

# **Carta dei Servizi**

*Egregio Signore/a, Gentile Famiglia,*

*Le diamo il benvenuto nella nostra Comunità Alloggio Residenza per la Terza età Srls. Le auguriamo che sin dal suo arrivo presso la nostra struttura, si possa sentire come in famiglia e che la sua permanenza possa essere confortevole, serena e tranquilla.*

*In questa Carta dei Servizi, potrà trovare tutte le informazioni necessarie per conoscere meglio la nostra Residenza per Anziani, sia in termini di organizzazione, che nelle tipologie e modalità di erogazione dei servizi offerti.*

*Il nostro impegno quotidiano sarà completamente rivolto a voi con l'obiettivo di migliorare la qualità della vostra vita, attraverso la partecipazione alla vita comunitaria e la promozione di diverse attività.*

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui la Comunità, intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendo l'informazione, la tutela e la partecipazione.

### **PREMESSA**

Con l'intento di dare una risposta significativa al crescente bisogno di assistenza alle persone anziane, è stata costituita la Comunità RESIDENZA PER LA TERZA ETÀ S.R.L.S

E' ormai nota la necessità, in terza età, di un'adeguata assistenza medica, ed è palese il bisogno di poter ricostruire i rapporti umani e sociali.

In tale ambito non può venire meno l'attenzione verso questi problemi ed è obbligatorio fornire una risposta concreta ed adeguata.

La conduzione della Comunità Alloggio RESIDENZA PER LA TERZA ETÀ' S.R.L.S sarà intenta a soddisfare non solo le esigenze materiali più immediate degli ospiti, ma a far ritrovare il piacere della vita senza alcuna forma di emarginazione, in un clima particolarmente sereno ed affettivo.

Crediamo che il primo obiettivo da raggiungere sia tendere una mano per aiutare le persone che hanno bisogno, riconoscendo in noi un punto di riferimento sicuro.

La Carta dei Servizi sarà modificata costantemente nel corso del tempo.

Ci impegniamo ad accogliere le osservazioni che nel corso del tempo verranno proposte da utenti, familiari e da quanti vorranno aiutarci a rendere migliore il nostro servizio.

Terremo conto dei reclami perché possano aiutarci a costruire una Comunità migliore e più vicina.

## LA COMUNITA'

La Comunità Comunità Alloggio RESIDENZAPER LA TERZA ETÀ' S.R.L.S è una Comunità Alloggio per Anziani, così come definita dell' art. 11 del D. P.G. Reg.Sardegna N. 4 del 22. 07. 2008, strutture residenziali di piccole dimensioni destinate ad ospitare persone ultra sessantacinquenni autosufficienti.

La Comunità Alloggio “ RESIDENZAPER LA TERZA ETÀ' S.R.L.S” è ubicata nell'edificio sito nel Comune di Sassari, viale Italia, 30

La Comunità nasce per offrire servizi di assistenza alle persone che versano in stato di necessità

L'attività fondamentale si estrinseca nella fornitura di servizi di alto livello grazie alle competenze dei fondatori, del personale dipendente e di tutti i collaboratori professionali, esperti e qualificati, che operano da anni nel settore.

Le finalità che si perseguono sono nello specifico:

- Accogliere ed assistere persone anziane in difficoltà, autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di entrambi i sessi;
- Sostenere e promuovere la vita di relazione, il reinserimento sociale e lo sviluppo di competenze personali e sociali, prevenendo le situazioni di disagio e di emarginazione sociale;
- Favorire l'integrazione delle persone anziane nel tessuto sociale di appartenenza, l'aggregazione degli stessi e stimolare ogni tipo di relazione sociale nell'ambito della comunità;
- Favorire l'autonomia personale per il mantenimento e miglioramento delle capacità affettive,relazionali e comportamentali, grazie a momenti e spazi di aggregazione e socializzazione; dare una risposta integrata ai bisogni della persona assistita, caratterizzata da continuità e personalizzazione degli interventi in suo favore, attivando e potenziando la rete dei servizi sociali, sanitari e del volontariato che gravitano intorno ad esso;
- Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di assistenza alla persona, attività educative, di animazione, culturali, riabilitative; attività che devono essere programmate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie delle persone assistite e realizzate in modo da coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato, le associazioni, le scolaresche, tutta la comunità.

