

Carta dei Servizi



Via Bonaria n°8
Quartu S'Elena



070 3517505



info.normascs@gmail.com



www.normascs.it



Norma Coop Sociale



Norma Coop.Sociale

Gentile Ospite,

Le porghiamo un cordiale benvenuto e una trasparente lettura della Carta dei Servizi della Comunità Alloggio *della Coop.soc NORMA*.

Queste pagine vogliono essere testimonianza delle modalità assistenziali e relazionali della Comunità. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare.

In una parola la dignità dell'individuo.

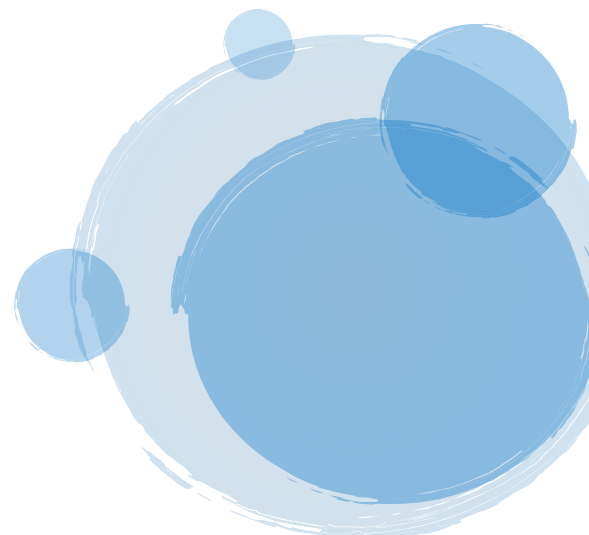
Salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Comunità Alloggio mette:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di valorizzare e mantenere un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

In questo senso La Comunità Alloggio abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi, principi, diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, di cui si allega il testo, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

Il Direttore





INDICE

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA
 - 1.1. Mission
 - 1.2. Vision

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
 - 2.1. Struttura
 - 2.2. Tipologia dei Servizi
 - 2.3. Modalità di accesso
 - 2.3.1 Domanda
 - 2.3.2 Ingresso
 - 2.3.3 Presa in carico
 - 2.3.4 Dimissione: iter dimissione

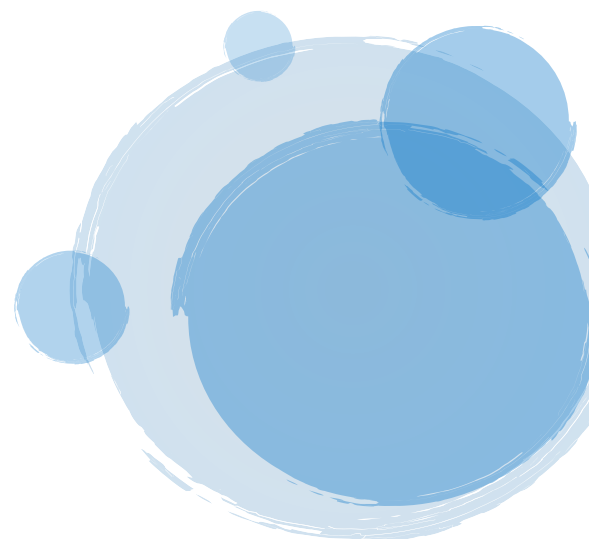
3. SERVIZIO SOCIO SANITARIO ALBERGHIERO
 - 3.1. Servizi e prestazioni
 - 3.1.1 Assistenziali
 - 3.1.2 Sanitarie
 - 3.1.3 Alberghiere e Servizi generali
 - 3.2. Figure Professionali Presenti

4. REGOLE DI CONVIVENZA
 - 4.1. Anziani
 - 4.2. Parenti
 - 4.3. Volontari/esterni
 - 4.4 Responsabilità della Struttura

5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE
 - 5.1. Ufficio reclami, bacheche

6. MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'
 - 6.1. Sistemi di miglioramento della qualità

7. RETTA
 - 7.1. Composizione della retta
 - 7.2. Modalità di pagamento



1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1. MISSION

La *Comunità Alloggio* NORMA di Quartu S' Elena è una Struttura socio-assistenziale a carattere residenziale, rivolta prevalentemente ad anziani autosufficienti in condizioni di disagio fisico, psichico e/o sociale. Le prestazioni sono sociali e assistenziali, orientate al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani.

