



## Carta dei Servizi

Rappresentante Legale: Viviani Giovanni

Direttore di Struttura: Viviani Giovanni

Coordinatore di Struttura: Procida Anna

Autorizzazione alla funzione:

Comune di Quartu S. Elena – n° 20 del 24/11/2009

### 1- La Carta dei Servizi

Il presente documento, denominato *Carta dei Servizi*, è elaborato al fine d'informazione del cliente nei riguardi della Struttura e dei relativi Servizi offerti ed impegna la Struttura, verso la persona fruitrice dei Servizi, nei termini sia di accoglienza che di consapevolezza e tutela dei rispettivi diritti e doveri.

Lo standard dei Servizi elencati, la regolarità e la continuità dell'erogazione è vincolata alle condizioni di normale esercizio delle attività, con esclusione di situazioni straordinarie a causa di eventi naturali eccezionali.

### 2- Presentazione della Struttura

#### *Definizione della Residenza*

La Comunità Alloggio Casa Claudianna S.a.s. è una Struttura Residenziale a Carattere Comunitario di tipo *Comunità Alloggio per Anziani*. Struttura, quindi, a prevalente accoglienza di tipo alberghiero per persone con età superiore ai 65 anni, autosufficienti, che necessitano di vita comunitaria ed alle quali, come suggerisce il logo, intende offrire un luogo riservato dove continuare a trascorrere la vita.

La Struttura offre, anche, un servizio semiresidenziale o Servizio Diurno destinato ad accoglienza di persone anziane nelle condizioni sopra espresse, persone che vivendo in condizioni di solitudine o disagio necessitano di aiuto, tutela e sostegno nella vita quotidiana.

L'assistenza medica di base per gli Ospiti è garantita dal Medico di Medicina Generale che ha in carico l'utente, mentre quella specialistica è garantita ed erogata dal Servizio Sanitario Regionale.

### 3- Descrizione della Struttura

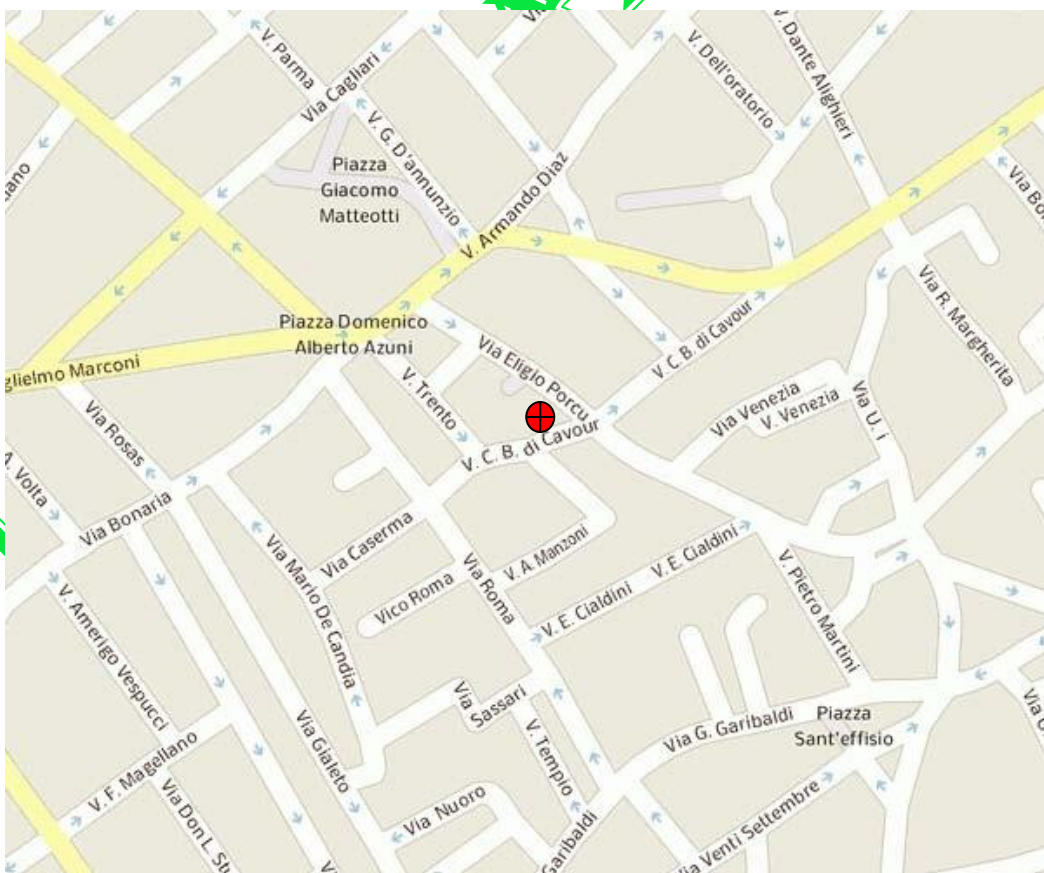
La Residenza è ubicata tra la via Cavour al numero 31 e la via Eligio Porcu, nel Comune di Quartu S. Elena (CA), in un appartamento al primo piano dimensionato secondo le necessità di Legge. La Struttura è organizzata al fine di garantire una soddisfacente qualità di vita con spazi relazionali e requisiti strutturali ed igienici secondo la normativa vigente.