## **L' iniziativa imprenditoriale**

La Comunità ospita persone autosufficienti. Gli ospiti potranno svolgere attività non legate alla semplice assistenza, ma anche specifiche attività di laboratorio, attività riabilitative, attività di gruppo e individuali, attività ludico- ricreative, socio- culturali, ecc. con l'intervento di educatori e animatori specializzati. Si punta a mantenere elevato il livello di prestazione fisica dell'anziano, compatibilmente con la sua situazione pregressa, ma soprattutto a mantenere alto il morale e lo spirito d'iniziativa, elementi che quando sono assenti creano problemi anche alla situazione sanitaria degli Ospiti.

Le figure professionali che operano all'interno della Comunità sono tutti esperte e qualificate, professionalmente valide e competenti per i settori di intervento nei quali sono stati inserite.

## **Struttura organizzativa**

La Comunità secondo i fini istituzionali e in osservanza delle leggi nazionali e regionali, accoglie i cittadini necessitanti di ospitalità in Casa di Riposo, sia in forma definitiva che temporanea. Gli ospiti devono aver raggiunto l'età di pensionamento e comunque devono aver compiuto il sessantacinquesimo anno di età. Eventuali inserimenti di cittadini con un'età inferiore ai 65 anni devono essere preventivamente autorizzati.

Agli ospiti in condizioni fisiche e psichiche di non autosufficienza, incapaci di autogestirsi, viene fornita assistenza medica, infermieristica e fisioterapica, oltre alle prestazioni assistenziali, educative ed alberghiere finalizzate al soddisfacimento dei bisogni primari.

La Comunità opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'ospite e fornisce:

- informazioni comprensibili sul suo stato di salute e sulle cure proposte;
- cure sanitarie;
- assistenza socio-sanitaria;
- partecipazione al programma assistenziale di recupero;
- continuità delle prestazioni sanitarie e riabilitative prescritte;
- riservatezza e tutela delle informazioni personali;
- imparzialità di trattamento;
- efficienza dei servizi;
- sicurezza personale.

## LA COMUNITÀ ALLOGGIO

La Comunità Alloggio ai sensi dell'art. 11 del D.P.G.Reg. Sardegna N. 4 del 22.07.2008, è una struttura di tipo residenziale, a bassa intensità assistenziale, destinata ad ospitare persone autosufficienti, le quali non intendono o non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare. Nella Comunità alloggio viene garantito il soddisfacimento delle esigenze primarie e di quelle di relazione al fine di mantenere l'anziano attivo e inserito nel tessuto sociale, anche attraverso iniziative sociali e culturali, coinvolgendolo nella vita comunitaria e in costante scambio con i familiari. La capacità ricettiva della Comunità Alloggio è di 41 persone. La Comunità Alloggio è ubicata nel fabbricato sito nel Comune di Sassari in viale Italia n.30 è così costituita:

- Camere, da due o tre posti letto, adeguatamente climatizzate, illuminate e dotate di campanelli d'allarme per la chiamata del personale;
- Camere singole, relative al nucleo per le persone non autosufficienti;
- I servizi igienici, uno per ogni camera, completi di sanitari, vaso, lavabo, vasca o doccia, con rubinetterie manuali per la scelta dell'acqua calda e fredda;
- sale polifunzionali e tv per le attività e relax;
- Servizi igienici;
- Spogliatoi;
- Infermeria;
- Un locale ad uso ufficio per la parte amministrativa dell'attività; camere da letto e servizi igienici per persone autosufficienti.

