

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 REV 0 DEL 01/06/2019
---	---	---	---------------------------------

COMUNITÀ ALLOGGIO



		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 <hr/> REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------------

Caratteristiche della Carta del Servizio:

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Cliente: il patto è un impegno. Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla Comunità Alloggio "Villa dei Pini" e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Delibera G.R. n.38/14 del 27/04/2018 *"LINEE GUIDA - Strutture sociali Requisiti specifici per le tipologie di strutture sociali di cui all'articolo 4, comma 1, lett. a), b), d) ed e) del Decreto del Presidente della Regione n. 4 del 2008, ai sensi dell'articolo 28, comma 1, dello stesso D.P. Reg. ai fini dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento"*.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto. Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene ri-diffuso.

Chi siamo:

La Cooperativa Sociale CO.A.G.I. è nata nel 1986; i soci l'hanno fondata con l'intento di operare nei più diversi contesti: con i bambini e ragazzi della 1^a e 2^a infanzia, con adolescenti e giovani, con gli anziani, con i disabili e con chiunque altro si potesse trovare in situazioni a rischio di emarginazione. Il suo scopo è sempre stato quello di realizzare interventi per il superamento delle situazioni di emarginazione sociale.

Attualmente la Cooperativa CO.A.G.I. gestisce una serie di servizi rivolti a persone bambini, ragazzi, disabili, anziani, pazienti psichiatrici ed estende il proprio raggio d'azione a livello provinciale.

La mission

"Villa dei Pini" è una comunità alloggio per persone ultrasessantacinquenni autosufficienti, inserita nella rete dei servizi socio sanitari territoriali e persegue la massima integrazione con il territorio. Si configura come una struttura sociale, aperta e flessibile anche verso i bisogni ed esigenze di tutti gli anziani del territorio terralbese.

L'obiettivo primario è quello di fornire una assistenza qualificata e personalizzata ad anziani autosufficienti e non autosufficienti, garantendo un adeguato ambiente di vita in un clima sereno e familiare.

La Storia

La Comunità alloggio per anziani viene inaugurata in data 21 Aprile 2007 a seguito di gara d'appalto indetta dal Comune di Terralba e aggiudicata alla Associazione Temporanea di Impresa costituitasi tra la cooperativa COAGI di Terralba e la cooperativa Che Frades di Santulussurgiu.

Caratteristiche della struttura

La struttura, al suo interno, dispone dei seguenti spazi:

Piano terra costituito da:

- ingresso
- 1 sala ricreativa e laboratori
- 1 sala mensa, soggiorno, sala TV, sala lettura
- 1 servizio igienico ospiti
- 1 camera mortuaria
- 1 dispensa
- 1 servizio igienico personale cucina

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 <hr/> REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------------

- Cucina, dispensa e sala frigoriferi
- 1 lavanderia

Primo piano costituito da due moduli: modulo Rosa, modulo Girasole.

- soggiorno con angolo lettura, angolo TV
- camere da letto
- servizi igienici
- stireria
- 1 infermeria
- servizi igienici per il personale
- 1 spogliatoio per il personale
- 1 mansarda adibita ad archivio/magazzino
- 1 camera di isolamento

I piani sono collegati sia dall'ascensore sia dalle scale.

All'esterno la struttura dispone di un ampio giardino attrezzato di panchine per consentire agli anziani di trascorrere momenti all'aria aperta in compagnia degli altri ospiti della struttura, o con i propri parenti oppure con altri visitatori.

Destinatari

La struttura è destinata persone con età superiore ai 65 anni autosufficienti (compatibilmente alle caratteristiche della struttura), residenti e non residenti nel comune di Terralba di ambo i sessi che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà. Le accoglienze possono essere temporanee e a tempo prolungato.

I nostri valori

Garantire il diritto di cittadinanza

Gli anziani ospitati non sono "ricoverati", né "ospiti", né "pazienti", ma persone residenti con tutti i loro diritti. Sono cittadini che abitano nella comunità alloggio di cui sono parte, ma al tempo stesso sono persone con la loro specificità, la loro storia, il loro carattere, le loro idee, la loro personalità, i loro affetti, i loro bisogni. Il personale è impegnato a garantire la piena affermazione del loro diritto di cittadinanza e a dare risposte appropriate ai loro bisogni, cercando di garantire loro una adeguata qualità di vita.