Dispone di: 8 camere, 6 servizi igienici, ampia sala comune e vari spazi dove stare sufficientemente riservati con i propri parenti, il tutto disposto su unico livello. Servizio di pedana montascale nell'ingresso principale della via Cavour e ascensore di tipo condominiale nell'ingresso secondario nella via E. Porcu al numero 50.

### 4- Raggiungere la Struttura

Con l'ubicazione in via Cavour, traversa di via importante e centrale di Quartu S. Elena, la Struttura è facilmente raggiungibile tramite Bus, provenienti da Cagliari, in arrivo al capolinea sito in via Brigata Sassari. La via Eligio Porcu inizia nella adiacente piazza Azuni, all'incrocio con la via Cavour si svolta a destra per arrivare al numero civico 31.

La zona circostante la Struttura è ampiamente servita da parcheggi auto.



## 5- Organizzazione della Struttura

La Comunità Alloggio è una struttura offerente servizi socio assistenziali a persone con età superiore ai 65 anni autosufficienti in numero massimo di 16 Ospiti. L'ammissione di persone parzialmente autosufficienti è subordinata al parere positivo espresso da Ufficio UVT.

Gli Ospiti possono essere residenti o in regime semi residenziale ricevendo accoglienza, o ospitalità diurna, in qualità alberghiera.

L'Organizzazione della Struttura prevede:

- ❖ Piano di Assistenza Individuale ( PAI ) per l'Ospite.
- ❖ Protocolli operativi.
- ❖ Procedure di "passaggio di consegne" tra gli operatori.
- ❖ Organizzazione della giornata non di tipo ospedaliero e prossima ad un regime familiare.
- ❖ Prestazioni di tipo alberghiero, con servizi specifici di carattere assistenziale.

Organizzazione di *Prestazioni di tipo culturale e ricreativo* dirette a recuperare e/o migliorare l'autosufficienza della persona con finalità destinate a:

- Partecipazione attiva dell'Ospite al miglioramento delle sue condizioni, aspettative e necessità.
- Fornire capacità di autonomia personale.
- Stimolare la relazione di vita anche all'esterno della struttura.
- Mantenere validi contatti con la realtà del territorio.



## 6- Risorse umane

L'organico del Personale di Struttura è composto da:

- Responsabile Amministrativo: gestisce la parte Amministrativa.
- Direttore di Struttura: responsabile di organizzazione, gestione delle varie attività nell'ambito della Struttura e del personale operante e delle relazioni esterne.
- Coordinatore di Struttura: responsabile in applicazione ed esecuzione di ordini ricevuti e dei contatti di base con Ospiti e loro familiari.
- Operatori socio-sanitari – OSS.
- Personale ausiliario quale operatore addetto ad igiene e manutenzione della Struttura.
- Educatore geriatrico.

Norme di base del Personale di Struttura:

- Svolgere i propri compiti assegnati dal Direttore di Struttura nel rispetto di orari e modalità di svolgimento concordate.
- Avere un comportamento di collaborazione e rispetto con l'Ospite e con i suoi familiari
- Informare il Direttore di Struttura o il Coordinatore, nell'immediato, di problemi e/o esigenze riferentesi all'Ospite.
- Tenere il pieno e rigoroso rispetto quale segreto professionale delle informazioni, atti e documenti di cui venga a conoscenza o in possesso, in conformità a quanto previsto dalla Legge di Tutela della Privacy.
- Osservare diligentemente le norme contrattuali

Tutti i Servizi, e le Prestazioni elencate, sono affidati ed eseguiti da personale formato in base alle normative vigenti nel settore Socio-Assistenziale.



