



MIRIAMEL

Residenza per anziani

CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO

MIRIAMEL

INDICE

1.PREMESSA

1) CARTA DEI SERVIZI

2) CRITERI PER L'ACCESSO

2.1. Destinatari

2.2. Diritti degli ospiti

2.3.Registro degli ospiti

2.4. Procedure di ammissione

2.5. Lista di attesa

2.6. Rinuncia al servizio/dimissioni

2.7. Assenze

2.8. Retta

3) MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

3.1. Obiettivi della struttura

3.2. Gli spazi

3.3. Gli orari

3.4. I servizi e le attività specifiche

3.5. Le figure professionali

3.6. Partecipazione dell'ospite all'organizzazione

4) COMPATERCIPAZIONE DELL'OSPITE

4.1. Assicurazioni

5) PERSONALE

5.1. Il personale

5.2. Codice deontologico degli operatori

6) QUALITA'

6.1. Miglioramento continuo della qualità

6.2. Gestione dei reclami.

1)Allegato- Domanda di ammissione

2)Allegato- Questionario: La percezione della cura per il familiare

3)Allegato- Impegno al pagamento della retta

4)Allegato- Documentazione (da presentare all'ingresso)

5)Allegato- Privacy (D. lgs 196/03 art.7) diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

6)Allegato- Modulo gestione suggerimento reclami

7)Allegato- Carta dei diritti degli anziani

8)Allegato- Carta Europea dei diritti e delle responsabilità delle persone anziane bisognose di cure ed assistenza a lungo termine.

1.CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli enti pubblici e privati cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti.

La carta costituisce uno strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poiché esplicita, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipè di cura e sono graditi suggerimenti allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.

2.CRITERI PER L'ACCESSO

2.1. DESTINATARI

La comunità Alloggio con 10 posti letto, funzionerà per l'intero arco dell'anno. La sua finalità è offrire una soluzione abitativa per consentire a persone anziane di vivere in un ambiente controllato e protetto, prevedendo situazioni di emarginazione e disagio sociale.

La Comunità Alloggio è destinata prioritariamente a persone di età superiore ai 60 anni che conservano un sufficiente grado di autonomia e per le quali sia impraticabile o improponibile l'ambiente familiare e necessitano di vivere in un ambiente controllato e protetto per prevenire il rischio di emarginazione.

La Comunità può accogliere anche persone di età inferiore ai 65 anni, che si trovino nella situazione sopra descritta e per le quali l'inserimento rappresenta una risposta adeguata per i propri bisogni socio-relazionali. La permanenza presso la Comunità può essere temporanea o definitiva.

2.2. DIRITTO DEGLI OSPITI

Nello Spazio integrato sono osservati e tutelati i seguenti diritti:

Il diritto alla tutela della salute: l'ospite è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico.

Ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponde in modo completo ai suoi bisogni, con lo scopo di garantire e tutelare la qualità della vita nella struttura.

L'assistenza è garantita durante tutto l'orario, mantenendo stabili le figure professionali che devono necessariamente operare in stretta integrazione e collaborazione tra loro.

Il personale è formato, preparato e ha una stretta osservanza dei principi etici a tutela degli utenti.

Il servizio considera come fattore prioritario il decoro dell'ospite: ogni attività di assistenza e supporto sono fornite nel totale rispetto della privacy e della dignità dello stesso.

L'ospite ha diritto ad un'adeguata ed eccellente alimentazione; è importante che i pasti sono adeguati sia da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico con orari flessibili per l'assunzione del cibo.

In caso di emergenza di qualsiasi natura, l'ospite ha diritto di ricevere prontamente tutte quelle forme d'intervento necessarie per allontanarlo da fonti di pericolo.

La famiglia ha diritto a essere correttamente informata riguardo le condizioni dell'ospite, ha diritto a partecipare alla verifica del progetto d'assistenza, ha libero accesso alla Struttura, e può inoltre concordare con il Responsabile per partecipare nelle attività ludico-ricreative.

2.3. REGISTRO DEGLI OSPITI

Il registro degli ospiti (L.R. 38/96 art.11) è presente presso la struttura, per le attività organizzative e gestionali.

2.4. PROCEDURE DI AMMISSIONE

Il percorso assistenziale per l'accesso al servizio si attiva a seguito di una richiesta formale dell'avente titolo; familiare, amministratore di sostegno, tutore e servizio sociale.

