristorazione, lavanderia e manutenzione).

Per il centro Diurno è prevista una tariffa giornaliera, iva esclusa, determinata con atto di Giunta Municipale n. 44 del 16/09/2014.

- Utenti autosufficienti: € 32,69
- Utenti non autosufficienti: € 38,46

La retta è comprensiva di colazione, pranzo e cena.

Nel caso di ingresso part time dalle 14:00 alle 19:00 la tariffa è ridotta della metà per entrambe le tipologie di utenti ed è comprensiva di merenda e cena.

Il servizio medico è garantito dal Medico di Medicina Generale.

Possono essere richiesti e attivati i seguenti servizi aggiuntivi (con costi a carico dell'utente):

- trasporto e accompagnamento
- prestazioni di estetica (barbiere, parrucchiere)
- prestazioni podologo
- interventi riabilitativi ulteriori rispetto alle prescrizioni
- assistenza in caso di ricovero
- consulenze specialistiche
- servizi di sostegno psicologico per utenti e familiari ...

MODALITÀ DI INGRESSO

L'ospite dovrà presentarsi in struttura alla data concordata con i seguenti documenti:

- Carta d'Identità valida;
- Codice Fiscale;
- Codice Fiscale dell'intestatario della fattura relativa al pagamento della retta oppure autocertificazione;
- Tessera sanitaria;
- Relazione del medico curante indicante le patologie presenti e le relative terapie;
- Verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale.

L'ospite, inoltre, deve essere in possesso del proprio corredo vestiario personale.

ACCOGLIENZA

L'ingresso in Struttura è un avvenimento molto delicato nella vita di un anziano; il primo impatto con la realtà residenziale è l'occasione che il nuovo ospite ha per costruirsi una "immagine" e un giudizio sulla struttura nella quale trascorrerà una parte della propria esistenza. È di grande importanza, quindi, gestire questa fase con la dovuta attenzione ed efficienza.

L'anziano sarà atteso per il giorno stabilito e il personale della struttura sarà preventivamente a conoscenza del suo nome, dell'orario di ingresso e della stanza nella quale dovrà essere accolto.

L'anziano e i suoi familiari saranno ricevuti dal coordinatore della Struttura per la compilazione della Cartella personale e la consegna dei documenti necessari per l'inserimento.

In tale occasione verranno comunicati gli orari della struttura, i servizi offerti, le regole di comportamento ed ogni altra informazione utile per la convivenza in struttura.

Ultimate queste procedure, l'anziano verrà accompagnato nella camera assegnata dove gli verrà presentato il compagno di stanza. Una volta ambientato, conoscerà anche gli altri ospiti del nucleo.

In camera saranno già preparati, dal personale OSS della struttura, l'armadio, il letto, la biancheria da bagno e quant'altro necessario.

Il nuovo ospite sarà soggetto ad un periodo di osservazione di circa 1 mese, propedeutico alla predisposizione del PAI. L'attività di osservazione e conoscenza sarà supportata dalle *Schede di*

inserimento/osservazione e dalla compilazione quotidiana del *Diario di ingresso* in cui si segnaleranno abitudini, comportamenti, alimentazione, ecc.

Sarà cura dell'OSS e del coordinatore verificare più volte, nel corso della giornata di accoglienza, l'ambientamento dell'ospite ed intervenire su eventuali iniziali difficoltà.

Sarà possibile in ogni momento precedente o seguente il ricovero, ricevere dagli operatori ulteriori informazioni relative alla struttura e alle regole ed orari della convivenza.

Il rapporto con la Cooperativa e la permanenza in struttura vengono disciplinati attraverso apposito Contratto stipulato tra l'ospite/utente e la Cooperativa stessa e da eventuali Regolamenti del Servizio.

ASSENZE/DISSIONI

Nei periodi di assenza la retta giornaliera viene ridotta del 50%, in caso di ricovero per un tempo massimo di 60 giorni e per assenze volontarie per un tempo massimo di 15 giorni.

