



# CARTA DEI SERVIZI

## 2. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi si propone di far conoscere ai parenti e agli ospiti i servizi socio-assistenziali erogati dalla Casafamiglia Sommaruga.

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra la Casafamiglia Sommaruga e gli ospiti che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra vari enti, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente erogatore ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze degli Ospiti, al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

## 3. CONTENUTO DELLA CARTA

Le pagine che seguono descrivono in primo luogo l'organizzazione, i Servizi offerti della Casafamiglia Sommaruga e le modalità di accesso a tali Servizi.

Il lettore troverà successivamente gli obiettivi di miglioramento della qualità e gli strumenti di tutela degli anziani (con utili indicazioni per sapere come presentare suggerimenti e reclami).

## 4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Eguaglianza ed imparzialità:

il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato per ogni singola persona.

### 2. Continuità:

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio della Casafamiglia Sommaruga, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, l'Ente si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli ospiti e le loro famiglie.

### 3. Partecipazione:

La persona anziana è protagonista del servizio ed è a lei che è necessario offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva alla vita all'interno della struttura della Casafamiglia Sommaruga.

#### 4. Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.

A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nella struttura.

## 5. GLI OBIETTIVI PRINCIPALI

- garantire spazi e tempi di partecipazione, affinché la persona ospite sia protagonista;
- garantire un approccio globale alla persona, tramite progetti individuali, per il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità psico-fisiche della persona anziana;
- garantire un'alta qualità di vita attraverso la ricerca del Ben-essere della persona;
- garantire il rispetto e il soddisfacimento dei bisogni relazionali, di salute, di sicurezza della persona ospite;
- garantire la qualità dell'assistenza prestata tramite la formazione permanente del personale, al fine di sviluppare le capacità di intervento assistenziale, di lavoro in équipe e di relazione con l'ospite;

## 6. I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

### 1. Diritto all'informazione e alla chiarezza:

la Struttura della Casafamiglia Sommaruga, assicura la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli ospiti hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

### 2. Diritto alla sicurezza:

gli ospiti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni ospite deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso nella Struttura.

### 3. Diritto alla qualità:

il Personale è tenuto a trattare gli Ospiti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Ogni Ospite ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori, in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

### 4. Diritto alla parità di trattamento:

Ogni Ospite ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli Ospiti della struttura.

Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della struttura.

Ciò non va disgiunto dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità ed ha, dunque, il diritto di essere trattata in modo adeguato, in base alle esigenze specifiche che manifesta, compatibilmente con il trattamento che deve essere erogato a tutti gli ospiti.

Da ciò deriva che il servizio erogato nella Struttura socio-assistenziale deve essere imparziale, obiettivo ed equilibrato per tutti gli Ospiti, in base a quanto previsto nelle finalità della struttura e in base a quanto l'organizzazione del servizio può assicurare.

### 5. Diritto alla normalità e continuità:

Il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio, assicurando anche una sfera di "privacy" personale e cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

### 6. Diritto alla famiglia:

Ogni persona ospite della Casa famiglia Giovanni Paolo II , ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti ed è pertanto auspicabile lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri famigliari, ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

### 7. Diritto alla scelta:

Ogni persona ospite ha diritto di poter scegliere la disposizione della suppellettili nella propria camera, di decidere quali oggetti personali portare e tenere con sé in stanza, compatibilmente con gli spazi e le caratteristiche della camera stessa e in accordo con le esigenze stesse del servizio e le normative di legge vigenti.

### 8. Diritto alla partecipazione:

Ogni ospite ha diritto di esprimersi, nel diritto di dignitosa e rispettosa convivenza nella comunità delle persone presenti nella Struttura, di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Casa famiglia.

#### 9. Diritto all'efficienza e d efficacia:

Ogni persona ha diritto di veder assicurate prestazioni di servizi professionali e qualificate.

#### 10. Diritto al volontariato:

Il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura, ritenendole valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona, anziano compreso, ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della struttura, in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

#### 11. Diritto al futuro:

ogni ospite, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto di trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.

## 7. PRESTAZIONI EROGATE A FAVORE DELL'OSPITE

Nella Casafamiglia Sommaruga , vengono fornite assistenza sanitaria e socio assistenziale h 24.