La famiglia o chi per lei prende contatto con la Struttura per effettuare il colloquio.

Il Responsabile della struttura contatta la famiglia e concorda la data di ingresso e la comunica alla famiglia.

In fase d'ingresso, si forniscono ai familiari tutte le informazioni inerenti la struttura e la sua organizzazione, consegnando al familiare l'elenco dei documenti, corredo di biancheria personale che sarà indispensabile portare il primo giorno dell'inserimento dell'ospite.

I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'ospite.

2.5. LISTA DI ATTESA

La lista d'attesa viene gestita considerando l'ordine cronologico di presentazione e l'urgenza.

2.6. RINUNCIA AL SERVIZIO/DIMISSIONI

L'assegnazione del posto nella struttura deve intendersi definitiva per tutto il periodo dichiarato.

Nello stesso periodo possono essere disposte dimissioni anticipate:

- 1) Rinuncia formale e motivata al Responsabile(dimissioni volontarie)
- 2) Presenza di gravi conflitti fra operatori e utenti/ familiari che possono compromettere il lavoro di cura verso l'ospite
- 3) Eventuali inadempienze nel pagamento della retta
- 4) Aggravamento delle condizioni cliniche dell'ospite non più compatibili con la struttura.

Le dimissioni vengono disposte entro 15 giorni.

2.7. ASSENZE

Dopo due settimane consecutive di assenza l'ospite è riammesso alla Struttura soltanto se munito di certificato medico attestante l'avvenuta guarigione, sempre l'assenza non sia dovuta a motivi diversi da quelli di salute.

In questi casi, il familiare avviserà preventivamente il personale e darà informazioni relative alla durata della presunta assenza.

2.8. RETTA

La retta a carico degli utenti è mensile o ripartibile anche in giornate di presenza; dovrà essere pagata dal primo giorno di ingresso nel servizio, sino al giorno di dimissioni compreso.

La retta dovrà essere pagata anche in caso di assenza dell'ospite, se trattasi di inserimento prolungato, e comunque dopo i primi 15 giorni di assenza.

2) MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

3.1. OBIETTIVI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

La Comunità Alloggio è una struttura a ciclo residenziale che presta servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane sulla base di un piano personalizzato, verrà garantito il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli anziani.

3.2. GLI SPAZI

La residenza è sita in via Bussana 18, Fregene (Fiumicino) cap 00054.

SERVIZI GENERALI

La struttura è composta da:

Sala cucina: i pasti sono preparati in apposito locale adatto anche al lavaggio e la custodia delle stoviglie.

Sala pranzo: la sala è arredata con tavoli e sedie adeguate al numero degli ospiti, esposto anche il menù giornaliero.

Lavanderia: locale esterno adibito alla raccolta della biancheria sporca ed al relativo lavaggio.

Spogliatoio per il personale.

SPAZI PER LE ATTIVITA' COLLETTIVE E DI SOCIALIZZAZIONE

Sala polivalente: spazio destinato alla socializzazione, un complesso ben organizzato, di dimensioni ed arredamento tali da essere confortevoli che permette attività fra loro compatibili: angolo lettura, TV, conversazioni, giochi di società, animazione, eventi, hobbies e attività di tempo libero.

Sempre rispettando le volontà di ogni ospite della struttura.

Servizi igienici: in numero adeguato alle esigenze di piano ed agli spazi comuni di cui almeno uno attrezzato per la non autosufficienza e/o per ospiti con difficoltà di movimento.

La diversificazione dei locali e la presenza del giardino permette di condurre interventi e attività diversificate.

SPAZI RESIDENZIALI

Disposizione delle camere da letto e servizi igienici:
sono previste camere da letto singole e doppie composte da:

-letto e/o letti(secondo le esigenze personali, dotato di sponde e rete a snodo), posizionato in modo da consentire in maniera autonoma un agevole passaggio e accesso anche da parte di ospiti su sedia a ruote;
comodino personale, armadio per gli effetti personali, specchio sedia personale, prese di corrente per televisione, cestino gettacarte.