Le finalità che la Comunità Alloggio si propone di raggiungere sono:

- Favorire il recupero della persona evitandone il decadimento psicofisico;
- Garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita;
- Potenziare capacità di autonomia personale;
- Promuovere e stimolare la vita di relazione;
- Promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno;
- Porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con autodeterminazione alla sua vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative mantenendo i contatti significativi con la realtà sociale, in quanto la Residenza è parte integrante di una comunità.

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI**

### **SERVIZI**

#### **Servizi Sanitari e Assistenziali**

L'assistenza alberghiera e socio sanitaria diurna e notturna viene fornita dagli Operatori Socio Sanitari, professionalmente validi e competenti, addetti all'Assistenza Geriatrica, personale ausiliario, che curano l'igiene della persona, dell'abbigliamento, dell'unità di vita e di degenza della persona assistita. L'Ospite è assistito durante tutti i suoi spostamenti all'interno della Struttura, durante l'utilizzo dei servizi igienici, i pasti, il riposo pomeridiano e notturno, le attività laboratoriali, ricreative, e riabilitative. In caso di emergenza sanitaria tutti gli Operatori Socio Sanitari sono istruiti e formati per i dovuti interventi, o per il ricovero ospedaliero tramite pronto soccorso. Gli Operatori Socio Sanitari operano in stretta collaborazione con l'Infermiere Professionale, Il Tecnico della Riabilitazione, il Medico di Base dell'ospite, la Coordinatrice Responsabile e tutte le altre figure professionali che collaborano con la Comunità.

### **Assistenza Medica di Base e Specialistica**

Le prestazioni di assistenza medica sono svolte dal Medico di Base dell'ospite, nonché dalle altre figure mediche specialistiche che collaborano con la Comunità. Il Medico svolge l'attività di diagnosi e di cura, e partecipa all'attuazione di Progetti Assistenziali Individualizzati. Gli Operatori in turno si relazionano puntualmente con il Coordinatore Responsabile della Residenza e la Direzione, che a loro volta operano in stretto contatto con l'Infermiere Professionale, il Terapista della Riabilitazione, l'Educatore Professionale e il Medico di Base dell'Ospite, i quali aggiornano puntualmente la cartella e la documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite.

### **Assistenza Infermieristica**

Il servizio è assicurato da Infermieri Professionali che provvedono alla preparazione e somministrazione della terapia farmacologica, medicazioni, prelievi ematici, compilazione delle cartelle degli Ospiti, etc., nonché di riferire ai medici aggiornamenti sullo stato di salute degli Ospiti.

### **Attività riabilitative**

Per ogni Ospite viene definito un programma riabilitativo volto non solo a curare ma anche a prevenire l'insorgenza di disabilità e che si propone di migliorare le capacità residue dell'anziano. Il Terapista della Riabilitazione, sulla base delle indicazioni del personale medico, effettua interventi di riabilitazione ortopedica, neurologica, respiratoria e vescicale, etc. Per garantire una corretta mobilità e autonomia fisica dell'anziano, si propongono esercizi finalizzati al miglioramento della mobilità articolare, al rinforzo della muscolatura, al potenziamento della resistenza fisica e della coordinazione.

### **Copertura Assicurativa**

Al fine di rendere più sicura la degenza degli anziani e l'attività del personale nella Comunità Alloggio è stata stipulata una polizza per la copertura dei rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dalle persone accolte, dal personale o dai volontari.

### **Il Piano di Assistenza Individualizzato**

Il Piano di Assistenza Individualizzato, che viene formulato dall'équipe di lavoro della Comunità, è il risultato di un apposito momento valutativo multiprofessionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che segue obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano. L'équipe multiprofessionale è costituita dal Medico e da tutte le figure professionali coinvolte nel processo assistenziale della Comunità.