La "mission" della Comunità, ovvero la missione, la finalità ultima è quella di garantire ai suoi residenti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata.

2.2. VISION

La Vision di una Comunità Alloggio è il come si traduce la sua stessa mission.

La Vision della Comunità Alloggio NORMA è:
definire e aggiornare progetti di intervento personalizzati, attraverso una metodologia della integrazione socio assistenziale al fine di lavorare sempre di più per obiettivi e risultati; perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona, cercando, laddove è possibile di conservare, ripristinare e sviluppare le capacità funzionali residue dell'anziano; garantire all'anziano residente un'assistenza qualificata attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo del personale dipendente; attivare la massima apertura con le risorse del territorio; diffondere una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'Ente; razionalizzare le spese al fine di coniugare le esigenze del servizio con i vincoli del bilancio.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La struttura

La Comunità Alloggio NORMA è una struttura privata con un proprio Consiglio di Amministrazione e un coordinatore di Struttura.

Ha una capacità ricettiva di no 16 posti letto.

E' ubicata a Quartu S' Elena in via Bonaria n°8 - telefono: 070 35 17 505

Gli spazi interni luminosi e dimensionati alle esigenze dell'utenza, sono facilmente fruibili, razionali e provvisti di dispositivi di sicurezza.

La Struttura è articolata su 2 piani, raggiungibili con ascensore o scale.

Piano Terra:

Ingresso
Sala Comune
Vano scale e ascensore
Spogliatoio dipendenti
Cucina
Sala Pranzo
2 Bagni disabili
2 Bagni
3 Camere doppie

Locale Lavanderia
Loggiato

Piano Primo :

Vano scala e ascensore
2 Camera triple
1 Camera doppia
2 Camere singole
1 Bagno disabili
2 Bagni



2.2 SERVIZI EROGATI

La Struttura è articolata in un unico nucleo di Comunità Alloggio e quindi destinata prevalentemente di anziani in condizioni di autosufficienza fisica, psichica e cognitiva. Offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna, servizio alberghiero completo, assistenza di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, psicologiche, infermieristiche, riabilitative, attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo culturali.

L'obiettivo è quello di garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del mantenimento, e del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti.

2.3 MODALITA' DI ACCESSO

2.3.1 Domanda:

La procedura di accesso alla Comunità Alloggio NORMA, essendo questa una struttura privata, è effettuata unicamente dall'anziano o da un suo familiare, e, a volte, dal servizio assistenti anziani del comune di residenza. In sostanza una persona anziana o un suo parente/referente che abbia bisogno di accedere al Servizio della Comunità Alloggio, si rivolge al gestore per definire le procedure necessarie.

2.3.2 INGRESSO:

Una volta identificata la persona da ammettere, viene effettuato un primo colloquio con l'interessato e/o un suo parente/referente, viene illustrata l'organizzazione della struttura, consegnata la presente carta dei servizi, l'elenco dei documenti necessari e la formula di pagamento. Unitamente ai familiari viene compilata la cartella personale del nuovo ospite, in cui vengono raccolte tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario che lo riguardano. Viene concordata la data di ingresso.

L'ingresso in Comunità Alloggio è subordinato alla sottoscrizione da parte dei familiari di riferimento da un contratto e l'impegno del nuovo ospite (o in alternativa del Comune o altri Enti Pubblici) di un impegno al pagamento della retta di degenza (su apposito modulo predisposto dalla Struttura) nei limiti previsti dalla disciplina vigente.

2.3.3 PRESA IN CARICO:

L'ospite al suo arrivo in Struttura viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da uno staff di regola formato da: Psicologo, personale socio-assistenziale. Si viene accompagnati subito nella camera, dove assieme all'addetto all'assistenza sistemano i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell'anziano deve essere stato apposto a cura dei familiari il numero/sigla di riconoscimento indicato in precedenza dalla Struttura. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in infermeria al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'anziano vengono fatti vedere gli spazi della Comunità e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.



L'atto della presa in carico avviene con l'ingresso della persona, significa che da quel momento in avanti per tutta la durata della permanenza presso la Comunità, la responsabilità dell'anziano è dell'Ente, sia da un punto di vista della salute psicofisica che da un punto di vista relazionale ed anagrafico.

