REV. 1 DEL 11.02.2020

CARTA DEI SERVIZI

CASA DEI NONNI

KER COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei servizi

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto alla Casa dei Nonni, dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con Qualità, riservatezza e tempestività.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete.

Rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione della Comunità.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Comunità indica le finalità generali e specifiche che sono alla base del suo operare:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e delle loro Famiglie;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'Ospite e la sua Famiglia;
- erogazione dei Servizi a contenuto socio assistenziale;
- ottimizzazione dei Servizi prestati, anche attraverso l'apporto e la partecipazione di associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva alla costruzione di una migliore qualità di vita del territorio nel quale è ubicata la Struttura;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione ed il governo della Qualità dei processi.

In particolare la Comunità si propone di conseguire i seguenti obiettivi misurabili:

- pianificare interventi sanitari assistenziali e riabilitativi attraverso un piano di assistenza individualizzato;
- mantenere un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti per una soddisfacente Qualità dell'assistenza socio-assistenziale;
- soddisfare attraverso il Servizio fornito le esigenze dell'Ospite, della sua Famiglia

e degli interlocutori istituzionali (Comune, Azienda Sanitaria Locale, Regione);

- garantire standard alberghieri di buon livello;
- programmare attività di addestramento e formazione continua, tali da garantire e mantenere un elevato livello di professionalità del proprio Personale.

KER Cooperativa Sociale

Il Presidente

Sommario

Presentazione 5
Premessa 5
Mission e politica 5
Finalità 6
Modalità di gestione 6
Valori 6
Eguaglianza 7
Imparzialità 7
Continuità 7
Diritto di scelta 7
Partecipazione 7
Efficacia ed efficienza 8
La struttura 8
Tipologie di Servizi erogati 8
Comunità Alloggio 8
Centro Diurno socio educativo 9
Ingresso 9
Informazioni 9
Domanda di Ingresso 10
Tipologia di ricovero 10
Accoglienza 10
Assegnazione della camera 10
Servizio di accoglienza all'ingresso 11
Assenze temporanea 12
Dimissioni 12
Decesso 12
Servizi rivolti alla Persona 13
Coordinamento 13
Assistenza infermieristica 14
Prestazioni di assistenza socio-sanitaria alla Persona 14
Riabilitazione. 14
Servizio Educativo e di Animazione 15
Volontariato 15
Assistenza religiosa 15
Servizi alberghieri 16
Ristorazione 16
Pulizia ambienti 16
Lavanderia 16
Parrucchiere ed estetista 16
Informazioni utili 16
Comfort delle stanze 16
Orario di visita 17
Luoghi di incontro 17
Trasferimenti e uscite 17
La giornata tipo 17
Mattino 17
Pomeriggio 18

Come raggiungerci 19
La retta 19
Tutela della Privacy 20
Consenso informato 20
Garanzie di Qualità 20
Indicatori di Qualità 20
Lavoro per progetti individualizzati 20
Formazione del personale 21
Sistemi informativi scritti e informatizzati 21
Attuazione legge 81/08 21
Obiettivi di Miglioramento 21
Modulo per segnalazioni e suggerimenti 22

Presentazione

Premessa

La presente Carta dei Servizi è stata redatta a beneficio di chiunque abbia interesse a conoscere le attività svolte presso la Casa dei Nonni ed in particolare degli Ospiti, (per Ospiti vanno intesi i fruitori dei Servizi erogati, le famiglie e i Tutori e/o Curatori degli stessi), seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990, n° 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D. L. 12 maggio 1995, n° 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- L. 11 luglio 1995, n° 273 - Conversione in Legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Ministero della Sanità - Linee Guida n° 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del Servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

Mission e politica

Mission: garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un intervento socio assistenziale qualificato e continuativo, in stretta collaborazione con la Famiglia ed i

servizi del territorio.