Il PAI è un progetto di sostegno e cura che prevede la raccolta di tutti i dati individuali e sanitari dell'Ospite

utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari, ma soprattutto, al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue, evidenziando:

Ø i bisogni socio-assistenziali

Ø gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'Ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili

Ø il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi

Ø l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento

Ø l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso.

Il Piano di Assistenza Individualizzato viene aggiornato periodicamente e viene condiviso nelle sue linee fondamentali con l'utente (se possibile), i familiari di riferimento e/o Tutore e l'assistente sociale.

## **SERVIZI ALBERGHIERI E ALTRI SERVIZI**

### **Ristorazione con cucina interna**

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione di colazione, spuntino a mezza mattina, pranzo, merenda e cena negli appositi locali adibiti a cucina all'interno della Comunità.

I menù sono elaborati sulla base delle singole esigenze alimentari e della tabella dietetica della Asl.

Gli orari dei pasti per la Comunità Alloggio sono i seguenti:

7.00 Colazione

11.50 Pranzo

15.30 Merenda

17.50 Cena

Gli appuntamenti quotidiani per gli ospiti della Comunità integrata sono i seguenti:

8.00 Colazione

12.30 Pranzo

16.00 Merenda

18.30 Cena

### **Lavanderia, stireria, servizio guardaroba**

Il servizio di lavanderia consiste nel cambio e lavaggio della biancheria. Dopo un accurato lavaggio segue la

stiratura degli indumenti, e il servizio di guardaroba. Grazie a questo servizio gli Ospiti troveranno sempre i loro abiti puliti e profumati, stirati e pronti all'uso. Tutta la biancheria viene smistata tra capi bianchi e colorati, delicati e stingenti, biancheria della cucina. Tutti gli indumenti sono visibilmente contrassegnati per poter essere identificati dal proprietario e facilitarne la riconsegna. I prodotti utilizzati per il lavaggio e la disinfezione sono biodegradabili nel rispetto dell'ambiente, hanno caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile inconveniente alle persone ospitate.

### **Pulizia e Sanificazione**

E' garantita quotidianamente la pulizia e la sanificazione della Residenza, che in alcune aree vengono ripetute anche diverse volte nell'arco della giornata, al fine di garantire il decoro e l'igiene degli ambienti.

Sono accuratamente programmate pulizie di fine dell'intera Residenza e degli oggetti, accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia, prevenire e evitare eventuali allergie degli Ospiti, preservare l'estetica degli spazi.

I prodotti che vengono utilizzati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle normative vigenti.

### **Parrucchiere**

Il servizio parrucchiere professionale è offerto in struttura da personale qualificato in giorni prestabiliti, previo appuntamento concordato dal familiare con il parrucchiere stesso. Il costo del servizio è a carico dell'ospite. L'ente mette a disposizione i locali adeguati.

### **Estetista**

Su richiesta vengono erogati direttamente in Residenza, con personale altamente qualificato le seguenti cure estetiche: manicure, pedicure, massaggi drenanti, massaggi rilassanti, depilazioni.

### **Segretariato e disbrigo pratiche amministrative**

Il personale amministrativo si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore degli Ospiti, che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche).

### **Assistenza religiosa**

All'interno della Residenza saranno organizzati servizi religiosi che consentiranno agli Ospiti di ricevere il conforto dei ministri di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo.

Nella Residenza verrà celebrata la Santa Messa e a chi ne faccia richiesta verranno somministrati i sacramenti dell'Eucarestia e della Confessione. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella Cattolica

potranno rivolgersi alla Direzione per avviare contatti con i ministri degli altri culti.

### **Bagni assistiti**

Anche i bagni sono stati concepiti e accessoriati per agevolare e consentire di effettuare tutte le operazioni in sicurezza. Sono infatti a disposizione degli Ospiti docce con piano a filo pavimento, sedile, sedie e maniglioni, tutti i bagni sono inoltre dotati di campanello di chiamata.

## **IL RUOLO DELL'ANIMAZIONE**

Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate.

Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono costantemente organizzate all'interno della Residenza. Le attività sono programmate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti.

### **ATTIVITA' E LABORATORI**

Tutte le attività sono organizzate a livello individuale, di piccolo e grande gruppo, attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato di intervento. L'andamento degli interventi e delle attività seguite da ogni Ospite viene monitorato e documentato con un'apposita cartella personalizzata, quali:

Ø attività educative e di socializzazione volte al miglioramento delle capacità comportamentali, affettive, relazionali e cognitive

Ø attività mirate alla cura di sé

Ø attività ludiche, creative e di laboratorio

Ø attività diverse di socializzazione

Ø attività riferite all'area delle autonomie personali.

### **Attività di Laboratorio**

#### **Laboratorio artistico manipolativo**

Il laboratorio artistico manipolativo è finalizzato all'acquisizione di abilità manipolatorie, alla capacità di sviluppare emozioni, sollecitando la rielaborazione delle esperienze realizzate, attraverso l'utilizzo di materiali semplici quali carta, cartone, carta pesta, colori, tempere, etc.

#### **Laboratorio di cucina**

Due volte al mese la sala pranzo si trasforma in un laboratorio di cucina. Sono gli ospiti a scegliere cosa cucinare: biscotti, torte, pizze ecc.

#### **Laboratori artigianali**

Potranno essere attivati dei laboratori artigianali sulla base delle esigenze espresse dai partecipanti, che tengano conto delle capacità, delle potenzialità dei partecipanti e delle risorse messe a disposizione dal territorio, ad esempio: decoupage, cucito, ricamo, cestineria, pittura su vetro e tela, ceramica, lavorazione del sughero e del legno, etc. Laboratorio per il recupero dei mestieri artigianali delle tradizioni locali Laboratorio di giardinaggio

### **Attività socio-culturali**

Lettura e commento dei giornali, lettura di brani, racconti e poesie, ascolto di brani musicali, organizzazione di rappresentazioni e spettacoli, incontri con gruppi esterni (ad esempio scuole, altri centri diurni, comunità, gruppi di anziani, associazioni).

### **Attività ricreative**

Attività ludiche individuali e di gruppo, attività musicali, attività di intrattenimento, attività di recupero e di prevenzione dei disagi psico-sociali.

Attività manuali, pubblicazione racconti, storie etc., laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi degli Ospiti.

## **RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E/O LA RETE PARENTALE**

Spetta a tutti gli Operatori della Residenza, nel rispetto delle proprie competenze, intrattenere rapporti con i familiari o il legale rappresentante, nella condivisione del progetto educativo.

Il Coordinatore Responsabile della Comunità cura il rapporto con i familiari, o legali rappresentanti. Sarà inoltre compito della Direzione:

Ø Coinvolgere la famiglia o i rappresentanti legali nella formulazione dei piani di intervento e instaurare incontri periodici con i familiari per la verifica dei risultati, sia individuali che di gruppo, oltre che informare la stessa sulla programmazione delle attività raccogliendo informazioni e proposte, suggerimenti etc.

Ø Promuovere la partecipazione delle famiglie o del rappresentante legale quali parti attive per la riuscita degli interventi stessi

Ø Organizzare attività e momenti di incontro tra le famiglie e gli operatori della Comunità

## **VOLONTARIATO E TIROCINI**

La Comunità promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli Ospiti.

La Residenza deve implementare e potenziare le attività finalizzate ad accogliere:

Ø Personale volontario che già faccia parte di un'associazione riconosciuta o da iscrivere in qualità di socio-

volontario;

Ø Tirocinanti dei corsi di Laurea specifici (Scienze della Formazione, dell'Educazione, etc.), nonché studenti che hanno conseguito la maturità in Istituti e Licei per i Servizi Sociali, tirocinanti dei corsi di qualifica nell'area dell'handicap, tirocinanti dei corsi di qualifica socio-sanitaria (OSS).

