

VILLA GIULIA S.R.L
Casa Famiglia per anziani



Carta Dei Servizi

(Legge. 8/11/2000 n. 328: art. 22 comma 1, lett b della l.r. 41/05)

1. INTRODUZIONE

L'obbiettivo primario della Carta dei Servizi è quello di presentare la Residenza con riferimento alle caratteristiche infrastrutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati.

I livelli di qualità garantiti sono monitorati internamente e rivisti periodicamente. Alcuni di essi (quali ad esempio: gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi; ecc) vengono misurati attraverso il giudizio diretto degli Utenti (rilevazione della soddisfazione degli Utenti)

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti della Comunità non solo che vi risiedono (chiamati Ospiti), ma anche i loro familiari.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della residenza e i propri Utenti. In questo senso è stata pensata come uno strumento dinamico, che viene verificato annualmente rispetto al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli Utenti, ed all'aggiornamento dei nuovi obbiettivi che si intendono proseguire. Rappresenta un patto tra le istituzioni e i cittadini per migliorare la qualità nei servizi alla persona. Essa definisce, documenta e regola i diritti e doveri dei cittadini, delle amministrazioni e delle organizzazioni della società civile. È un strumento di crescita che sotto forma di "patto", rende chiaro ciò che può essere richiesto e ciò che deve essere fornito in termini di percorsi, servizi e opportunità sociali.

La Carta persegue tre obbiettivi strategici:

- rappresenta uno strumento di tutela dei cittadini Utenti rispetto ai diritti di cittadinanza.
- in secondo luogo mira alla valutazione della qualità dei servizi, tenendo conto del indicatore più importante rappresentato della soddisfazione dell'utente
- il terzo luogo la carta si pone quale occasione per lo sviluppo

di forme di collaborazione nel processo di progettazione ,ma anche di di gestione dei singoli servizi .

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Casa Famiglia **Villa Giulia** , si propone come una struttura a carattere socio-assistenziale che unisce all'assistenza continua ,garantita da personale qualificato,il calore e l'affetto di un ambiente familiare . Utenti accolti sono gli anziani autosufficienti che vivono in condizioni di solitudine ,emarginazione,con limitata autonomia personale ,privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza in tale nucleo e temporaneamente o definitivamente compromessa .

Si offre un servizio di assistenza a 360°, socio-assistenziale 24 ore su 24, 365 giorni all'anno attraverso la presenza effettiva in servizio di operatori .Sono organizzate attività di animazione e socializzazione volte a favorire autonomia e integrazione ,nonché a rafforzare il legame tra la persona anziana e il contesto sociale in cui vive. Si pone attenzione nell'elaborazione di modalità operative e contenuti che valorizzino le abilità dell'anziano e la sua esperienza di vita , i suoi valori , le sue abitudini con la cultura e le peculiarità dell'ambiente in cui vive .Le attività di animazione e socializzazione devono essere documentate , organizzate su base settimanale e la programmazione visionabile dagli ospiti e dai familiari , nonché dagli organi preposti all'attività di vigilanza e controllo .

Nei periodi di ferie sono previste gite a carattere culturale ,trasferte presso località vacanziera ,gemellaggi con altre comunità e viaggi organizzati .

Circa i requisiti organizzativi si fa riferimento a quanto di seguito riportato-

3. LA FINALITÀ DEL SERVIZIO

Fondamentale per la cura del nostro ospite e il suo stato di benessere psico-fisico mediante un'assistenza qualificata, personalizzata e garantita da un ambiente di vita accogliente , sereno e familiare dove la prima regola e il **Rispetto** della dignità dell'ospite

La comunità persegue diverse finalità :

2.

- Educativa – riabilitativa-assistenziale :promuove le abilità residue dei ospiti che accoglie :rivaluta e promuove qualità e potenzialità:fornisce strumenti di comunicazione per migliorare l'integrazione sociale.

-Integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale: mantiene e alimenta i positivi legami ed affetti familiari e con altri soggetti sociali della comunità locale :mantiene i rapporti con l'ambiente d'origine , si pone come una struttura "aperta" ossia integrata nel territorio al fine di un reciproco arricchimento su pensieri e problemi relativi alla disabilità .