Le riduzioni suddette vengono effettuate per assenze superiori a 3 giorni.

Quando l'ammissione avvenga nella seconda metà del mese (dal 16° giorno), la quota da corrispondere sarà ridotta del 50 %, altrimenti dovuta per intero.

In caso di dimissioni dalla struttura residenziale o di decesso dell'ospite, la quota mensile dell'ultimo mese di funzione del servizio verrà corrisposta nella seguente misura:

- riduzione del 50 % in caso di decesso entro il 15 compreso del mese in corso;
- intero corrispettivo in caso di decesso nella seconda quindicina (dal 16° giorno).

In caso di dimissioni volontarie, senza aver dato il preavviso di 30 giorni, l'ospite è tenuto al pagamento di una intera mensilità.

La struttura dispone di un registro presenze giornaliera degli ospiti.

STRUTTURA DI COORDINAMENTO E PERSONALE IN SERVIZIO

La struttura di coordinamento è articolata in due aree:

- *Area del coordinamento strategico* (in servizio presso la sede centrale di Àncora, a Bologna): vi fa capo la figura del **Responsabile del Servizio (RDS)**, responsabile dell'appalto nel suo complesso, dal punto di vista qualitativo e di utilizzo delle risorse economiche. Il RDS è supportato dal **Responsabile Area Anziani**, che garantisce la corrispondenza del modello gestionale con le linee guida di Cooperativa. Il Responsabile di Servizio si interfaccia costantemente con il Coordinatore, così da avere un continuo monitoraggio delle attività svolte e dei servizi erogati.

- *Area del coordinamento operativo*: garantito dal **Coordinatore Responsabile di Struttura (D.ssa Carloni Anna Rita)**, è responsabile del coordinamento complessivo dei servizi erogati all'interno della struttura.

Presso la residenza San Giuseppe prestano inoltre servizio le seguenti figure professionali:

- Addetto al coordinamento e assistente sociale dedicato alla presa in carico sociale ed amministrativa dell'utenza
- Operatore socio sanitario
- Infermieri
- Terapista della riabilitazione
- Animatore
- Ausiliari addetti ai servizi generali (pulizia)
- Addetti lavanderia
- Cuoco e addetto cucina

GIORNATA TIPO

Mattina

A partire dalle ore 6.00 Risveglio e igiene personale; preparazione alla colazione (ore 8.30) a cui faranno seguito le terapie, le visite mediche e specialistiche.

Nella mattinata verranno svolte in modo alternato le attività ludico-cognitive, la lettura del quotidiano con l'animatore, e le attività di fisioterapia. Preparazione al pranzo.

Pomeriggio

Ore 12,00 Pranzo

Nel pomeriggio, dopo il riposo, la giornata prosegue con l'attività di fisioterapia o di animazione. Alle 15,30 merenda, Igiene personale, terapia e preparazione alla cena.

Sera

Ore 18,00 Cena

La serata prosegue con momenti di socializzazione e televisione. Igiene personale, terapia e preparazione per la notte.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il servizio infermieristico è garantito tutti i giorni per gli utenti della Residenza Protetta e al bisogno per la Casa di Riposo e la Casa Albergo.

Le prestazioni sono erogate secondo le prescrizioni mediche.

Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni:

- somministrazione di terapia a seguito di prescrizione medica;
- medicazioni;
- sorveglianza dello stato di salute degli ospiti;
- vigilanza durante la somministrazione del vitto;
- aggiornamento e monitoraggio degli ospiti.

SERVIZIO RIABILITATIVO

Il servizio riabilitativo si prende cura degli ospiti programmando interventi mirati e volti alla cura e alla riabilitazione delle capacità motorie e funzionali utilizzando metodologie adeguate (trattamento individuale o di gruppo).

Il Terapista della riabilitazione si tiene in contatto con il medico e il personale infermieristico e socio- assistenziale per impostare il piano di mobilitazione degli anziani e collabora con il servizio di animazione per il recupero delle funzionalità residue.