La persona può prendere residenza presso la Comunità e la Struttura risponde a tutti i suoi bisogni primari e secondari.

Viene subito fatta una pianificazione individualizzata cogliendo gli elementi significativi delle abitudini di vita e della loro possibile risposta in ambito di vita collettiva. Questo avviene anche e per mezzo della collaborazione dei familiari che sono le figure che, soprattutto all'inizio, sanno riscontrare se l'inserimento sta procedendo tranquillamente o se vi sono delle difficoltà. Assieme si progetta come meglio intervenire, ed una volta conosciuta meglio la persona, si prospettano gli obiettivi individuali da raggiungere.

2.3.4. DIMISSIONE:

La dimissione di un ospite dalla Struttura può avvenire o per ragioni naturali o per motivi personali o familiari o dell'Ente.

La famiglia è ovviamente libera di riportare il proprio congiunto al domicilio. L'Ente chiede di formalizzare la richiesta per iscritto, almeno **15 giorni** prima della data prescelta per il rientro al domicilio, per dar modo alla Struttura di organizzarsi.

La famiglia può, altresì, chiedere di dimettere l'anziano dalla Comunità per effettuare una mobilità verso un'altra Struttura residenziale.

Perché ciò sia possibile il parente/referente deve esprimere la sua richiesta per iscritto.

Potrebbero infine essere richieste le dimissioni dell'ospite da parte della Struttura stessa, qualora si verificano delle incompatibilità oggettive fra l'Ente e l'anziano, sia per ragioni di mancato pagamento della retta a carico del familiare che per non rispondenza agli obiettivi del progetto socioassistenziale fra la Comunità e l'ospite.

In tal caso la richiesta è per iscritto e inviata dall'Ente alla famiglia.

3. SERVIZIO SOCIO-SANITARIO ALBERGHIERO

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell'assistenza al residente e mantenergli viva la propria autonomia, la Comunità offre servizi socioassistenziali ed alberghieri integrati fra loro e svolti da figure professionali riconosciute e qualificate appositamente.

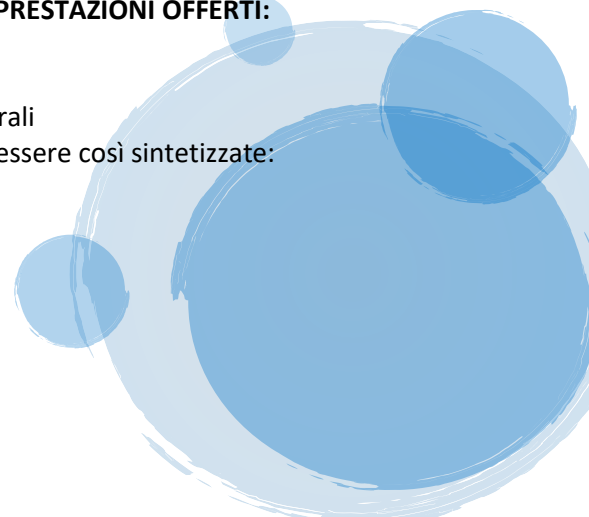
3.1 - SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI:

3.1.1 Assistenziali

3.1.2 Sanitarie

3.1.3 Alberghiere e Servizi Generali

Le tipologie di servizio possono essere così sintetizzate:





3.1.1 ASSISTENZIALI:

- Assistenza tutelare diurna e notturna fornita da personale dipendente in possesso delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formato ed aggiornato. Comprende tutte le attività di assistenza all'anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa a: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno di pulizia, vestizione, nutrizione, deambulazione, mobilizzazione, riordino del letto e della stanza.

Comprende l'aiuto nel soddisfacimento dei bisogni sia di tipo fisico (igiene, alimentazione, riposo ecc.)

Supporto psicologico e valutazioni cognitive demenza correlate, progettazione di interventi per il potenziamento della memoria e del benessere generale dell'ospite, del familiare ed operatori.

Animazione rivolta a tutti gli ospiti della Struttura, compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi. Espletata attraverso l'organizzazione di attività occupazionali e ricreativo-culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, uscite, terapia occupazionale, feste. È effettuata attraverso un professionista con esperienza nel settore.