#### **7- Prestazioni e Servizi forniti**

- 1) Assistenza medica: l'assistenza medica di base per gli Ospiti è garantita dal Medico di Medicina Generale che ha in carico l'utente, mentre quella specialistica è garantita ed erogata dal Servizio Sanitario Regionale.
- 2) Assistenza notturna e diurna.
- 3) Alloggio e vitto.
- 4) Assistenza e aiuto nell'espletare le normali attività e funzioni giornaliere, di tipo domestico, sociale ed igienico-sanitario tramite personale OSS.
- 5) Servizio di lavanderia e guardaroba anche per capi personali degli Ospiti.
- 6) Attività sociali adeguate, volte al mantenimento delle relazioni interne od esterne e con i propri familiari.

Le *Attività sociali* e occupazionali sono stabilite dall'operatore Educatore che predispone i piani di attività personalizzati o di gruppo al fine di:

- Mantenimento delle funzioni di coordinamento.
- Favorire l'integrazione e la socializzazione tra Ospiti.

Le *Attività occupazionali* comprenderanno:

- Attività ludiche tipo giochi di società, di abilità, di ruolo, concentrazione etc.
- Attività manuali e/o creative tipo bricolage, disegno, pittura, casalingo, etc.

## 8- Tutela ed Assistenza

L'assistenza e tutela dell'Ospite è garantita nell'arco delle 24 ore tramite personale di tipo OSS con funzioni di servizio ed intervento in:

### *Assistenza diretta*

- Aiuto nell'alzata dal letto ed al riposo pomeridiano o notturno.
- Aiuto o esecuzione dell'igiene quotidiana o periodica.
- Aiuto nella gestione della vestizione ed abbigliamento.
- Aiuto nell'assunzione dei pasti e del cibo in generale.
- Aiuto nel favorire lo svolgimento di alcune attività autonome.

### *Assistenza indiretta*

- Pulizia e riordino degli ambienti di vita, corredi ed attrezzi dell'ospite

### *Protezione della persona*

Controllo e sorveglianza dell'ospite al fine di tutela della salute e incolumità fisica anche rivolta verso gli altri ospiti.

Interventi di tipo generico ed assistenziale quale supporto tipo psicologico, rapporto con l'esterno e/o la famiglia, evoluzione delle condizioni dell'ospite etc.

### *Interventi ludici, ricreativi ed educativi*

L'attività, svolta da personale qualificato come educatori/animatori, è finalizzata al superamento di disagi psico-fisici tramite l'uso di attività strutturate e programmate tramite il *Piano di Assistenza Individuale ( PAI )* coinvolgendo l'ospite in attività individuali o anche collettive.



## 9- Servizio di Ristorazione

Il *Servizio di Ristorazione* è garantito, dal ricevimento delle merci alla preparazione e distribuzione dei pasti, tramite procedure di autocontrollo definite HACCP e consente, di norma, il servizio di ristorazione in base alle normali esigenze degli Ospiti nella Comunità Alloggio.

Servizio offerto:

- a) Menu in rinnovo ogni settimana, ciclo di 1 mese, variante tra estivo ed invernale.
- b) Prima colazione, spuntini, merenda.
- c) Pranzo e cena tramite uso di servizio di tipo *Catering*.
- d) Alimenti frullati, secondo necessità o richiesta.
- e) Diete alimentari, specifiche per Ospite, se compatibili con il normale servizio di struttura ed assegnate dal Medico di base saranno vagliate caso per caso.
- f) Preparazione del piatto per l'ospite con difficoltà di masticazione o deglutizione.

## 10- Servizio di pulizie

E' garantito un servizio di pulizia giornaliera per igienizzazione, sanificazione e disinfestazione dei locali della struttura in affidamento al *Personale Generico* da svolgere secondo tempi e modalità definite per singole tipologie d'ambiente, mediante interventi frequenti ed ogni qualvolta si renda necessario, e tipicamente consistente in:

- a) Spazzatura e lavaggio dei pavimenti, dei bagni comuni, della cucina e tutte le parti comuni.
- b) Lavaggio, con uso di detergente sanificante, dei servizi igienici sanitari, accessori e quanto altro necessario
- c) Spolveratura degli arredi, oggetti e qualunque superficie soggetta a deposito di polveri.
- d) Vuotatura di cestini per rifiuti ed eliminazione dei materiali di risulta.
- e) Pulizia ed igienizzazione delle varie parti utilizzate per la preparazione pasti, quali cucina, lavandini, piani di lavoro etc.
- f) Pulizia relativa a balconi, davanzali, esterni della struttura, infissi o vetri, apparecchiature per illuminazione, aspirazione o condizionamento d'aria, poltrone o divani etc. che sarà garantita con cadenza quindicinale, mensile o bimestrale o secondo necessità emergenti.