4. REQUISITI PER L'INSERIMENTO

I soggetti che possono essere accolti nella nostra Casa Famiglia sono soggetti adulti di ambo i sessi , autosufficienti o con bassa intensità assistenziale , sopra 65 anni .Con tale declinazione si intende una percentuale di invalidità civile non superiore a 66%. Devono infatti presentare ,seppure per aspetti minimi ,la capacità di curare la propria persona e l'ambiente in cui vivono .

I soggetti non devono essere privi di patologie correlate (dipendenza di sostanze psicoattive , alcolismo, dipendenza da gioco d'azzardo etc.)

5. MODALITÀ DI ACCESSO

Gli utenti per l'inserimento in Casa Famiglia provengono dai Servizi Sociali Territoriali Comunali che conoscono le esigenze della persona in disagio e della sua famiglia o chi presenta richiesta direttamente al Responsabile -Coordinatore della struttura .

Per cercare il più possibile di preparare una clima di accoglienza e accettazione sono previste due fasi fondamentali :

- lo studio preliminare della situazione della persona per ipotizzare ed organizzare una risposta il più possibile adeguata :
- l'inserimento graduale della persona in modo da consentire all'utente il necessario periodo di adattamento e l'accettazione delle nuove conoscenze

un "contratto informale" fra utente e struttura, in cui si valuta la congruità fra le richieste e le aspettative dell'utente e le reali risorse della struttura, ciò al fine di consentire all'interessato

1. di verificare se la Casa Famiglia e il reale luogo dove desidera inserirsi per ricevere le più adeguate risposte ai propri bisogni.
2. di responsabilizzarlo rispetto al percorso da fare
- 3.

6. Requisiti organizzativi e modo di funzionamento

IL Personale

Il personale che opera al interno della struttura viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio sanitari prestati.

Il numero di persone impegnate vede la presenza di un Responsabile – coordinatore e operatori socio assistenziali. Alcuni servizi sono erogati mediante l'intervento di aziende esterne. Possono essere presenti obiettori di coscienza che prestano servizio civile presso la struttura con funzioni di supporto alle attività ovvero persone che svolgono un periodo di volontariato o di tirocinio, autorizzato e concordato con la struttura impiegato con medesime funzioni.

A. Unità operativa della sede legale ed amministrativa dei servizi alla persona con funzioni di coordinamento

- personale (selezione, gestione, formazione e aggiornamento)
- programmazione, pianificazione e sviluppo dei nuovi servizi alla persona
- valutazione richieste di intervento e/o inserimento utenti
- certificazione di qualità ed accreditamento
- rapporto con i fornitori
- legge 626/94 sicurezza ambiente di lavoro, formazione specifica.

B. Coordinatore con funzioni educative assistenziale e di coordinamento

- personale (orari, turni, ferie, permessi, gestione equipe, supervisione tirocini, gestione volontari e personale del servizio civile):

- programmazione e pianificazione attività educative ed assistenziali:
- supervisione degli aspetti igienico sanitari ,di prevenzione e sicurezza sul lavoro(delega del rappresentante legale):
- aspetti amministrativi(gestione cassa spese corrente,orari del personale) in accordo con l'ufficio amministrativo:
- rapporti con i servizi sociali di base :
- elaborazione di strumenti specifici per la progettazione educativa:- definizione e compilazione dei progetti educativi e delle schede dei utenti compresa la raccolta dei dati ed dell'anamnesi dell'utenza cura degli aspetti sanitari dell'utenza:

-rapporti con le famiglie ed i servizi collaboranti per la presentazione del piano assistenziale individualizzato (PAI) con aggiornamenti successivi , che deve indicare in particolare gli obiettivi da raggiungere , gli interventi da attivare e le relative modalità , le figure professionali impegnate , i tempi previsti e la verifica del grado di raggiungimento di ogni singolo obiettivo.

-compiti di supplenza delle mansioni tipiche dell'operatore in casi di straordinaria urgenza .

C. Operatori addetti all'assistenza

- realizzazione delle attività programmate :
- compilazione di schede e di strumenti
- eventuali specifici compiti delegati dal coordinatore del servizio :
- cura ed igiene alla persona :
- cura dell'alimentazione :
- collaborazione alla rilevazione dei bisogni dell'utenza:
- esecuzioni di lavori domestici :cucina ,pulizie e guardaroba:
- somministrazione terapie farmacologiche :
- servizi di trasporto :
- compilazione schede di rilevazione attività assistenziali

7. TURNAZIONI E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE

Il personale in servizio garantisce la propria presenza nella struttura, nel arco delle 24 ore e per tutto l'anno, secondo una turnazione strutturata,

in base alle esigenze della Comunità e nel rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro in vigore .