Ne deriva che la comunità si impegna a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, programmi individuali di assistenza, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione dell'Ospite;
- adottare una metodologia lavorativa volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";
- perseguire obiettivi riabilitativi nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla Persona
- promuovere la formazione continua del Personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- collaborare con l'Azienda ASL e i Comuni, promuovendo obiettivi comuni e realizzando progetti integrati;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del Servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

Finalità

Casa dei Nonni è una struttura residenziale e semiresidenziale per persone anziane totalmente autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che intendano fruire di servizi multidisciplinari finalizzata all'accoglienza e tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza alberghiera.

Di seguito sono descritte le specifiche finalità per ogni Servizio presente.

Modalità di gestione

La gestione è affidata alla Società Cooperativa KER.

Valori

La Comunità Alloggio intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del Servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del

Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Utenti. La Comunità fa proprio tale principio considerando ciascun Ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante programmi individuali di assistenza e riabilitativi.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Comunità fa proprio tale principio garantendo che il Personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

La Comunità fa proprio tale principio garantendo un Servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. *(Comunità Alloggio)*

Diritto di scelta

L'Ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i Servizi distribuiti sul territorio.

La Comunità fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del Cliente alla prestazione. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

La Comunità fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando, ove possibile, l'Ospite nella realizzazione dei programmi individualizzati e informando i Familiari sugli obiettivi riabilitativi e di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Ospiti (Familiari e Ospiti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli Ospiti.

Efficacia ed efficienza

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza.

La Comunità fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi riabilitativi e di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi fissati. Inoltre, la Struttura mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni riabilitative ed assistenziali.

La struttura

La Comunità Alloggio è situata nel comune di Serrenti. L'accesso alla struttura è praticato dal civico n° 50 di viale Marconi. L'edificio è costituito da un fabbricato che si sviluppa su due livelli fuori terra. Il piano terra ospita i servizi generali, locali per le attività comuni e 6 camere. Al piano primo si trovano altre 5 camere per un totale di 26 posti letto (22 residenziali più 4 posti letto temporanei). Sono presenti sia aree verdi che circondano l'edificio e un giardino interno.

Tipologie di Servizi erogati

La Casa dei Nonni è una Struttura socio-assistenziale di tipo residenziale e semiresidenziale autorizzata dal Comune di Serrenti al funzionamento delle seguenti attività.

Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio ospita persone anziane, in condizioni di parziale non autosufficienza o totale autosufficienza le quali, **per particolari condizioni psico-fisiche** o per altre cause, necessitano di una vita comunitaria di reciproca solidarietà o per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio nucleo e nel proprio domicilio.

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

- evitare il decadimento psicofisico dell'Ospite

- garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita
- mantenere e potenziare le capacità di autonomia personale
- prevenire e/o ridurre il danno di capacità già compromesse per quegli anziani parzialmente autosufficienti
- 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
- mantenere contatti significativi con la realtà sociale.

Centro Diurno socio educativo

Il Centro socio-educativo Diurno è destinato a specifici gruppi di persone anziane con disabilità o con disturbo mentale con esiti stabilizzati, con la funzione di "accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo di competenze personali e sociali".

Prevede l'organizzazione di attività educative indirizzate alla promozione delle autonomie, attività di socializzazione, occupazionali, espressive, psico-motorie e ludiche. Nel Centro socio-educativo Diurno sono garantiti i servizi di assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, attività di socializzazione, occupazionali e ricreativo-culturali, attività educative finalizzate al mantenimento e potenziamento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e alle autonomie personali.

Il servizio prevede l'ospitalità per mezza giornata (08:00 – 14:00) oppure per l'intera giornata (8:00 – 20:00).

Ingresso

Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Comunità anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la domanda di Ingresso presso la Reception o l'ufficio amministrativo della struttura, entrambi ubicati in Viale Marconi, 50.

Il Coordinatore è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

Domanda di Ingresso

L'inserimento può avvenire:

1. tramite domanda formulata direttamente dagli Assistenti Sociali del Comune di residenza e/o per richiesta dell'Utente o dei suoi familiari,
2. direttamente in struttura.