SERVIZIO ASSISTENZIALE

L'attività tutelare ed assistenziale è garantita 24 su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale qualificato. Spetta al servizio assistenziale:

→ **La definizione e l'aggiornamento del PAI** in accordo e in continuità con il progetto di vita e di cura predisposto dal servizio sanitario e sociale, secondo specifiche procedure condivise con il Coordinatore della Struttura

→ **Interventi rivolti all'assistenza diretta della persona**

Aiuto nella alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
Fornitura dei presidi per l'incontinenza;
Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione;
Aiuto nell'assunzione del cibo;
Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività; mobilitazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

→ **Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona**

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite

→ **Interventi di protezione della persona**

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli), pannelli.

→ **Interventi di supporto relazionale**

Supporto alla relazione alla socializzazione dell'ospite e nei rapporti con la famiglia e l'esterno della struttura.

→ **Segretariato sociale**

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Obiettivo fondamentale del servizio è quello di offrire stimoli diversificati, contribuire alla socializzazione degli ospiti mediante la partecipazione ad attività ludiche e ricreative di gruppo.

L'Animatore svolge una pluralità di mansioni che si integrano con quelle degli altri operatori della Struttura. Progetta, organizza, coordina, conduce e realizza le varie attività nonché supervisiona e verifica lo sviluppo dei progetti.

Tutte queste funzioni sono suddivisibili in 2 grandi aree:

1. attività micro-relazionali con l'utente:

Conduzione di incontri personali e di gruppo, gestione delle attività in sala; gestione appuntamenti culturali; gestione attività di animazione per gruppi specifici (es. disagio psicomotorio); conduzione attività ricreative (diapositive, giochi, gite, compleanni, feste a tema con la compartecipazione dei familiari).

Inoltre, a queste attività si vanno ad aggiungere

2. Attività di programmazione e di coordinamento singola e di équipe:

Programmazione attività di animazione (settimanale, semestrale e annuale); relazioni e valutazioni sulle attività realizzate; partecipazioni a riunioni di coordinamento all'interno del servizio.

SERVIZIO LAVANDERIA/GUARDAROBA

Si occupa della gestione della biancheria della struttura e del guardaroba degli ospiti, presso i locali della residenza.

Cura il cambio della biancheria e lo smistamento e il riordino del vestiario personale degli anziani.

Al momento dell'ingresso, i parenti avranno tutte le informazioni sul servizio dal coordinatore di struttura.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Nella struttura il servizio di ristorazione è garantito tramite cucina interna in cui operano un cuoco e 1 addetto al servizio .

I menù sono definiti in base a tabelle dietetiche stilate da specialisti e sulla base delle indicazioni mediche specifiche, con possibilità di scelta tra diverse proposte.

I parenti - previa autorizzazione - hanno la possibilità di pranzare con l'anziano.

Orari dei pasti:

Colazione - ore 8.30

Pranzo - ore 12.00

Cena - ore 18.00

A metà mattino e nel pomeriggio agli anziani vengono distribuite bevande e merenda.

Per motivi di igiene è vietato asportare dalla sala da pranzo residui alimentari.

Per gli ospiti con particolari patologie saranno individuate, esclusivamente da parte del medico, diete specifiche.

I menu sono consultabili presso la Struttura.

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Àncora Servizi è impegnata nella promozione di organismi consultivi che siano rappresentativi e diano voce a tutte le componenti presenti nella struttura.

L'Organismo di rappresentanza degli ospiti e del personale sarà coinvolto, attraverso incontri programmati, nell'analisi dell'andamento del servizio e nella programmazione delle attività.

L'organismo, inoltre, può formulare proposte di modifica o di integrazione della Carta dei Servizi; può promuovere incontri con la cittadinanza, con gli operatori sociali e sanitari, con i referenti del settore sociale del Comune.