Eguaglianza ed equità

Per garantire imparzialità nell'accesso alla struttura viene tenuta una lista d'attesa, aggiornata periodicamente con punteggi assegnati oggettivamente ed in base a criteri stabiliti. Tale graduatoria è gestita in collaborazione con il servizio sociale del Comune. Per quanto riguarda le prestazioni garantiamo per ogni anziano interventi personalizzati commisurati alle sue necessità.

Centralità della Persona

L'obiettivo fondamentale è quello di fornire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto sia l'Anziano-Persona. L'anziano che entra a "Villa dei Pini" è una persona con tutti i suoi diritti, che gli devono essere garantiti in ogni momento. Non è una categoria, non è una tipologia, né tanto meno un ricoverato, un paziente e neanche un ospite, ma è un Residente, che si è trasferito ad un nuovo indirizzo e che ha diritto a portarsi dietro il suo vissuto, la sua personalità, i suoi valori, i suoi affetti.

L'autonomia della Persona

L'obiettivo principale che la Comunità Alloggio si pone è quello di cercare di rendere i residenti più autonomi e liberi possibile. Per tale scopo si rende necessaria la collaborazione di tutti gli operatori coinvolti, dei parenti e di tutte le forze sociali e sanitarie presenti nel territorio

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 <hr/> REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------------

terralbese. È essenziale che tale processo di autonomia sia esteso ad ogni azione della vita quotidiana dell'anziano (dall'alzarsi dal letto all'igiene personale, dal mangiare all'andare in bagno) per tenerlo continuamente in attività e per non fargli perdere certe abilità.

La qualità della vita

L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini e i suoi obiettivi di vita, la sua *privacy*. Il compito principale degli operatori è quello di creare un clima che assicuri ai residenti gli stimoli necessari per partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando delle valide aspettative di vita. In questo contesto l'animazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'elevata qualità della vita agli anziani residenti.

Diritto di scelta

L'accesso è riservato a coloro che scelgono "Villa dei Pini" come intervento assistenziale migliore per la loro situazione nell'ambito del piano personalizzato di intervento definito dagli operatori della Comunità Alloggio in collaborazione con il Servizio Sociale competente. All'interno della struttura il residente ha diritto ad essere coinvolto e concordare il proprio piano assistenziale. Deve essere sempre preventivamente informato sugli interventi sociosanitari a lui rivolti e ha il diritto di scegliere il proprio medico. Oltre che nelle attività assistenziali tale diritto deve esercitarsi anche in quelle alberghiere (nella scelta del menù), sulla partecipazione alle attività di socializzazione, sull'organizzazione della propria giornata e della propria vita. Qualora l'anziano non sia in grado di poter scegliere, il discorso va traslato alla famiglia.

Libertà di movimento

Compatibilmente con il suo stato di salute l'ospite della comunità può muoversi liberamente all'interno della struttura, nel giardino ed andare all'esterno. Occorre anzi favorire l'uscita dalla comunità alloggio ed incoraggiare i contatti, o i brevi ritorni nella propria casa o dai suoi cari. Deve essere messo in atto il principio delle "porte aperte", dove il controllo non deve limitare la libertà di movimento.

Essere parte del territorio

Per non essere considerati un'enclave del territorio di riferimento bisogna che la Comunità alloggio sia sempre aperta alle diverse realtà e parte integrante di esso, proponendo continuamente attività ed iniziative aperte a tutti. In tal senso "Villa dei Pini" deve pensare alle attività di animazione socio-culturale con una doppia ottica: la validità dell'iniziativa per l'interno e l'apertura anche all'esterno. L'obiettivo è quello di utilizzare il territorio come arricchimento e viceversa. Oltre che alle associazioni ed alle istituzioni il discorso deve essere rivolto proprio a tutti i cittadini di Terralba.

Il modello organizzativo

Tutte le prestazioni devono rispondere il più possibile ai bisogni degli anziani. Il metodo di lavoro si basa sul lavoro di equipe, dove le diverse professionalità (assistente sociale coordinatore, animatore, operatori OSS e ADEST, infermieri e assistenti sociali del comune) si incontrano per elaborare e verificare i piani di assistenza individuali e per affrontare i problemi del servizio. L'organizzazione è orientata alla flessibilità per rispondere maggiormente alle esigenze dell'anziano ospite.

Orari







La Comunità è strutturata in base ai progetti dei rispettivi destinatari. La Comunità è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le 9.30 - 12.00, 16.00 - 19.00 orario estivo e 16.00 - 18.30 orario invernale di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio.