Le domande sono inoltrate alla Direzione redatte su apposito modulo, corredate dai seguenti documenti:

- copia documento d'identità;
- una relazione sanitaria redatta dal Medico Medicina Generale o Medico Specialista, che attesti le condizioni di salute dell'interessato sia fisiche che psichiche.
- sottoscrizione del richiedente o da chi esercita la potestà parentale, di corresponsione della retta;
- una relazione dei Servizi Sociali del Comune di residenza.

Le domande pervenute verranno esaminate dalla Coordinatore di Struttura che si occuperà di raccogliere, con la stretta collaborazione dei familiari e/o del caregiver di riferimento, le notizie preliminari inerenti l'Utente: principali problematiche, grado di autonomia, stato cognitivo e comportamentale, situazione sociale, ritmi e tempi di vita, abitudini di vita e hobby.

La Direzione, dopo aver accertato i requisiti richiesti dal presente regolamento e la regolarità documentale, provvederà ad istruire la pratica ed accogliere la richiesta.

Tipologia di ricovero

Sono previsti ricoveri a lunga degenza e ricoveri temporanei per periodi superiori a 15 giorni (ricoveri di sollievo).

Accoglienza

Assegnazione della camera

L'assegnazione della Camera avviene a cura del Coordinatore di Struttura. Nello stabilire gli abbinamenti tra Ospiti nelle camere il Coordinatore si basa, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalla domanda di inserimento e dai colloqui preliminari.

Ogni Ospite dispone di un posto letto, di un comodino e di un armadio per le cose di sua proprietà. È concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante), purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato. Ciò sarà consentito dietro autorizzazione del Coordinatore, fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza. È concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti, naturalmente con l'assenso del Coordinatore.

Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli Ospiti che lo richiedano e/o a quelli in più gravi condizioni di salute o con specifiche patologie. A tali camere viene applicato un supplemento della retta secondo il tariffario in vigore.

Il Coordinatore di Struttura, dopo aver dato preventiva informazione, si riserva la facoltà di destinare l'Ospite ad altra camera, qualora esigenze organizzative o problemi di convivenza tra Ospiti lo impongano.

Servizio di accoglienza all'ingresso

Gli ingressi vengono generalmente programmati al mattino per favorire il processo d'inserimento nel nuovo contesto abitativo. Tutto il Personale si adopera affinché questo percorso avvenga nel modo più protetto possibile.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del Regolamento Interno.

Il Contratto con il Centro stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Il Coordinatore di Struttura ed il Personale socio-assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi Familiari all'entrata in Struttura e lo presentano ai residenti, e all'eventuale compagno/a di stanza, avendo cura di:

• spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività…);

• mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;

• spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);

• raccogliere dai Familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;

• compilare il fascicolo dell'Ospite.

L'Ospite viene sottoposto ad un periodo di "osservazione", durante il quale vengono rilevati le condizioni cliniche, il profilo relazione e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. Partecipano all'osservazione tutte le figure coinvolte nell'assistenza. Al termine del periodo le valutazioni conclusive vengono discusse in una riunione d'équipe, al fine di confermare il ricovero e definire il programma personalizzato che viene riportato nella cartella personale e verificato periodicamente.

Assenze temporanea

La retta mensile deve essere corrisposta anche in caso di assenza temporanea. Nel caso di decesso nel corso del mese la differenza non potrà essere richiesta dai legittimi eredi a causa di spese già sostenute per l'Ospite.

Dimissioni

L'ospite potrà essere dimesso secondo i seguenti criteri e per i seguenti motivi:

- su richiesta dell'interessato o su richiesta dei familiari (*nel qual caso sempre con consenso dell'interessato*); la richiesta dovrà essere inoltrata per iscritto alla Direzione almeno 15 giorni prima della fine del mese.

Il Coordinatore, sentito il parere della Direzione, può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- condotta incompatibile con le esigenze e gli obblighi della vita comunitaria;
- gravi motivi disciplinari;
- morosità nelle rette (si intende moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di almeno 3 rette consecutive);
- per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni e non comunicata.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i Familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla Famiglia dal Medico.