L'assistenza Socio –Assistenziale, che garantisce i livelli di assistenza adeguata agli ospiti, è erogata da infermieri professionali che forniscono le prestazioni previste dalla normativa specifica:

- Chiamare, in caso di necessità, il Medico personale dell'Ospite o il Servizio di Guardia Medica;
- Prestare le prime cure in attesa dell'arrivo del Medico;
- Prestare all'Ospite, su prescrizione medica, le cure necessarie;
- Registrare su apposito diario l'avvenuta somministrazione della terapia, le prescrizioni mediche, le consegne e le osservazioni eseguite durante il servizio;
- Organizzare, su ordine del Medico, il trasporto in ospedale (con spese a carico dell'ospite);
- Organizzare, su ordine del Medico, il trasporto in ospedale urgente, tramite servizio di 118 (servizio gratuito);
- Interessarsi affinché l'ospite segua la dieta prescritta dal Medico;
- Avvisare la Direzione e le persone indicate sulla scheda personale in caso di pericolo di vita o gravi infermità che richiedono provvedimenti urgenti;
- Orientare e istruire il personale di assistenza in relazione alla corretta igiene, mobilitazione, alimentazione dell'ospite ecc., a seguire tutta la documentazione utilizzata e precisamente:

griglia di prima osservazione modulo  
somministrazione terapia  
cartella personale per conservazione documenti sanitari griglia assistenza  
diario consegne  
diario giornaliero compilazione  
controllo e prevenzione infezioni comuni e parassitosi, secondo protocollo e linee guida

L'assistenza diretta alla persona viene garantita per una media di minuti al giorno per ospite, secondo le normative vigenti, e fornita dal personale in possesso della qualità di Operatore Socio Sanitario e viene distribuita nell'arco delle 24 ore.

Il personale fornisce prestazioni di assistenza diretta alla persona, aiuto nella vita di relazione e cure igieniche. In particolare, aiuta l'anziano non autosufficiente nelle seguenti attività:

alzarsi dal letto e coricarsi; igiene personale;  
vestizione;  
assunzione dei pasti;  
corretta deambulazione.

Si occupa, inoltre, della cura delle condizioni igieniche e del riordino della camera e dell'unità dell'ospite, del cambio della biancheria e segue la compilazione di tutta la documentazione relativa all'erogazione dell'assistenza, e precisamente:

griglia di prima osservazione modulo  
somministrazione terapia griglia e protocolli  
assistenza diario comune

I servizi di cucina, lavanderia, stireria e guardaroba sono gestiti direttamente e centralizzati per l'intera struttura.

Viene seguita nell'alimentazione la tabella dietetica stabilita dall'ASL. Viene eseguito il controllo sull'igiene alimentare secondo lo schema HACCP, in base alle normative vigenti

I servizi di pulizia generale vengono gestiti da personale ausiliario.

## **ORGANIZZAZIONE SINTETICA DELLE ATTIVITÀ**

### **Mattino:**

*Igiene completa e mobilitazione degli ospiti, distribuzione della colazione, aiuto nell'alimentazione, distribuzione terapia, medicazioni.*

*Attività programmata.*

*Distribuzione del pranzo, aiuto nell'alimentazione.*

*Sistemazione ospiti a letto per il riposo pomeridiano.*

### **Pomeriggio:**

*Cambio e mobilitazione degli ospiti.*

*Medicazioni, somministrazione terapia pomeridiana.*

*Attività programmate.*

*Distribuzione bevande calde o fredde e merenda.*  
*Distribuzione della cena ed assistenza nell'alimentazione.*

**Sera:**

*Sistemazione a letto degli ospiti.*  
*Cambio della sera.*  
*Distribuzione bevande per la notte.*  
*Sorveglianza.*

**Notte:**

*Sorveglianza e cambio notturno, distribuzione bevande.*

## **8. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **COME ACCEDERE AL SERVIZIO**

Per richiedere l'accoglienza occorre:

E precisamente il richiedente dovrà:

Far compilare la scheda riguardante le proprie condizioni di salute dal medico curante;  
Compilare la domanda di accoglienza indicando i propri dati ,quelli dei figli o familiari viventi, delle pensioni percepite o delle domande inoltrate tendenti ad ottenere ulteriori indennità, la preferenza circa la camera prescelta;

La domanda dovrà essere sottoscritta da un garante che si impegnerà ad onorare la quota della retta di degenza, in caso il richiedente si trovi nell'impossibilità di poter provvedere al pagamento della medesima;

Compilare la dichiarazione informativa/consenso relativa al trattamento dei dati personali ( Legge 675/96 e s.m. ed i.), con l'autorizzazione a trasmettere i propri dati telefonici ed anagrafici nell'ambito e per l'uso propriamente legato alla gestione dei farmaci ed alla fornitura di eventuali presidi

Allegare alla domanda di accoglienza la scheda medica, eventuali certificazioni o cartelle cliniche, prescrizioni mediche o dietetiche, certificato di residenza, carta di identità e codice fiscale, carta di identità del/i garante/i;

Ottenuto il parere favorevole sanitario, la Direzione prenderà contatti con l'interessato o con il/i garante/i, per programmare la data dell'accoglienza, e consegnerà la distinta del corredo per ingresso.