### **11- Servizio di Lavanderia e Guardaroba**

Il Servizio di Lavanderia e Guardaroba, quale servizio interno, in specifica, ha per oggetto:

- Fornitura, lavaggio e stiratura e piegatura della biancheria piana per la Comunità Alloggio consistente in lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli e tende.
- Cambio di biancheria da letto ad ogni occorrenza e non meno di una volta alla settimana.
- Pulizia con igienizzazione dei materassi e cuscini con tempi e modalità corrispondenti a garanzia del rispetto delle norme igieniche e della buona conservazione.
- Servizio di lavanderia e guardaroba degli effetti personali degli Ospiti residenziali.



### **12- Servizio di Assistenza Religiosa**

L'Ospite professa liberamente la propria religiosità. Periodicamente, secondo la disponibilità dell'*Officiante*, è reso disponibile uno spazio dedicato alla celebrazione della funzione religiosa.



### **13- Servizi di Parrucchiere-Estetista-Pedicure**

I Servizi di trattamenti, in struttura, previsti sono indirizzati alle semplici misure di igiene dedicate giornalmente al corpo umano in generale. Servizi più particolari, quali acconciatura o taglio dei capelli, trattamenti estetici del corpo e del viso, igiene e/o cosmesi particolare del piede etc. su richiesta espressa sono affidati a personale specializzato ed esterno alla struttura.



#### 14- Servizio Semiresidenziale

Il *Servizio Semiresidenziale*, o diurno, si integra negli altri servizi offerti, pur conservando la sua autonomia necessaria allo svolgersi delle proprie attività specifiche.

In particolare, è rivolto a persone anziane in condizioni di autosufficienza o persone che vivono in condizioni di disagio e solitudine per impossibilità al ricevere assistenza, nell'arco della giornata, da parte dei propri famigliari.

Il *Servizio Semiresidenziale* è svolto durante tutta la settimana dalle ore 09 alle ore 21 e comprende:

- *Servizio di Ristorazione.*
- *Servizio di Tutela e Sostegno.*
- *Servizio di Attività sociali ed occupazionali.*



#### 15- Orari della Struttura

##### *Orario dei pasti*

I pasti seguiranno le seguenti fasce orarie:

- Prima colazione      08.30 / 09.30
- Pranzo                    12.00 / 13.00
- Merenda                 16.00 / 16.30
- Cena                      19.00 / 20.00

##### *Orario delle visite*

Le visite sono consentite sia nei giorni feriali che festivi dalle ore **10.00** alle ore **11.45** e dalle ore **17.00** alle ore **19.00**. A richiesta può essere concesso il permesso in altri orari fatte salve le inderogabili necessità di funzioni della struttura.

Le visite devono svolgersi sempre nel rispetto della vita comunitaria ed in modo da non arrecare intralcio allo svolgimento dei servizi di struttura.

L'orario di accesso è stabilito dalla direzione della struttura sulla base di esigenze organizzative e delle attività eseguite nella comunità.





## 16- Ammissione alla Struttura

La domanda di ammissione deve essere indirizzata al *Direttore di Struttura* dall'interessato o da chi si occupi con responsabilità della tutela dell'anziano.

L'ammissione si formalizza tramite apposito contratto di ospitalità nella struttura tra l'interessato, o del suo responsabile, ed il Direttore di struttura valutando:

- Condizioni sanitarie della persona.
- Condizioni sociali e relazionali della persona e dei suoi famigliari.
- Compatibilità tra situazione oggettiva della persona utente e risorse della struttura.

L'ammissione è vincolata, inoltre, alla presentazione dei seguenti documenti:

1. Domanda d'ingresso.
2. Documento di identità e codice fiscale.
3. Tessera di assistenza sanitaria.
4. Certificato del Medico di base indicante stato di salute del richiedente, prescrizioni ed eventuali terapie in corso.
5. Certificazione di esenzioni ticket previste.
6. Documentazione sanitaria di visite e ricoveri ospedalieri precedenti atti ad una migliore tutela della persona in caso di urgente e necessario controllo non dal proprio medico curante.
7. Dati anagrafici e numero telefonico di chi esercita la potestà parentale o la tutela o la cura.
8. Dichiarazione d'impegno al pagamento della retta mensile stabilita, accettazione del *Regolamento Interno* della struttura.
9. Dichiarazione d'impegno al pagamento delle spese sanitarie ove necessarie e delle spese eventuali riguardanti vestiario e spese funerarie. La dichiarazione sarà sottoscritta dal richiedente l'ammissione in struttura o da chi esercita la potestà parentale o la tutela o la cura.
10. Indicazione del nominativo di persona da contattare in casi di urgenza e recapito telefonico.