Può essere composta:

- Responsabile di servizio;
- un rappresentante dei familiari degli ospiti della struttura;
- un rappresentante del personale operante nella struttura;
- il medico della struttura;
- coordinatore della struttura;
- un rappresentante delle organizzazioni sindacali dei pensionati

MODALITA' DI COLLEGAMENTO E COORDINAMENTO CON LA RETE DEI SERVIZI TERRITORIALI

La cooperativa garantisce il collegamento tra la Residenza e la rete dei servizi territoriali di zona dedicati alle cure assistenziali e sanitarie per anziani non autosufficienti e autosufficienti, al fine di garantire un adeguato ingresso dell'ospite e idonee cure socio-sanitarie durante la sua permanenza in struttura, quali:

- Servizi sanitari
- Rete dei Medici di Base
- Servizi sociali

La Residenza valorizza ogni forma di volontariato rivolto all'ascolto e al sostegno degli anziani svolte individualmente o nell'ambito di associazioni. Ogni volontario che presta servizio presso la struttura viene identificato tramite un cartellino di riconoscimento.

FORMAZIONE

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa.

La Cooperativa Ancora Servizi promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Corsi di aggiornamento sono organizzati dalla stessa con la collaborazione delle realtà presenti sul territorio della Provincia di Ferrara, sia all'interno della struttura sia all'esterno.

Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prenderci cura" dell'anziano.

Anche la compilazione in équipe del PAI è occasione di confronto e di analisi delle metodologie d'intervento dei vari operatori con l'obiettivo di creare "coerenza d'intervento" tra le diverse figure professionali, nel rispetto della tridimensionalità della persona (dimensione sociale, sanitaria, psicologica).

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale della residenza sui temi dell'organizzazione e programmazione, informazione e per la rilevazione di risultati e pareri.

PRIVACY

I trattamenti connessi ai dati raccolti, sono effettuati da ANCORA SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE, con sede legale in Via Masetti n. 5, 40127 Bologna, e sono curati solo da persone con competenze tecniche, dipendenti o collaboratori della stessa nel rispetto delle previsioni di cui al Decreto Legislativo 196/2003.

Tutti i dati saranno trattati in modo lecito, secondo correttezza, in modo tale da garantirne la sicurezza e la riservatezza per le finalità di cui al servizio.

ORARI DI VISITA PER I FAMILIARI E PER IL VOLONTARIATO

L'ospite può ricevere visite in ogni ora del giorno, salvaguardando il riposo degli altri ospiti, la loro privacy e rispettando lo svolgimento di attività lavorative delicate, quali la distribuzione del vitto e la sanificazione degli ambienti.

Nella salvaguardia della privacy degli ospiti, in caso di malattia o impedimento, l'anziano può ricevere visite di familiari o amici nella propria camera, accompagnati da personale di servizio.

Àncora Servizi non assume responsabilità alcuna per i valori conservati negligenemente dagli ospiti nella propria stanza.

USCITE

L'ospite può uscire dalla struttura rispettando le seguenti condizioni:

- ogni uscita, in compagnia di familiari e/o amici, deve essere comunicata agli operatori in servizio;
- nel caso l'assenza dell'anziano si prolunghi oltre i termini concordati, in maniera tale da destare preoccupazioni, i familiari e/o amici sono tenuti a darne segnalazione al Coordinatore;
- Le uscite sono ammesse, preferibilmente, fra le ore 9 del mattino e le ore 19 di sera.

FAMILIARI

I familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

L'orario di ingresso è libero; naturalmente i familiari saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi medico sanitari.

E' fatto divieto ai parenti e ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima aver interpellato il personale addetto.

Al fine di mantenere all'anziano la solidarietà attiva dell'ambiente familiare di provenienza verrà favorita la collaborazione dei familiari, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e la disponibilità e possibilità della famiglia.

Tale collaborazione deve essere prestata nell'osservanza del programma socio-assistenziale e sanitario attuato dal gruppo di lavoro su ogni singolo anziano.