La struttura dispone inoltre di personale in convenzione , da utilizzarsi in caso di sopraggiunte necessità temporanee

La turnazione degli operatori garantisce la presenza del Responsabile della struttura,durante il giorno , di un operatore diurno e la sorveglianza notturna sarà effettuata da un operatore nello stesso complesso abitativo .

Il personale assente per ferie, malattia,maternità o altre cause ,è sostituito in giornata con altro personale con qualifica almeno paritaria o superiore alla mansione da ricoprire ,ed avente contratto di collaborazione appositamente stipulato con la Società che gestisce la struttura.

Nella struttura è identificato un referente /coordinatore ,responsabile del servizio .Tale figura è disponibile e facilmente rintracciabile al fine di potere intervenire per fare fronte ad eventuali situazioni problematiche e per rispondere ai bisogni degli ospiti /o dei familiari .

8. LA STRUTTURA GARANTISCE :

- assistenza tutelare diurna e notturna anche in situazioni di emergenza*
- assistenza ed aiuto nell'espletamento delle normali attività quotidiane*
- servizio pasti , lavanderia e guardaroba*
- trasporto , accompagnamenti e commissioni , dove necessita*
- attività finalizzati al mantenimento e/o alla riattivazione di capacità psico-fisiche;*
- possibilità di integrazione sociale , attivando opportunità di rapportarsi all'ambiente esterno,*

9 .La struttura e tenuta inoltre a :

- garantire il rispetto della dignità , dell'intimità , dell'affetto e delle esigenze relazionali dell'anziano ;*
- affinare la qualità del dialogo con la persona anziana , così da promuoverne il benessere e stimolarla nella comunicazione ;*
- assicurare che l'igiene personale quotidiana comprenda anche*

l'attenzione all'aspetto esteriore della persona ;

- assicurare che l'abbigliamento sia costituito da indumenti personali che devono essere sempre puliti , curati ed adeguati alle esigenze della vita comunitaria preoccupandosi che il guardaroba di ciascun ospite sia sufficientemente fornito ;
- fare in modo che la consumazione del pasto avvenga in condizioni che favoriscano la socializzazione e la dimensione comunitaria ;
- assicurare un alto grado di igiene ambientale , nonché garantire un corretto mantenimento dell'estetica dei luoghi.

Particolarmente cura e riservata al riavvicinamento dell'utente al proprio nucleo familiare , dove sia possibile e sempre se l'intervento è giudicato opportuno dal programma individuale e vi è il consenso dell'utente interessato.

9. ACCESSIBILITÀ DEGLI SPAZI

La struttura risponde ai requisiti previsti dalle vigenti norme in materia di abitabilità. Gli ambienti sono strutturati ed arredati in modo da garantire agli ospiti le migliori condizioni di vita, tipiche di una comune casa residenziale e pensati al contempo per offrire opportunità di socializzazione al suo interno.

Gli spazi della casa sono liberamente accessibili all'utenza in ogni momento del giorno con le sue opportune restrizioni circoscritte alla zona della casa dedicata alla gestione amministrativa della stessa. Ove ulteriori limitazioni all'accessibilità degli spazi dovessero rispondere al perseguimento di particolari obiettivi individualizzati , tali restrizioni sono possibili ma da motivare nei programmi individuali dell'utente interessato.

Ogni utente ha la possibilità di ricevere visite dai propri familiari o conoscenti nel soggiorno della Comunità, o in altri luoghi comuni . Ogni residente dispone di una stanza o parte di una stanza che è rispettata da tutti come uno spazio personale .Ogni utente ha la possibilità di personalizzare il proprio spazio a proprio gusto con oggetti e ricordi personali .

10. ASSETTO INTEGRATO

Gli operatori della Comunità s'impegnano a prestare i servizi offerti in materia integrazione sociale operando mediante un assetto integrato ,che li vede collaborare con gli operatori dei Servizi Sociali .

La Comunità si riunisce in assetto integrato con cadenza regolare e provvede alla stesura ed all'attuazione comune dei programmi individuali di inserimento sociale degli utenti all'attuazione delle attività ricreative e socializzanti, alla gestione e al mantenimento della struttura e degli standard qualitativi previsti

11. PROGRAMMA

L'Equipe in assetto integrato della CASA FAMIGLIA VILLA GIULIA provvede annualmente a redigere il "Programma annuale" della Comunità che comprende una relazione del lavoro svolto nell'anno appena concluso, progressi ottenuti e problematiche riscontrate, programma e attività che si intendono realizzare, obiettivi da raggiungere. Tale documento è prodotto di norma, non oltre il mese di marzo dell'anno in vigore.