La salma viene composta nell'apposito locale; spetta ai Familiari la scelta dell'impresa

funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato, riposti in un apposito locale e dovranno essere ritirati dai Familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Coordinatore, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite in originale (carta d'identità, codice fiscale, tesserino sanitario, ecc.).

Servizi rivolti alla Persona

Coordinamento

Tra le sue principali competenze del Coordinatore di struttura evidenziamo:

- sovraintendere alle attività della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;
- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- visite guidate alla Struttura da parte delle persone interessate
- le direttive principali sull'organizzazione e la Qualità dei Servizi socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- la valutazione/disamina delle richieste e delle segnalazioni degli Ospiti
- lavorare in collaborazione con la Direzione della Cooperativa alla quale si relaziona e riferisce regolarmente l'andamento del Servizio;
- collaborare con Direzione nella programmazione degli ingressi degli Ospiti;
- la stesura dei piani di lavoro del Personale di piano e per la verifica della loro validità;
- verificare gli approvvigionamenti della Struttura, affidando l'effettuazione degli stessi al personale amministrativo per le scorte di magazzino, presidi per l'incontinenza, biancheria piana, farmaci e parafarmaci;
- organizzare le riunioni d'équipe e parteciparvi;
- tenere i rapporti con i Parenti per le comunicazioni relative all'Ospite, sia di ordine amministrativo che legate alle problematiche socio-assistenziali.

Assistenza infermieristica

La Comunità garantisce l'assistenza infermieristica programmata ed erogata da Infermieri Professionali.

L'assistenza si caratterizza per:

- preparazione, somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni;
- del controllo dei parametri vitali e della preparazione di esami particolari;
- identificazione dei bisogni di salute degli Ospiti,
- controllo della dieta

Prestazioni di assistenza socio-sanitaria alla Persona

La Comunità garantisce l'assistenza per tutte le attività di vita quotidiana in base ai bisogni oggettivi dell'Ospite. Ciò avviene grazie alla presenza in Struttura degli Operatori Addetti all'Assistenza che prestano servizio, in turni organizzati, ininterrottamente per 24 ore al giorno. Il servizio seguito dal Coordinatore o, in sua assenza, da un operatore di riferimento.

In particolare garantisce:

- l'igiene e la vestizione, il bagno assistito
- la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno);
- la gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- aiuto nell'assunzione della terapia;
- stimolazione e la protezione nella deambulazione.

Riabilitazione.

È nostra convinzione che nella Comunità si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle

competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai Familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi programmati specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e l'utilizzo di ausili idonei.

Servizio Educativo e di Animazione

Il Servizio educativo è garantito da Educatori Professionali.

È prevista l'erogazione di prestazioni miranti al mantenimento delle capacità residue o, laddove esistano i presupposti e le condizioni, al rallentamento di processi patologici progressivi e degenerativi.

Nel Centro socio-educativo Diurno, sono svolte attività finalizzate all'accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione e sviluppo di competenze personali e sociali.

È prevista l'organizzazione di attività educative indirizzate alla promozione delle autonomie, attività di socializzazione, occupazionali, espressive, psico-motorie e ludiche. Sono garantiti i servizi di assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, attività di socializzazione, occupazionali e ricreativo-culturali, attività educative finalizzate al mantenimento e potenziamento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e alle autonomie personali.

Volontariato

La Comunità favorisce la collaborazione con i gruppi di volontariato del territorio che si rendano disponibili e attivi nell'organizzazione di attività di animazione e ricreazione per gli Ospiti.

Assistenza religiosa

L'assistenza Religiosa è garantita dalla collaborazione con la **Parrocchia** Ss. Vergine Degli Angeli Serrenti. Mensilmente viene celebrata la Santa Messa.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, facendone richiesta attraverso il Coordinatore.

Servizi alberghieri

Ristorazione

Il menù, predisposto, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. Il menù settimanale e giornaliero, disponibile in soggiorno per la consultazione, consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti.

I pasti sono serviti nella sala principale situata al piano terra. È prevista la possibilità di consumare il pasto nel soggiorno situato al piano.

È assicurata dagli Operatori l'assistenza degli Ospiti che lo necessitano.