I volontari e i tirocinanti verranno affiancati al personale dipendente in servizio, durante le attività assistenziali, educative, riabilitative, ludico-ricreative e di animazione programmate nella Comunità.

## **PERSONALE**

Il personale è qualitativamente e quantitativamente commisurato alle necessità della Comunità, è costituito dal personale dipendente, dai collaboratori professionali e dai volontari e/o tirocinanti, secondo i parametri stabiliti dalle disposizioni di legge nazionali e regionali. L'orario di lavoro del personale dipendente è quello previsto dal contratto nazionale di lavoro, a tale orario si adegua anche il personale "volontario e/o tirocinante". L'orario di lavoro è articolato nelle seguenti turnazioni: mattino, pomeriggio/ sera, notte (solo per le turniste che rientrano nel programma di lavoro notturno settimanale o mensile), l'organizzazione del lavoro, le mansioni svolte dal personale dipendente sono esplicate nel mansionario del personale della Comunità.

L'organico del personale comprende le seguenti figure professionali e relative funzioni:

Ø Responsabile della Comunità

Ø Coordinatore

Ø Addetto Amministrativo

Ø Infermieri Professionali

Ø Tecnico della riabilitazione

Ø Educatori Professionali

Ø Operatori Socio Sanitari

Ø Operatori generici addetti ai servizi generali

Ø Volontari e Tirocinanti.

### **Coordinatore**

E' il responsabile della gestione complessiva della Residenza. Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' il referente per gli Ospiti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi offerti.

### **Infermiere Professionale**

L'Infermiere Professionale è la figura di riferimento per quanto concerne l'interazione con i Medici di Base e con le famiglie per quanto attiene la terapia, le patologie, le azioni volte alla prevenzione e alla riabilitazione.

### **Terapista della Riabilitazione**

Programma e si occupa delle attività di riabilitazione psicomotoria e, insieme all'Educatore e all'Animatore, delle attività di terapia occupazionale degli Utenti su base del Piano di Assistenza Individualizzato.

### **Educatori Professionali**

Le attività proposte sono organizzate a livello individuale, di piccolo e grande gruppo, attraverso la predisposizione di un progetto personalizzato di intervento. Gli educatori proporranno:

- Ø attività educative e di socializzazione volte al miglioramento delle capacità comportamentali, affettive, relazionali e cognitive
- Ø attività mirate alla cura di sé
- Ø attività ludiche, creative e di laboratorio
- Ø attività diverse di socializzazione
- Ø attività riferite all'area delle autonomie personali.

### **Animatore Socio Culturale**

E' l'operatore che organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'anziano. E' uno dei soggetti principali, assieme all'Educatore Professionale e al Terapista della Riabilitazione, nell'applicazione delle tecniche non farmacologiche di trattamento degli anziani con problemi cognitivi.

### **Il Ricovero**

Per poter diventare Ospiti della Comunità è necessario presentare domanda scritta alla Direzione della Residenza (usufruendo degli appositi moduli) alla quale dovrà essere allegata tutta la documentazione anagrafica e sanitaria in essa richiesta, per poter stabilire le condizioni fisiche e psichiche

del richiedente tali da poter convivere in una Comunità. L'entrata nella Comunità dovrà avvenire entro sei giorni dalla data della comunicazione, per via breve, relativa alla disponibilità del posto.

### **Documenti necessari per il ricovero**

All'ingresso nella struttura è necessario recarsi presso la Direzione per la presentazione dei seguenti documenti:

- libretto sanitario
- codice fiscale
- documento di identità in corso di validità.

Si consiglia di portare con sé documentazione clinica precedente, l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo ed un certificato del medico di medicina generale attestante le condizioni di salute e le patologie esistenti.