12. PROGETTI INDIVIDUALI

L'Equipe della Casa Famiglia in assetto integrato provvede a redigere con cadenza da stabilirsi per ogni utente, con il diretto coinvolgimento dell'interessato, il "**Progetto Individuale**" che comprende: l'individuazione degli obiettivi riabilitativi da raggiungere, le risorse disponibili da attivare allo scopo, le strategie individuate come idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati, verifiche periodiche sul andamento del programma con eventuali correzioni dello stesso.

Il progetto è redatto dopo avere appurato le abilità presenti nell'utente, mediante l'utilizzo di appositi strumenti di valutazione e programmazione.

13. ASSETTO INTERNO

L'assetto interno prevede:

Una riunione a cadenza regolare di tutti gli Operatori della Comunità di cui è stilato un apposito verbale. In tali riunioni sono discusse le questioni organizzative inerenti la gestione della struttura, l'organizzazione delle attività interne ed esterne, problematiche riscontrate nella gestione quotidiana dell'utenza, ricerca delle soluzioni più appropriate,

rinvio delle soluzioni dei casi particolarmente difficili ,l'auto sostegno tra gli operatori ,discussioni degli operatori con il proprio responsabile delle difficoltà riscontrate nell'esecuzione del proprio lavoro,l'adozione di strumenti quali il Codice di Etica e Deontologia o la Carta Dei Servizi .

14. ETICA E DEONTOLOGIA

Nel quotidiano svolgimento del proprio operato in Comunità ,gli operatori della struttura adottano un proprio regolamento di condotta denominato "**Codice di auto condotta in Etica e deontologia** ",in merito allo stile di conduzione da applicare nei rapporti relazionali intrattenuti con gli ospiti e tra loro è che e parte integrante della presente "Carta dei Servizi".

Tale regolamento interno è garantito dagli operatori della CASA FAMIGLIA

15. DETERMINAZIONE DELLA RETTA

La retta e composta della Quota Sociale alberghiera che viene pagata dall'Ospite e/o dai Familiari tenuti per legge.

Se il reddito dell'Ospite è sufficiente ,non viene richiesto l'intervento dei familiari ,mentre se non lo è , i familiari tenuti per legge contribuiscono in base al loro reddito . Qualora non si arrivassi a coprire l'intero importo , l'Ospite può chiedere che il comune di residenza intervenga per la somma rimanente .

L'importo dovuto verrà poi comunicato all'Ospite o ad un suo familiare al momento della sottoscrizione dell'impegnativa per l'ammissione nella Struttura.

Le quote vengono aggiornate annualmente con un Atto deliberativo

La retta può essere pagata :

- in contanti :
- tramite assegno bancario :
- bonifico bancario

16. DOCUMENTI DA POSSEDERE IN COMUNITÀ

Registro presenze utenti ed operatori , Registro spese della Comunità , Registro spese dei Residenti , Diario giornaliero , Cartelle utenti con documentazione sociale e sanitaria , Quaderno con la terapia in corso con gli aggiornamenti del medico curante , un registro aggiornato con pagine numerate , su cui vengono annotate i nominativi degli utenti , le loro generalità , la data di entrata , i periodi di assenza e la motivazione della stessa , la data di dimissione definitiva , i numeri di telefono di riferimento per eventuali necessità ed il nome del medico curante , una cartella relativa a ciascun anziano ospitato contenente : il piano assistenziale individuale con aggiornamenti successivi , che deve indicare in particolare gli obiettivi da raggiungere , interventi da attivare e le relative modalità di esecuzione .

Programma della Casa Famiglia aggiornato annualmente , Programmi individualizzati aggiornati periodicamente preferibilmente con l'ausilio di uno strumento di valutazione e programmazione

17. DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti devono essere informati al momento del loro inserimento in Comunità , sia dei propri diritti all'interno della struttura , sia dei servizi a loro rivolti . Oltre ai diritti fondamentali , quali l'accesso alla documentazione personale , l'utente ha il diritto di essere parte attiva nella fase di stesura del programma annuale di comunità e del proprio progetto individualizzato .