Assistenza spirituale e religiosa. Agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa.

Segretariato sociale. La struttura offre una figura che vi potrà assistere nella gestione delle pratiche sanitarie, pratiche amministrative e burocratiche fiscali. Tale servizio è fuori dalla retta standard, ma verrà rendicontato come prestazioni extra a carico dell'utente.

Servizio parrucchiera/barbiere. L'ospite può richiedere il servizio a domicilio il quale risulterà essere a suo carico. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.

Servizio di podologo si effettua con le stesse modalità e condizioni del servizio di parrucchiera.

Assistenza ad una "buona morte" effettuata, in accordo con i familiari dell'anziano residente, in collaborazione fra tutte le figure professionali e non che ruotano all'interno della Comunità Alloggio al fine di poter accogliere anche questo momento evitando ricorsi, nel limite del possibile, ai presidi ospedalieri.

3.1.2 SANITARIE

- *Assistenza medica e specialistica.* L'assistenza medica generale viene garantita attraverso i medici di medicina generale e viene coperta all'interno della Struttura. Consiste in visite mediche generali effettuate nella Struttura, secondo un diario di visite e controlli programmati. Prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati.



L'Assistenza medico specialistica e l'assistenza Infermieristica vengono espletate in Struttura attraverso accessi programmati, compatibilmente con le disponibilità dell' ASL, in particolare per le specialità di fisiatria e psichiatria, o all'esterno della Struttura.

Assistenza riabilitativa effettuata attraverso i servizi forniti dai centri convenzionati, dove terapisti della riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge che opera in base a precisi programmi di intervento e comprende la riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale. L'attività viene effettuata in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali.

Trasporto per visite mediche, prescritte dai medici referenti, effettuate attraverso i trasporti pubblici autorizzati, per via privata o servizio di ambulanze a carico totale dell'utente.

3.1.3 ALBERGHIERE E SERVIZI GENERALI

Servizio di ristorazione (Vitto). I pasti vengono preparati all'Interno della struttura. Il menù proposto tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli anziani ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali. I pasti sono serviti in sala da pranzo e solo in casi particolari in stanza. Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo.

Servizio residenziale (Alloggio). Le camere da letto complessivamente sono n°8 di cui n°2 stanze a 3 posti letto, 5 stanze da 2 posti, una stanza da 1 posto letto. Tutte sono munite di campanelli di chiamata.

Ogni ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni.

Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata. Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri e del decoro della struttura. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali devono essere concordate con la direzione in relazione allo spazio disponibile.

Pulizia ambienti, la pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata da personale dipendente nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

Le pulizie straordinarie (vetri, finestre infissi) vengono effettuate periodicamente.





Servizio di lavanderia/guardaroba.

Il servizio è interno alla Struttura. Comprende il lavaggio e la stiratura della biancheria alberghiera (lenzuola, federe, traverse, asciugamani, tovagliato ecc.).

Il lavaggio degli indumenti personali si effettua con servizio interno di lavanderia affidato a personale dipendente che si occupa anche di piccole riparazioni e aggiustamenti degli indumenti, tenuta e gestione del guardaroba. L'ospite all'ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dalla Struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni. Il familiare o chi per esso si impegna a sostituire ed integrare i capi di vestiario e le calzature usurate e fornire tutti i presidi necessari alla igiene personale (sapone, spazzolino, dentifricio ecc).

Servizio di manutenzione.

La verifica, il controllo, la manutenzione dell'edificio, degli impianti attrezzature, arredi e verde viene espletato da una ditta specializzata, con cui la *NORMA* è convenzionata che lo effettua con personale proprio o a mezzo di altre ditte specializzate, oltre che attraverso soggetti incaricati direttamente dalla Struttura. Servizio amministrativo e di coordinamento. Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura. Si occupa del coordinamento ed integrazione delle varie professionalità. Viene svolto con personale interno ed in parte attraverso professionisti convenzionati.