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 <hr/> REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------------

Il coordinatore e il responsabile tecnico sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli Ospiti è necessario fissare, anche telefonicamente, un appuntamento con il Responsabile del Servizio. Le modalità di apertura della Comunità, intesa come 'luogo aperto', tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'Ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli Operatori di svolgere con cura le funzioni del loro lavoro.

I nostri Operatori:

L'equipe della Comunità Alloggio "Villa dei Pini" esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

-  Responsabile della struttura
-  Assistente Sociale coordinatrice di struttura
-  Operatori Socio-Sanitari (OSS)
-  Personale ausiliario
-  Personale addetto al servizio cucina
-  Educatore professionali/Animatori

La tipologia delle prestazioni

L'ammissione

Sono ammessi anziani autosufficienti residenti e non nel Comune di Terralba. In caso di disponibilità di posti e dietro autorizzazione dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune possono essere accolti anche anziani di altri comuni. L'ammissione può essere temporanea o a lungo termine e avviene previo colloquio preliminare con l'anziano o i suoi familiari nel quale vengono raccolte le notizie di natura sociale, assistenziale e sanitarie, contemporaneamente si forniscono tutte le informazioni relative all'organizzazione della struttura.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire o per scadenza del termine autorizzato, nel caso di ricovero temporaneo o su richiesta scritta presentata dall'anziano o dai familiari, con preavviso di 15 giorni.

L'alloggio

Il residente dovrà curare il proprio alloggio e tenere in ordine gli oggetti di sua proprietà e rispettare la tranquillità degli altri ospiti.

Sala da pranzo

I pasti sono consumati di regola nel salone da pranzo al piano terra.

L'orario dei pasti è il seguente :

- ore 7.30-8.30 colazione
- ore 10.00 break (tè o altra bevanda)
- ore 12.00-13.00 pranzo
- ore 16.00 merenda
- ore 18.30-19.00 cena
- ore 21.00 tisana

Il vitto

Il menù viene predisposto settimanalmente, sentendo anche il parere della rappresentanza dei residenti. E' vario ed alternato, garantisce un'ampia varietà di piatti. Ad ogni pasto è permessa la possibilità di due scelte alternative, sia di piatti caldi che freddi. Il menù viene reso noto con sufficiente anticipo, mediante esposizione nella sala da pranzo, permettendo la possibilità di scelte alternative. E' garantita la possibilità di seguire diete particolari connesse al proprio stato di salute.

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 <hr/> REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------------

Servizi compresi nella retta

La retta comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali, come previsto dalla tipologia stessa del servizio;
- Servizio di lavanderia;
- Servizio medico – infermieristico
- Attività di animazione

L'assistenza sanitaria è garantita tramite i medici di medicina generale di Terralba. Nei giorni festivi e prefestivi e nelle ore notturne il servizio è garantito dalla Guardia medica. Per i casi urgenti il riferimento è il 118.

Le visite specialistiche vengono effettuate nell'ambito dei servizi forniti dalla Azienda USL 5 o di altre USL, sulla base delle richieste del medico curante. Eventuali ricoveri in ospedale sono disposti su ordine medico e disposti con ambulanza o mezzo della struttura. L'assistenza durante il ricovero in ospedale è a carico dell'anziano, la residenza provvede al recapito e cambio di biancheria.

L'assistenza infermieristica è fornita da infermieri professionali, abilitati ai termini di legge, che provvedono a:

- approvvigionamento, distribuzione somministrazione terapie prescritte dal medico curante. I farmaci seguono le regole del Servizio Sanitario Nazionale;
- interventi infermieristici (es. rilevazione parametri vitali, medicazioni, ecc.), secondo le indicazioni dei medico curante;
- programmazione visite mediche e specialistiche;
- interventi sanitari di emergenza-urgenza;
- organizzazione dei ricoveri ospedalieri.

Attività di tempo libero e di animazione

All'interno della residenza sono presenti spazi per la lettura, visione tv, attività laboratoriali e di motricità. La comunità alloggio inoltre organizza periodicamente attività ricreative, quali: feste, incontri, uscite e gite organizzate, tombola.

Servizio religioso

All'interno della struttura è a disposizione dei residenti una cappella, dove viene celebrata la Santa Messa ed altre funzioni religiose, secondo il calendario predisposto dal parroco. Il parroco con cui la comunità è convenzionata, assicura il servizio di assistenza spirituale e religioso ai residenti che lo richiedono. Ogni anziano è libero di professare la propria fede religiosa.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La residenza assicura il lavaggio e stiratura della biancheria e degli indumenti personali e provvede a fornire lenzuola, federe, coperte e asciugamani.