Pulizia ambienti

Il personale garantisce la pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti.

Lavanderia

La Comunità fornisce il Servizio di lavanderia per la biancheria piana e personale degli Ospiti.

Parrucchiere ed estetista

In Comunità è possibile attivare il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari: è necessaria la prenotazione presso la Reception.

Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

Informazioni utili

Comfort delle stanze

I due moduli di **Comunità Alloggio** sono composti da n°11 camere, di cui:

- n° 1 singole (1 posti letto)
- n° 9 doppie (18 posti letto)
- n° 1 tripla (3 posti letto)

per complessivi 22 posti letto.

Ciascuna camera è dotata di servizi igienici con wc, bidet, lavabo e doccia.

Orario di visita

La Comunità è aperta al pubblico dal lunedì alla domenica dalle ore 09.30 alle ore 19.00. Nel rispetto della riservatezza degli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, si sconsiglia l'accesso ai nuclei abitativi fra le ore 12.00 e le ore 15.30 e dopo le ore 18.30. Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

Luoghi di incontro

All'interno della Struttura sono stati realizzati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, Familiari ed amici.

Agli Ospiti e consentito di muoversi con libertà e di recarsi nei soggiorni, ai locali attività e in giardino.

Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Comunità per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei Familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, deve essere segnalata preventivamente al Coordinatore di Struttura; il rientro è previsto entro le ore 19.00. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del Familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta.

La giornata tipo

Mattino

- Alle ore 07.15 inizia la sveglia per gli Ospiti della Struttura. Gli Operatori entrano all'interno della stanza porgendo il buongiorno.

  Si accompagna l'Ospite nel bagno, lo si aiuta ad effettuare l'igiene personale cercando di mantenere le autonomie. Ultimata l'igiene si scelgono con l'Ospite, se possibile, i vestiti da indossare e si prepara l'Ospite per la colazione, accompagnandolo in sala da pranzo dove viene servita la prima colazione.

  Per tutti gli Ospiti allettati la colazione viene servita in camera.

  L'OSS verifica la corretta assunzione della terapia prescritta dal medico e

predisposta dall'Infermiere.

- Ore 8:00 accoglienza Ospiti del centro diurno.
- Dalle ore 09.30 alle ore 11.30 hanno luogo le attività di animazione, socializzazione e fisioterapia.

  Gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati presso il soggiorno e/o i laboratori dove gli Educatori organizzano attività come la lettura del giornale, attività di musica, cruciverba ecc.

  Gli Operatori si relazionano con gli Ospiti che non desiderano partecipare dialogando con loro sui fatti del giorno precedente, su avvenimenti di cronaca o su altro, mirando non solo ad instaurare una relazione con loro e tra gli Ospiti stessi, ma anche a stimolare il senso di orientamento temporale.

  In questa fascia, oltre alle attività di sorveglianza, l'Addetto all'Assistenza accompagnerà in bagno gli Ospiti che ne abbiano necessità, anche secondo piani programmati al fine del mantenimento o del recupero della continenza, farà deambulare gli Ospiti che abbiano necessità di essere aiutati a mantenere capacità autonome di spostamento.
- Dalle ore 11.30 alle ore 13.00 tutti gli Ospiti che hanno partecipato all'attività di animazione, alla Fisioterapia di gruppo vengono accompagnati in sala da pranzo e fatti accomodare nei posti loro assegnati.

  A tutti gli Ospiti viene servito il pranzo e somministrata la terapia.
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 tutti gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati in stanza per riposare.
- Alle ore 14:00 congedo Ospiti centro diurno.

Pomeriggio

- Dalle ore 15.15 alle ore 15.45 vengono fatti alzare gli Ospiti dal letto, viene eseguita l'igiene e se necessario un cambio degli abiti.
- Dalle ore 16.00 alle ore 16.30 viene servita la merenda in sala da pranzo a tutti gli Ospiti.
- Dalle ore 15.30 alle ore 18.30 riprendono le attività di animazione e socializzazione.