### **Cosa portare**

Per il soggiorno nella struttura è opportuno munirsi di biancheria personale, pantofole, pigiama o camicia da notte, vestaglia, il necessario per l'igiene personale e abbigliamento da giorno. Ogni effetto che verrà mandato in lavanderia dovrà essere contrassegnato con il numero fornito dall'amministrazione. Si consiglia di non tenere in camera alcun oggetto di valore né ingenti somme di denaro. L'amministrazione non si assume nessuna responsabilità per valori conservati nelle stanze degli ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza colpa agli ospiti o alle loro cose. Eventuali oggetti smarriti o dimenticati, rinvenuti all'interno della struttura potranno essere ritirati presso la Direzione.

## **RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA**

### **Cartelle cliniche**

La richiesta della copia va effettuata dopo la eventuale dimissione alla Direzione.

### **Certificato di degenza**

Su richiesta dell'interessato la direzione può rilasciare un certificato che attesti il ricovero e le somme corrisposte per il pagamento della retta.

### **Assenze**

L'ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. Tali limitazioni sono di competenza del medico curante. La porta della Comunità si chiude alle ore 21 nel periodo estivo e alle ore 20 nel periodo invernale. Gli ospiti non possono assentarsi dalla comunità senza il permesso della Direzione.

Possono uscire accompagnati dal personale della Comunità o dai familiari che si rendono responsabili della incolumità dell'assistito. Le assenze sia di breve che di lunga durata non determinano esoneri dal pagamento della retta in quanto comportano la conservazione del posto della convivenza.

Per mancato pagamento della retta, trascorsi i 30 giorni, saranno richiamati i parenti per un sollecito.

### **Dimissioni**

Le dimissioni volontarie dell'ospite dovranno essere comunicate con un preavviso di almeno sei giorni con lettera raccomandata A/R e tuttavia la stessa dovrà corrispondere l'intera retta del periodo.

### **Alcune indicazioni di comportamento**

E' vietato fumare in tutta l'area interna della Struttura.

E'consentito l'uso di telefoni cellulari.

### **Per gli utenti**

Durante la permanenza nella struttura gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature ed arredi. E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma oltre a comportare gravi rischi a terzi è perseguibile civilmente e penalmente. All'ospite è in particolare fatto divieto di:

- stendere alla finestra capi di biancheria;
- utilizzare fornelli o combustibile;
- usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
- gettare immondizia, rifiuto ed acqua dalle finestre;
- vuotare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- fumare, salvo nei locali dove è consentito;
- recare disturbo ai vicini come sbattere la porta, chiudere rumorosamente le finestre, trascinare le sedie;
- asportare dalle sale da pranzo stoviglie, posate e ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.

E' fatto altresì divieto all'ospite di portare oggetti di proprietà della struttura al di fuori di essa. In caso di inadempienza delle norme e delle disposizioni vigenti, la Direzione ha la facoltà di chiedere l'allentamento dell'ospite dalla struttura.

## **ALTRE INFORMAZIONI E MODALITA' DI DETERMINAZIONE DELLA RETTA**

La retta deve essere versata al Responsabile della Comunità in forma anticipata entro i primi cinque giorni del mese di presenza nella Comunità.

La retta comprende Servizi generali di tipo alberghiero (cucina, servizio pasti, lavanderia, stireria, pulizie generali) assistenza per l'igiene personale, somministrazione medicinali, osservanza delle prescrizioni mediche.

### **Per i visitatori**

I visitatori sono tenuti al rispetto degli ospiti e della struttura, osservando rigorosamente gli orari di visita ed evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disagio o disturbo agli utenti o agli operatori nello svolgimento delle loro funzioni.

### **Orari di visita**

Sono ammesse visite quotidiane agli ospiti da parte dei familiari, parenti, amici, volontari ed altri in orari stabiliti dalla Direzione della Comunità, consentite di solito dalle ore 10'00 alle ore 11,30 e dalle ore 15,30 alle 17,30 salvo particolari deroghe disposte dalla Direzione.