Fornisce inoltre, in caso di bisogno, un servizio di sistemazione e rammendo dei capi deteriorati.

Servizi a pagamento:

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Oggetti di igiene personale;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------

Le tariffe

La retta deve essere corrisposta mensilmente presso l'ufficio amministrativo della Cooperativa, altrimenti saranno applicati gli interessi di mora. Dopo 6 mesi di morosità potranno essere promosse le dimissioni del residente, e promossa un'azione legale per il recupero delle somme.

Dotazioni

La Comunità ha in dotazione:

- *per la mobilità*: automezzo attrezzato per il trasporto degli ospiti
- *per il confort*: Tv color, impianto stereo, lettore Dvd, lettore Vhs.
- *per la produzione, gestione ed archiviazione dati*: personal computer, stampante, macchina fotografica.
- *per la sicurezza*: lampade di emergenza, estintori.

Vengono effettuate manutenzioni periodiche su impianti elettrici, impianti di sicurezza.

Le emergenze:

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne l'Operatore presente nel servizio contatta il Responsabile del Servizio, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione. Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile del servizio che ai colleghi presenti in turno. Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto e comunicazione all'Ente committente in caso di ricovero.

Valutazione della Qualità

Varie sono le forme organizzate per la valutazione e la gestione della qualità che la struttura dovrà avere come punti di riferimento.

- Questionari di somministrati a livello generale al cliente esterno (residente o suo familiare) o al cliente interno (dipendenti) periodicamente.
- Questionari su questioni specifiche per assumere opinioni sull'andamento di un servizio specifico: sul menu, le attività ricreative, il soggiorno temporaneo.

Il reclamo

Il servizio è orientato alla politica della "porta aperta" dove il confronto tra personale – residenti – parenti – altri soggetti deve essere libero e continuo. Pertanto ogni soggetto ha diritto a rivolgere le richieste che ritiene opportuno.

Richieste verbali

Ogni cliente ha il diritto di rivolgere domande, su come è erogato il servizio ad ogni livello con richieste a cui il personale deve sempre rispondere in modo e tempi adeguati. Il dipendente stesso è tenuto ad informarsi su quanto richiesto ed a seguire il cliente nella sua richiesta. Si ricorda che le richieste, i reclami o quant'altro possono essere rivolte ai diversi livelli: operatori, assistente sociale coordinatore, servizio sociale comunale, presidente cooperativa COAGI o servizio sociale comunale. Ciò non in modo gerarchico, ma a scelta del cliente in base al livello dell'organizzazione che ritiene opportuno.

Richieste scritte

I reclami o le richieste possono essere rivolte anche per scritto in due modi:

- specificando il destinatario (sia spedendo le richieste per posta o a mano)
- genericamente inserendo la richiesta nella cassetta "Reclami, richieste, segnalazioni" posta all'interno della Comunità Alloggio.

		TITOLO: CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA DEI PINI – CAVALIER MELIS"	C.A.T 8 <hr/> REV 0 DEL 01/06/2019
---	--	---	---------------------------------------

Qualora la richiesta scritta sia anonima ne verrà data menzione nella prima assemblea utile dei residenti. I residenti e/o i loro familiari possono fare le loro osservazioni tramite i propri rappresentanti (comitato residenti o comitato parenti) o anche come gruppo di residenti/familiari. Coloro che non sono soddisfatti della risposta fornita possono riformulare analoga richiesta al Servizio Sociale Comunale. Alla chiusura dell'anno il coordinatore invia una nota al Servizio Sociale Comunale con il numero, la tipologia e l'esito che hanno avuto eventuali reclami o le richieste formulate.

Disposizioni varie

Una copia della presente Carta dei servizi viene consegnata a tutti gli anziani e loro familiari che sono ammessi a "Casa dell'Anziano" e a tutti coloro che la richiedono.

Di ogni revisione della Carta dei servizi viene data notizia agli organismi di rappresentanza. La Carta dei servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto è affissa all'interno della struttura. Per tutto ciò che non è scritto nella presente Carta dei servizi si rinvia al regolamento sul funzionamento della Comunità alloggio per anziani e alla normativa vigente.

Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro Familiari:

Diritti:

- I. L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- II. L'ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- III. L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- IV. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- V. L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Doveri:

- I. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità.
- II. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità.
- III. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
- IV. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
- V. L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.