I familiari possono partecipare alle verifiche del P.A.I (Piano Assistenziale Individualizzato) ed essere chiamati come parte attiva nell'espletamento delle azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi specifici che l'equipe di lavoro prevede per ogni anziano.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Diritti della persona interessata e dei familiari:

- Rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi;
- Rispetto del proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- Essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e modalità di erogazione del servizio.

Doveri della persona interessata e dei familiari:

- Rispetto degli accordi presi con i gestori del servizio relativamente alle prestazioni concordate, riguardo la tipologia della prestazione e le modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza settimanale, ecc.);
- non è possibile incaricare privatamente il personale per attività aggiuntive a quelle previste nel piano personalizzato;

TUTELA DELL'UTENZA DA OGNI FORMA DI ABUSO

Nel rispetto del Regolamento Interno Aziendale articoli 10 e 38 comma I, della Carta dei Servizi, capitolo "I Principi Fondamentali alla Base dei Servizi Sociali" siccome esplicitati nell'art. 6 comma 6.2 "Utenti/Familiari" del Codice etico aziendale per il quale gli utenti ed i familiari: "sono i principali diretti e indiretti destinatari dei servizi erogati dalla Cooperativa, e la cui soddisfazione e tutela dei diritti rappresentano l'obiettivo primario dei Soci e della Cooperativa", Ancora garantisce il monitoraggio delle attività svolte nei confronti degli utenti al fine di escludere ogni e qualsiasi ipotesi di loro abuso anche conseguente, fra gli altri casi, a sfruttamento, discriminazione, trattamento non rispettoso della loro dignità personale e per preservarli da qualsiasi episodio di negligenza.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI SUGGERIMENTI E DEI RECLAMI

Eventuali segnalazioni e suggerimenti relativi a problematiche evidenziate dai nostri utenti e dai loro familiari hanno per noi molta importanza e ci aiutano a migliorare continuamente il servizio offerto e venire incontro sempre di più alle loro esigenze.

Allegato pertanto alla presente Carta dei Servizi, si trova il **modulo "scheda segnalazioni/suggerimenti"**, che sarà sempre presente anche presso l'ufficio della RAA e che potrà essere compilato da tutti gli utenti che ne avranno necessità.

In alternativa è possibile far pervenire tali segnalazioni via e-mail/fax/telefono.

Il personale del servizio SAD che riceve un reclamo verbale o scritto di un utente o di un suo familiare, è tenuto a comunicarlo il prima possibile al RAA.

Per ogni reclamo dell'utente o del familiare, il RAA ne analizza le possibili cause e la relativa fondatezza, decidendo se aprire una non conformità (NC) da inviare al proprio RDS che, sulla base dell'istruttoria predisposta dalla RAA decide se inserire la NC sul Registro segnalazioni non conformità della intranet aziendale (sezione Ufficio Qualità).

In ogni caso di reclamo, il RAA si premura di dare pronta risposta all'utente/familiare/amministratore in merito alla presa in carico del problema e alle modalità e tempistiche di soluzione.

NORME DI COMPORTAMENTO E RAPPORTI TRA PERSONALE E OSPITI

Gli utenti ed il personale tutto devono collaborare per il buon andamento del servizio, con reciproco rispetto.

Il personale è al servizio degli ospiti ed è tenuto ad agire ponendo innanzi tutto la necessità di sovvenire alle esigenze degli utenti senza distinzione di condizioni personali sociali e religiose.

I rapporti tra gli ospiti, i parenti ed il personale devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione, ma nel contempo deve essere evitata ogni forma di eccessiva familiarità.

Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

L'ospite, o chi per esso, deve segnalare qualsiasi inadempienza nei servizi, maltrattamenti ed offese da parte del personale, rivolgendosi direttamente al RAA Rosa Sorrentino.

E' fatto divieto al personale di accettare regali, in denaro o quant'altro, da parte degli ospiti e dei loro familiari.

L'Ente gestore del Servizio S.A.D. si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi, previa informazione nei confronti degli utenti, anche in riferimento alle emanande linee guida previste dalla normativa di settore.

Stesura di Dicembre 2016

Allegato