Non è consentito l'accesso ai reparti al di fuori degli orari di visita senza specifica autorizzazione e comunque la mattina prima delle ore 10.00 e la sera dopo le ore 17.30.

### **In caso di emergenza**

Chiunque rilevi un'emergenza deve informare immediatamente un operatore della Struttura che provvederà a dare avvio alla procedura operativa di intervento. Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione.

### **In tutti i casi di emergenza, in caso di incendio o di presenza di fumo**

Si prega di mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi di emergenza.

### **In caso di abbandono rapido della Struttura**

Si prega di attenersi scrupolosamente alle Direttive del personale in servizio, non utilizzare l' ascensore, non perdere tempo per recuperare oggetti personali, non ritornare nella propria stanza e indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata. Gli ospiti in grado di muoversi potranno lasciare il reparto autonomamente seguendo i cartelli indicatori le vie di emergenza e le istruzioni del personale.

Gli ospiti non in grado di muoversi dovranno attendere i soccorsi già predisposti dal personale che giungeranno tempestivamente.

### **Altre situazioni**

Tutte le spese inerenti e conseguenti al decesso dell'Ospite saranno pagate con i fondi propri dell'interessato se ne ha la disponibilità. In caso contrario dai familiari o dal Comune di residenza per accertata povertà. Anche alla custodia della salma e alle ulteriori necessità (cassa, trasporto ecc.) devono provvedere i parenti.

## **SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA**

### **Modalità di prenotazione di esami specialistici**

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata dal personale della struttura telefonicamente al Centro Unico Prenotazioni. Eventuali esenzioni o convenzioni vanno segnalate in fase di prenotazione e documentate in fase di ingresso nella struttura.

### **Dati necessari per la prenotazione**

- cognome e nome;

- sesso
- data e luogo di nascita;
- residenza;
- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale.

#### **Modalità di accesso**

L'accesso alle prestazioni specialistiche avviene secondo le seguenti modalità:

- in convenzione con il S.S.N.
- o a pagamento per esami specialistici.

#### **Documenti richiesti per la prenotazione**

- richiesta rilasciata dal medico di medicina generale;
- libretto sanitario;
- codice fiscale;
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce).

#### **Modalità di pagamento**

Poichè gli esami verranno effettuati presso le strutture sanitarie convenzionate con il S.N.N., le modalità di pagamento saranno quelle da loro previste.

### **PERSONALE- FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

La struttura favorisce la formazione e aggiornamento del personale e si impegna a sviluppare le attitudini e le potenzialità di ciascun dipendente nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e le aspirazioni di ognuno provino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi della struttura.

La struttura agevolerà la formazione di ognuno, invitando e stimolando tutti i dipendenti alla partecipazione a convegni e corsi di formazione.

### **MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

#### **Organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari**

La struttura agevolerà la creazione di un organismo di rappresentanza degli ospiti e dei familiari composto da tre rappresentanti eletti tra gli ospiti o tra in familiari degli stessi, di cui uno viene designato presidente. Tale organismo resterà in carica un triennio.

Lo stesso si doterà di un registro dei verbali del comitato in cui verranno trascritti i verbali delle riunioni.

Le riunioni potranno avere carattere ordinario, con cadenza trimestrale e o/ straordinaria se verranno indette dietro richiesta di convocazione del presidente; di due membri dell'organismo di rappresentanza e di 1/5 degli ospiti.

Le riunioni sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti.

L'organo di rappresentanza ha lo scopo di valutare le condizioni di assistenza degli ospiti e le problematiche di interesse generale, oltreché di formulare proposte od osservazioni che verranno sempre trasmesse all'Amministrazione che delibererà in merito.

## **REGOLAMENTO INTERNO**

Ad integrazione della Carta dei Servizi, l'amministrazione fornirà agli ospiti e/o ai familiari copia del Regolamento Interno e Statuto della rappresentanza degli ospiti.

L'amministratore