3.3. GLI ORARI

La comunità Alloggio seguirà i seguenti orari:

- 08.00- 09.00 Risveglio e colazione
- 10.00-12.00 Attività ricreative e socializzazione
- 12.00-13,30 Pranzo
- 14.00-16.00 Riposo, e socializzazione
- 16.00-18.30 Attività ricreative, passeggiate e socializzazione
- 19.00-20.00 Cena.

3.4. I SERVIZI E LE ATTIVITA' SPECIFICHE

Agli ospiti sono garantiti i servizi di:

- 1) vitto
- 2) alloggio
- 3) assistenza medica
- 4) lavanderia
- 5) parrucchiere per uomo e donna.

3.5. LE FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali sono:

Responsabile: un coordinatore che ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato.

Operatore socio-sanitario: è la figura professionale la cui attività è rivolta alla persona ed al suo ambiente di vita, assiste l'ospite nelle sue esigenze quotidiane fornendo aiuto sostanziale di tipo domestico, di cura nell'igiene personale e nelle attività di tempo libero.

3.6. PARTECIPAZIONE DELL'OSPITE ALL'ORGANIZZAZIONE

L'ospite partecipa all'organizzazione della vita all'interno della struttura direttamente o tramite la famiglia che viene supportata dagli operatori.

Tutto ciò con la possibilità di formulare proposte in merito:

- 1) organizzazione della gestione delle attività quotidiane
- 2) miglioramento e alla funzionalità degli spazi
- 3) scelta di attività culturali, creativo/ espressive, sportive e psicomotorie, ricreative, le proposte vengono concordate a livello di gruppo; o in piena autonomia dell'ospite si formula un programma individuale di attività settimanale includente attività anche all'esterno della struttura.

3)COMPATERCIPAZIONE DELL'OSPITE

4.1. ASSICURAZIONI

Saranno stipulate idonee polizze assicurative per la copertura dei rischi da infortuni o per danni a persone e/o cose compreso incendio provocati dagli utenti, dal personale, o da terzi ammessi alla struttura.

4)PERSONALE

5.1. IL PERSONALE

Nella struttura residenziale è prevista la presenza di almeno 3 operatori socio-sanitari, un educatore professionale e assistenti.

5.2. CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI

Ogni operatore deve concorrere a migliorare la qualità di vita dell'ospite, rispettando la personalità di ognuno, salvaguardandone la dignità.

- 1) Accettare l'ospite nella sua diversità
- 2) Tutelare i bisogni di ordine fisiologico, psicologico e sociale fornendo una risposta adeguata e coerente con un piano educativo individuale
- 3) Assistere l'ospite in ogni tipo di situazione
- 4) Rispettare il segreto professionale, per le informazioni relative alla singola persona e alla sua famiglia
- 5) Instaurare e mantenere un rapporto di fiducia con l'ospite e la famiglia
- 6) tenere un abbigliamento consono dell'istituzione e dell'ospite

- 7) mantenere un comportamento professionale ed equilibrato onde evitare discussioni che possono alterare la vita nella struttura
- 8) segnalare disservizi o eventuali problemi al Responsabile
- 9) fungere da modello per quanto attiene le regole organizzative
- 10) usare il telefono solo in caso di bisogno e per esigenze di servizio
- 11) tenere sempre informato il Responsabile di qualsiasi fatto significativo o notizie riguardante gli ospiti
- 12) essere direttamente responsabili della cura e custodia di tutti i beni di proprietà della Struttura (arredi ecc..).

Ogni operatore dovrà attenersi alla presente Carta dei servizi, e rispettare il codice deontologico della categoria professionale d'appartenenza.

5) QUALITÀ

6.1. MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

Lavorare con qualità per il servizio significa operare con una mentalità rivolta al miglioramento graduale e continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la conformità del Servizio, ma soprattutto ad operare in modo che il Servizio possa soddisfare al meglio gli utenti e i loro familiari migliorando continuamente le proprie performance e risorse.

6.2. GESTIONE DEI RECLAMI

La raccolta e l'analisi dei reclami è parte integrante del sistema di informazioni del Servizio, perché fornisce informazioni utili agli addetti per portare al meglio il lavoro.

I familiari possono presentare reclamo:

- 1) richiedendo un colloquio con il Responsabile

2) presentare modulo di reclamo in allegato alla presente Carta dei Servizi, disponibile al momento dell'ingresso nella Struttura.