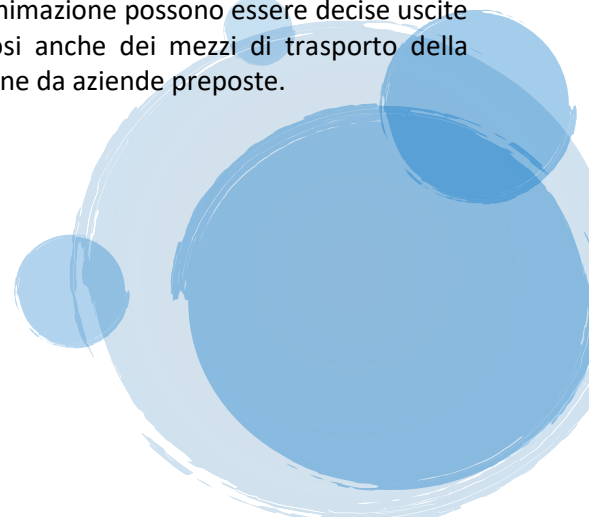
Servizi vari.

Il servizio telefonico è garantito a mezzo di telefono fisso.

Il servizio radio televisivo è offerto dalla Struttura con apparecchi installati nei locali comuni, qualora l'utente lo desidera può tenere radio e televisione di sua proprietà in camera, purché di piccole dimensioni e con il marchio CE, compatibilmente con il consenso degli altri ospiti della stanza. Nell'uso dei suddetti apparecchi gli ospiti devono osservare le regole della cortesia evitando che il tono dell'apparecchio arrechi disturbo agli altri conviventi.

Trasporti privati.

Per esigenze personali della famiglia, la Comunità aiuta nell'organizzazione degli spostamenti, che rimangono a carico della famiglia stessa. Nell'attività di animazione possono essere decise uscite in luoghi particolari, avvalendosi anche dei mezzi di trasporto della cooperativa o richiesti in locazione da aziende preposte.



3.2 - FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI



Responsabile: è il responsabile del servizio e della gestione interna. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (addetti all'assistenza di base, infermieri, terapisti, animatore) ed è il garante della integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità di vita dell'anziano residente.

È il referente per i familiari degli utenti per tutte le informazioni di carattere amministrativo burocratico e relative all'organizzazione e gestione del reparto. Provvede alla compilazione dei turni di lavoro del personale nel rispetto della specifica disciplina, accorda permessi, ferie, ecc., avendo cura di assicurare il regolare funzionamento dei servizi.

Addetti all'assistenza tutelare (adb, osa, adest, oss): sono gli operatori che erogano direttamente l'assistenza agli utenti.

Educatore / Animatore: è l'operatore che, in accordo con gli addetti all'assistenza di base e con altro personale assistenziale, organizza attività occupazionali e di animazione finalizzata alla socializzazione ma, soprattutto, al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive degli utenti.

Coordinatore / Psicologo: è la figura coinvolta nella supervisione delle attività psicoeducative, nel corretto mantenimento del clima organizzativo, del supporto diretto all'assistenza psicologica dell'anziano, dei familiari e degli operatori presenti in struttura.

Infermieri Professionali: l'I.P. attivato su richiesta e/o specifica necessità lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base garantendo una assistenza globale sociosanitaria.

Terapista della Riabilitazione: è la figura che, attivata su specifica richiesta o necessità in accordo con il medico fisiatra e con il medico personale, definisce il programma delle attività di riabilitazione psico-motoria individuale.

Addetti alle pulizie: si occupano della pulizia ed igiene degli ambienti e suppellettili

Addetta alla lavanderia/guardaroba: cura nella lavanderia interna il lavaggio e stiratura della biancheria, degli indumenti personali degli utenti e tenuta del guardaroba.

Addetto all'attività amministrativa: si occupa dell'attività amministrativa-contabile.

In alcuni periodi dell'anno, operatori del servizio civile, volontari, tirocinanti: fungono da supporto agli operatori assistenziali in particolare nelle attività di segretariato, socializzazione e accompagnamento degli ospiti all'esterno.

4.- REGOLE DI CONVIVENZA

La Comunità Alloggio NORMA opera per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i famigliari, con gli amici, i parenti e con il tessuto sociale, favorendo dentro e fuori dalla struttura rapporti occasionali, momenti di incontro e socializzazione. A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, favorisce e collabora con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attività all'interno della struttura o per singoli ospiti.

I volontari operano nella Comunità secondo le direttive e previa autorizzazione del coordinatore/responsabile al fine di armonizzare la loro attività con le altre del servizio.