L'utente ha inoltre diritto ad essere sostenuto con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana ; ha diritto di potere identificare le persone che lo hanno in carico e le loro relative competenze ; ha diritto di ricevere informazioni complete e da lui comprensibili in merito alla sua patologia , alla terapia proposta , alla relativa prognosi e di darne consenso informato , salvo i casi di urgenza che possano comportare pericolo per la sua salute ed in quelli in cui l'utente non risulti in grado di determinarsi autonomamente ; ha diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi eseguibili in altre strutture ; ha diritto

che i dati relativi alla propria patologia rimangono segreti ; ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed ha diritto di essere informato sui esiti dello stesso .

18. I DOVERI DEGLI OSPITE

La residenza e anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare viene richiesto a ciascun Utente l'impegno a :

- Adottare un comportamento responsabile verso gli altri Utenti e collaborare con il personale della residenza ,compatibilmente con il proprio stato di benessere psico -fisico.*
- Rispettare gli ambienti , le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;*
- Concordare e comunicare eventuale uscite dalla struttura ,nelle modalità stabilite dal regolamento;*

Ai familiari degli Utenti viene richiesto l'impegno a :

- Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti nella struttura ,nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;*
- Rispettare gli ambienti ,attrezzature e arredi che si trovano all'interno della Struttura.*
- Comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione ,modifica o miglioramento del Piano di Assistenza del proprio congiunto;*
- Concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite della struttura ,qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.*
- Agli Utenti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della Residenza.*

19. RECLAMI , LAMENSOLE , SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo , lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità adottato presso la Struttura .In questo senso vi

è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e , in caso di reclamo scritto , a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento .

In merito alla gestione dei reclami il sistema qualità prevede i seguenti passi:

*a) **Analisi e valutazione** :analisi preliminare del reclamo da parte del direttore che decide sulla fondatezza o infondatezza del reclamo ,e se necessario contatta il mittente ;*

*b) **Definizione delle azioni da intraprendere e attuazione delle azioni** : assegnazione alla persona competente all'interno della Residenza di gestire le attività inerenti le azioni definite della Direzione ;*

*c) **Verifica degli esiti delle azioni***

L'impegno rimane comunque quello di risolvere tutti i problemi segnalati /

evidenziati nel più breve tempo possibile .

20. La valutazione Da Parte Degli Utenti Sulla Qualità Del Servizio

La Direzione consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti , effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano il servizio .

A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati rivolti agli utenti e al personale .

I questionari , che vertono sugli aspetti organizzativi , educativi e amministrativi del servizio , devono prevedere una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte .

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati da una Commissione che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento .

Gli indicatori di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti .

Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche ed aspetti particolari dei servizi che la Residenza fornisce ed individuare i reali livelli di qualità garantiti.

-Ad esempio la qualità dei servizi socio -assistenziali dipende anche dal numero delle ore di assistenza prestata agli Utenti dagli operatori (oltre che dalla loro professionalità e competenza) . Caratteristiche importanti dei servizi socio -assistenziali sono quindi la “quantità” ed il tipo di attività svolte dagli operatori .

*Si adotteranno le tabelle di indicatori per valutare il proprio livello di qualità , dove saranno riportati” i Valori registrati nel anno in corso “ e i “ Valori attesi per il prossimo anno “ , dove risulterà la volontà della Struttura **VILLA GIULIA S.R.L** di effettuare un percorso di miglioramento dei propri servizi .*

21. Come ottenere Informazioni

*Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate e opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico al Direttore della **CASA FAMIGLIA***

Al interno della Residenza le informazioni di tipo generale sono divulgate tramite esposizione in bacheca.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Utente o al Familiare nel assoluto rispetto della privacy .

La Casa Famiglia gestisce i dati sensibili e comuni , di cui viene a conoscenza nello svolgimento delle proprie attività , secondo le prescrizioni della Legge 8/ 11/ 2000 nr. 328 art. 22

Le comunicazioni dirette agli Utenti e ai Familiari riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza tramite lettera .

Oltre al colloquio diretto possono essere utilizzati la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso ,ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo , se non in grado di rispondere direttamente indirizza verso la persona più competente .

Attuazione:

*Le indicazioni nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono , in materia ,disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge. La presente Carta e stata approvata il _____ con il verbale del del CDA n. 1 .
E prevista una revisione biennale .*