Il giorno dell'accoglienza il personale della struttura attenderà l'ospite ed i suoi familiari, assistendolo nella sistemazione e per una serena ambientazione, rimanendo a disposizione per ogni esigenza.

La Coordinatrice ha il compito di acquisire tutta la documentazione sanitaria e di impartire le disposizioni necessarie al personale di assistenza, per quanto concerne la gestione dell'ospite (osservazione prime ventiquattro ore, compilazione diario comune)

### **PAGAMENTO DELLA RETTA**

L'ammontare delle rette viene determinato dalle condizioni psico-fisiche e dallo stato amnesico dell'ospite sulla base del tipo di assistenza necessaria l'ospite ( stato di deambulazione , patologie croniche , stato di invalidità ) e può essere modificato nel corso dell'anno.

Le rette vanno da un minimo di 900,00 Euro a un massimo di 1.300,00 Euro

Ogni variazione della retta verrà comunicata agli ospiti, o a chi si è assunto per essi l'impegno del pagamento, con comunicazioni personali scritte.

La retta dovrà essere versata, tramite bonifico bancario o in contanti, alla Responsabile della struttura entro i primi dieci giorni del mese.

Nel caso i redditi personali dell'interessato non siano sufficienti, è richiesta una contribuzione da parte dei parenti tenuti agli alimenti, ai sensi delle vigenti disposizioni di Legge.

Le rette comprendono e la quota sanitaria e socio assistenziale (comprensiva di servizio ristorazione, lavanderia, stireria, guardaroba, riassetto camere e servizi del nucleo, pulizia spazi comuni , di assistenza infermieristica, assistenza diretta all'ospite ed alla sua unità).

## Regolamento per gli ospiti

L'ospite al momento dell'ingresso si impegna a:

- osservare una corretta igiene personale, seguendo le indicazioni del personale di reparto;
- osservare le regole di ordine e di igiene dell'ambiente;
- consentire al personale di effettuare le pulizie delle camere in modo idoneo;
- tenere rapporti corretti con gli altri ospiti;
- non tenere in camera cibo deteriorabile;
- non tenere ed usare in camera, per motivi di sicurezza, qualsiasi tipo di fornellino e/o generatore di calore che possa provocare danni a persone o cose;
- non introdurre o tenere nelle camere animali di qualsiasi specie;
- non lavare e/o stirare la propria biancheria nella camera o nei servizi di reparti di degenza in quanto è previsto un servizio interno di lavanderia e stireria.

E' consentito l'uso di apparecchi televisivi nelle camere, purché non rechino disturbo agli altri ospiti.

## ORARIO VISITE

Le visite di parenti o conoscenti sono sempre permesse (preferibilmente dalle ore 9,30 alle ore 10,30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30), a condizione che i visitatori non rechino disturbo agli ospiti, non portino farmaci, cibi o bevande senza il permesso del personale infermieristico e non fumino nei locali della struttura.

## ORARIO PASTI

- > COLAZIONE                    ore 8 -8,30
- > PRANZO                        ore 11.00 - 11,30



> CENA ore 18.00 -18,30

*N.B. L'orario dei pasti è suscettibile di variazioni.*

## **Norme relative all'ammissione ed alla dimissione degli ospiti**

L'Ente dispone di un periodo di n. 10 giorni, dal momento dell'ingresso, per accertare se l'ospite è idoneo alla vita in comunità. Qualora l'ospite non si ritenga soddisfatto e/o la struttura non risponda alle sue esigenze, dovrà rispettare il previsto preavviso di 30 gg.

L'ospite potrà lasciare la Casafamiglia Sommaruga, su sua richiesta, in qualunque momento, firmando (direttamente o tramite un familiare) la richiesta di dimissioni, con preavviso scritto di almeno 30 gg.

In caso di decesso dovrà essere comunque corrisposta l'intera quota mensile.

L'Ente può allontanare l'ospite con provvedimento, previa informazione scritta all'interessato o ai familiari, circa le motivazioni del provvedimento, qualora questi: tenga condotta incompatibile con la vita comunitaria. commetta gravi infrazioni al Regolamento interno.

sia moroso nel pagamento della retta da oltre due mesi.

sia in condizioni di salute o mentali tali da non poter essere assistito nella struttura.