4.1. ANZIANI

La Comunità Alloggio NORMA opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignità e libertà personali dell'ospite in tutte le loro forme; opera altresì perché l'anziano possa esercitare i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.

Gli ospiti hanno diritto alla riservatezza cioè ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. I servizi sono garantiti nel rispetto della privacy. Il personale presente e operante nella Comunità è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio. L'ospite ha il diritto ad essere tutelato da ogni forma di abuso.

Tutti gli ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per il vitto.

I pasti vengono forniti dalla cucina situata all'interno della Comunità stessa, seguendo il menù depositato e approvato dagli uffici Asl dell'alimentazione o, a seconda di indicazioni dietetiche indicate dai medici di struttura o dai medici specialistici. Particolare attenzione alla dieta viene effettuata per le persone affette da patologie che comportano un regime dietetico particolare. Il vitto è consumato generalmente nell'apposita sala da pranzo e negli orari fissati.

L'ospite, nei limiti stabiliti dalle prescrizioni mediche, gode di ogni libertà di entrata e di uscita dalla struttura nel rispetto della quiete dei residenti e dandone comunicazione al personale di servizio.

Può ricevere visite in ogni ora del giorno salvaguardando il riposo degli altri ospiti, la loro privacy e rispettando lo svolgimento di attività lavorative delicate quali la distribuzione del vitto e la sanificazione degli ambienti.

Può effettuare uscite esterne con accompagnatori o parenti, per giornate singole o continuative.

La direzione della Comunità Alloggio non assume responsabilità alcuna per i valori conservati dagli ospiti personalmente nelle proprie stanze.

I doveri degli ospiti sono quelli di rispettare le altre persone conviventi cercando di non creare situazioni di conflitto all'interno della struttura e di attenersi al pagamento della retta e degli eventuali servizi aggiuntivi.

Si richiede altresì l'astensione dalla richiesta di trattamenti privilegiati in quanto i bisogni dei singoli vengono accolti e tradotti nel Piano Assistenziale Individualizzato.





4.2. PARENTI

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. L'orario di ingresso è articolato nel seguente modo 9.15/11.45 nella mattina, 16.00/18.45 nella sera; naturalmente i parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi igienico sanitari.

È fatto divieto ai parenti ed ai visitatori di consegnare direttamente agli anziani alimenti, medicinali o altro senza prima avere interpellato il personale addetto.

Al fine di mantenere all'anziano la solidarietà attiva dell'ambiente familiare di provenienza potrà essere richiesta e verrà favorita una collaborazione dei famigliari, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo anziano e le disponibilità e possibilità della famiglia.

Tale collaborazione deve essere prestata nell'osservanza del programma socioassistenziale attuato dal gruppo di lavoro della Struttura su ogni singolo ospite. I famigliari, se la Struttura lo ritiene necessario, possono partecipare alla elaborazione del P.A.I. (Progetto Assistenziale Individualizzato) presenziando alla riunione di équipe ed essere chiamati come parte attiva nell'espletamento delle azioni necessarie al raggiungimento di obiettivi specifici che l'équipe di lavoro prevede per ogni anziano.

Ai parenti è fatto divieto, al fine di garantire la privacy e le norme igienico sanitarie di base, la presenza nella sala da pranzo durante la distribuzione del vitto. Il parente, se lo desidera, può fare specifica richiesta al gestore che disporrà soluzione per affiancarsi al proprio congiunto durante il pasto per porgere l'aiuto necessario, rispettando comunque le indicazioni impartite dagli operatori.

I pasti sono serviti in camera da letto, qualora vi siano impedimenti fisici o particolari prescrizioni mediche che riguardano l'anziano.

L'anziano e il suo familiare che intenda segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare esposto al Coordinatore Responsabile della Comunità o al Direttore che, provvederanno a rispondere nelle forme dovute.

4.3. VOLONTARI/ESTERNI

La Comunità Alloggio NORMA promuove il lavoro del volontariato sia esso libero o associato.

I cittadini possono prestare parte del loro tempo libero nello svolgimento di attività di volontariato presso la Comunità, in base alle disponibilità di tempo ed alle loro specifiche competenze.

Vengono preparati dei progetti di intervento su iniziativa del coordinatore/psicologo.