- Per l'attività motoria di gruppo, gli Ospiti vengono seguiti dai Fisioterapisti, come da programma settimanale.
- Dalle ore 18.30 alle ore 20.00 tutti gli Ospiti che hanno partecipato alle attività di animazione vengono accompagnati in sala da pranzo e fatti accomodare nei posti loro assegnati.
- A tutti gli Ospiti viene servita la cena e somministrata la terapia.
- Dalle ore 20.00 alle ore 21.00 tutti gli Ospiti vengono accompagnati a letto svestiti degli abiti della giornata.
- Ore 20:00 congedo Ospiti centro diurno.
- Viene, se necessario, cambiato e fatto indossare il pigiama per la notte.
- Dalle ore 21.30 alle ore 22.00 l'Operatore della notte fa un giro nelle stanze degli Ospiti che non sono ancora addormentati e stanno guardando la televisione, salutandoli e augurando loro la buona notte.

Come raggiungerci

La Comunità Alloggio è situato nel Comune di Serrenti.

Dista 19 km circa dall'Aeroporto di Elmas.

La stazione ferroviaria di riferimento di Cagliari che dista circa 25 km ed è ben collegata con il servizio autobus pubblico.

Il numero di telefono è 070 9159613.

L'indirizzo e-mail è il seguente: ker.casadeinonni@gmail.com

La retta

La retta di degenza nel Centro include:

• Servizi socio-assistenziali;

• Servizi alberghieri;

• Servizio di animazione culturale;

Non sono compresi nella retta abbigliamento, biancheria intima, farmaci, ausili, presidi e prodotti per l'incontinenza, telefonate verso l'esterno, parrucchiera, podologo – estetista, consumazioni al bar, trasporti per visite esterne, escursioni, spese funerarie, prestazioni medico specialistiche, assistenza ospedaliera.

Tutela della Privacy

La Comunità assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del GDPR 2016/679 e D.lgs. n. 101/2018.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono indicati nell'informativa che viene sottoposta agli interessati e/o famigliari al momento della raccolta delle informazioni personali e alla stipula del contratto.

Il Titolare del trattamento è la KER Cooperativa Sociale.

Inoltre, si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi Familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso il Centro.

Garanzie di Qualità

La Cooperativa è in possesso della certificazione di Qualità ISO 9001:2015 per la programmazione e la gestione di servizi socio assistenziali.

Indicatori di Qualità

Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa, che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli Ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dall'équipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale da un lato e acquisire e/o migliorare le autonomie di base e sociali dall'altro.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano, in modo integrato e coordinato, per avere un risultato di salute sugli Ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli Operatori sono finalizzati a

soddisfare i bisogni dell'Ospite ed a migliorarne globalmente la qualità di vita.

Formazione del personale

Tutto il Personale della Comunità è in possesso del titolo di studio o abilitazione professionale richiesto dal profilo attribuito.

La Cooperativa organizza corsi di formazione obbligatori per il Personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'attenta analisi dei bisogni formativi.

Gli Ospiti, ove permesso dalla patologia, e i Familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso i colloqui con i responsabili circa la soddisfazione percepita dall'Ospite sul Servizio erogato, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli Operatori dei nuclei.

Sistemi informativi scritti e informatizzati

Sono a disposizione del Personale alcuni strumenti di informazione scritti ed aggiornati, a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del Personale, a seconda della specifica qualifica e professionalità, sono consultabili in appositi locali della Struttura.

In una postazione dedicata è a disposizione del Personale per la consultazione, il libro delle consegne socio-assistenziali.

Attuazione legge 81/08

La Comunità ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per la struttura, il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del Personale.

Obiettivi di Miglioramento

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra

Struttura e Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni;

• individuare indicatori per monitorare la Qualità del Servizio erogato determinata dai fattori di accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, Privacy, riservatezza;

• effettuare indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei Familiari e degli Operatori mediante la somministrazione di Questionari.

Modulo per segnalazioni e suggerimenti

Presso la reception sono disponibili i questionari di soddisfazione dell'Utente. È facoltà di Ospiti e famigliari la segnalazione di disguidi o richieste aggiuntive, anche in forma verbale.