## **Modalità di conservazione del posto dell'ospite**

L'ospite che si assenta dalla Casafamiglia Sommaruga, ha diritto della conservazione del posto occupato.

Solo in caso di assenza superiore a 30 gg. consecutivi (per ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia, vacanze o altro) è riconosciuta la riduzione della retta, deducendo la percentuale del 20% della quota giornaliera per i giorni di assenza.

## **9. PERSONALE PREVISTO ALL'INTERNO DELLA RESIDENZA**

Sono presenti all'interno della Casafamiglia Sommaruga, le seguenti figure:

- > Responsabile dei servizi socio-assistenziali Assistente Sociale in convenzione
- > Infermiere Professionale in convenzione
- > Personale in possesso di qualifica di O.S.A. per l'assistenza diretta alla persona
- > Personale generico per attività di igiene e pulizia degli spazi comuni
- > Volontari e animatori per l'accompagnamento all'esterno della struttura, attività di socializzazione e reinserimento sociali. E animatori per attività ricreativo culturali

## **NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE**

Il personale nei rapporti con l'ospite è tenuto a:

Offrire disponibilità nei confronti delle esigenze degli ospiti.

Vigilare sulla corretta osservanza delle norme generali di comportamento degli ospiti.

Provvedere all'assistenza nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilitazione degli ospiti.

Promuovere attività di socializzazione tra gli ospiti.

Attenersi alle indicazioni dell'infermiere professionale per quanto concerne l'assistenza diretta alla persona.

## 10. PRESTAZIONI DI ANIMAZIONE E RICREATIVO- CULTURALE

La struttura, al fine di evitare il sorgere di forme di disadattamento e di emarginazione negli ospiti e di mantenere vivo il senso della loro personalità, proporrà, compatibilmente con le condizioni fisiche e psichiche degli anziani, le seguenti attività:

attività di animazione e socializzazione mediante promozione di iniziative sociali, culturali e ricreative quali proiezioni, spettacoli;

attività occupazionali comprensive dello svolgimento di alcune mansioni quotidiane all'interno della Casafamiglia Sommaruga, quando ciò risulti utile a mantenere vivo il senso di responsabilità ed autonomia dell'anziano.

## LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

In questa Carta dei Servizi si è affrontata la questione della misurazione della qualità nell'ambito del proprio servizio, prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- 1. La qualità così come viene percepita dall'ospite e dalle famiglie.*
- 2. La qualità così come viene prodotta (standards di qualità).*

**1** - Lo strumento che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dal cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del cliente, che verrà applicato almeno annualmente ed i cui risultati andranno pubblicizzati ai diretti interessati.

**2** - Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standards di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori/indici.

**3** - Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

<b>FLESSIBILITA'</b>		
ORARI DI VISITA LIBERI	SI	
USCITA DELL' OSPITE DALLA STRUTTURA		SI
<b>INDIVIDUALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI</b>		
TRATTAMENTO SOCIO SANITARIO PERSONALIZZATO	SI	
DIMISSIONI ACCOMPAGNATE DA RELAZIONI SOCIO-SANITARIE	SI	
POSSIBILITA' DI ASSENTARSI DALLA STRUTTURA	SI	
POSSIBILITA' DI PERSONALIZZARE IL PROPRIO AMBIENTE DI SOGGIORNO	SI	
PROTOCOLLI STANDARD PER LE PRINCIPALI PRATICHE ASSISTENZIALI	SI	
SERVIZIO INFERMIERISTICO IN CONVENZIONE	SI	
PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE A CORSI DI FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO	SI	
PRESENZA DI UNA SUPERVISIONE AL LAVORO DEGLI OPERATORI	SI	
PRESENZA DI UN SERVIZIO DI ANIMAZIONE	SI	

DISPONIBILITA', CORTESIA E COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI NEL TRATTAMENTO DELL'ANZIANO	SI	
RISPETTO DELLA PRIVACY	SI	
ACCESSIBILITA' DEL REGOLAMENTO	SI	
CAMERE A DUE LETTI	2	
SOGGIORNI E SALA TV	SI	
CAMERE A TRE LETTI	2	
SERVIZI EXTRA ( PARRUCCHIERE, PEDICURE...)	SI	

## 11 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Ospiti, Parenti e altre Persone possono esprimere suggerimenti ed osservazioni o reclami.

Suggerimenti, osservazioni e reclami saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità del servizio o per superare l'eventuale disservizio segnalato.

Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni che saranno ricevute.