Inoltre, la Struttura favorisce l'ingresso di gruppi associati di volontari che propongano attività di animazione, ricreazione, intrattenimento ed animazione religiosa.

4.4. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

L'allontanamento spontaneo dell'ospite, laddove esso sia capace di intendere e di volere, non comporta alla Comunità Alloggio alcuna responsabilità, essendo l'ammissione volontaria.

La Comunità non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del profilo professionale richiesto.

5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, la Comunità Alloggio NORMA, istituisce una serie di servizi a supporto:

a. PUNTO DI ASCOLTO

- Segnalazioni
- Suggestimenti
- Reclami

b. INFORMAZIONI:

- Istituzione di una bacheca
- Comunicazioni individuali scritte e/o verbali

a) Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio del coordinatore/responsabile. L'utente o il parente o il volontario, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

Segnalazioni e reclami, invece, vanno formulati esclusivamente per iscritto su carta semplice o utilizzando l'apposito modulo reperibile presso il punto d'ascolto.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile ed entro 30 giorni dalla data di ricevimento verrà fornita una risposta scritta.

b) Informazioni. Nella bacheca collocata al piano si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e le attività della Comunità.

Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.



6 - MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

6.1. SISTEMI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Sviluppare la cultura della qualità dei servizi è una delle finalità della Struttura.

La valutazione della propria organizzazione, l'analisi dei fattori critici per la qualità dei servizi, la definizione di obiettivi misurati attraverso precisi indicatori e relativi standard, sono le azioni di base per il raggiungimento del miglioramento della qualità.

L'impegno al miglioramento continuo, si fonda sulla verifica del raggiungimento degli obiettivi e la ridefinizione degli stessi.

7- RETTA

7.1. COMPOSIZIONE DELLA RETTA

Il costo complessivo per ogni anziano ospitato è determinato da oneri socioassistenziale ed alberghiero che sono di competenza dell'Ente il quale li copre attraverso la determinazione delle rette a carico degli ospiti.

La retta di ricovero viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione di NORMA in sede di predisposizione del proprio bilancio e successivamente comunicata direttamente agli utenti.

La retta complessiva comprende:

assistenza alberghiera comprensiva di : alloggio, vitto, lavanderia, pulizia ambienti assistenza tutelare diurna e notturna, supporto psicologico e valutazioni demenza correlate, attività ricreativo culturali e di animazione, spese di amministrazione.

La retta non comprende:

Presidi per l'incontinenza, materiale di medicazione e farmaci, effetti ad uso personale; spese extra. Trasporti esterni alla struttura di qualsiasi genere, Ticket sanitari e farmaci non compresi nel prontuario medico ospedaliero, visite e consulenze specialistiche non convenzionale con i SSN, assistenza ospedaliera in caso di ricovero. Prestazioni infermieristiche e fisioterapiche. Disbrigo pratiche sanitarie e amministrative.

Tutte le prestazioni sono programmate per garantire i servizi di comunità per un'utenza prevalentemente non autosufficiente, in base a Piani o Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI) e secondo le modalità e i parametri dettati dalle vigenti normative regionali e nazionali.

La retta deve essere pagata entro il 7 di ogni mese di riferimento. Nel caso in cui, l'utente non sia in grado di far fronte all'intera retta di ricovero, i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti, devono integrare la parte mancante.

La recidiva morosità del pagamento della retta comporta per l'Ente la dimissione dell'ospite e l'apertura di un procedimento legale nei confronti dell'ospite e/o di coloro che fungono da referenti, al fine di recuperare tutti i compensi dovuti.



In caso di dimissioni o decesso dell'ospite, la retta viene corrisposta per l'intero mese. Le eventuali prestazioni assistenziali svolte dai familiari o da persone da questi incaricate, anche durante i ricoveri ospedalieri, non danno luogo a nessun tipo di rimborso e di diminuzione dell'importo della retta.

Altresì non saranno detratti dalla retta gli importi relativi a giornate di degenza in strutture ospedaliere o al domicilio di qualche parente.

L'ente informa gli ospiti ed i loro parenti/referenti sulla possibilità di richiedere l'attestazione relativa alla quota della retta imputabile ad assistenza specifica, deducibile dalla dichiarazione dei redditi annuale per gli utenti.