### **17- Inserimento in Struttura**

A maggior beneficio della tutela della persona del nuovo Ospite, oltre che delle persone già presenti nella Struttura, è previsto un periodo di giorni trenta d'inserimento in prova nella Struttura. Questo al fine di osservazione e valutazione delle condizioni relazionali, comportamentali e sanitarie.

La Direzione della Struttura si riserva, sino alla fine del periodo di prova, la facoltà d'accogliere la relativa domanda d'ammissione.

**La Struttura non sarà mai considerata responsabile di eventuali problematiche dell'Ospite derivanti da smarrimento o perdita di oggetti di valore di qualsiasi titolo. A tal fine, in ammissione, l'Ospite è sempre invitato alla non detenzione di qualsiasi oggetto di valore.**



### **18- Modalità di corresponsione della retta**

La retta mensile di ricovero è pattuita contrattualmente con l'ospite o chi esercita la potestà parentale o la tutela o la cura ed avrà decorrenza dal giorno di conferma ad accettazione ad usufruire dei servizi della struttura. Ogni variazione dell'importo stabilito contrattualmente, fatto salvo l'adeguamento ISTAT stabilito di Legge, sarà comunicato dall'amministrazione a mezzo scritto entro il 31 dicembre di ogni anno e dovrà essere, con lo stesso mezzo, soggetta ad accettazione entro 10 (dieci) giorni dalla ricevuta comunicazione.

All'inizio del rapporto di ospitalità si dovrà provvedere al saldo della retta del mese in corso.

La retta è dovuta per l'intero soggiorno e deve essere versata in via anticipata entro e non oltre i primi cinque giorni di ogni mese.

L'Ospite potrà recedere in ogni momento dal contratto di assistenza tramite preavviso, di giorni trenta di calendario, per iscritto, ed effettuare l'uscita dalla Struttura entro la data enunciata.

Il mancato preavviso entro i termini previsti, attribuirà alla struttura il diritto di richiedere una somma di denaro pari ad una mensilità, o retta, del mese successivo.

Considerata la necessaria pianificazione per l'assistenza mensile dell'ospite, in caso di decesso la retta mensile residua non sarà restituita agli aventi diritto che rimborseranno, inoltre, le spese sostenute dalla struttura per eventuali visite specialistiche, mediche, certificazioni mediche, vestizioni e quanto altro sia stato reso necessario normalmente.

L'importo dovuto sarà restituito entro il termine di trenta giorni dalla data dell'evento.



## 19- Dimissione dell'Ospite

L'ospite sarà dimesso dalla struttura per:

- Espressa richiesta dell'interessato.
- A richiesta dei parenti e sempre con il consenso dell'interessato.
- Per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle relative regole.
- Per grave inosservanza delle norme della comunità alloggio.
- Caso di grave e/o scorretto comportamento, all'interno della struttura, da parte dei familiari dell'ospite.
- Caso di perdita dei requisiti della necessaria autosufficienza.
- Mancato pagamento della retta mensile nei termini stabiliti.



## 20- Rapporti con l'Utenza

L'Utente che intende esprimere proprie osservazioni o eventuale reclami può farlo tramite:

- Colloquio con il Direttore o il Coordinatore di struttura.
- Invio a mezzo lettera tramite posta, fax o email. La risposta sarà garantita entro giorni trenta.
- I familiari possono presentare alla direzione della struttura eventuali reclami in riferimento a disservizi notati nella struttura. In nessun caso è possibile rivolgersi direttamente al personale, dipendente, d'assistenza agli ospiti.



## 21- Informazioni varie

- L'Amministrazione della struttura non risponde, per nessun titolo, di eventuali smarrimenti, furti o danni di oggetti, denaro o beni di qualunque genere.
- In caso di morte dell'Ospite il ritiro delle cose rinvenute sarà effettuato dal legittimo erede.
- Casa Claudianna S.a.s. gode di polizza assicurativa per i rischi ed infortuni o danni subiti o provocati dalle persone accolte o dal personale di struttura.
- L'Amministrazione della struttura declina qualsiasi responsabilità nell'ipotesi in cui l'ospite subisca incidenti o danni di qualsiasi tipo, in caso di uscita dalla struttura, a seguito di decisione autonoma dell'ospite di allontanarsi anche temporaneamente dall'alloggio.

A richiesta dell'Ospite complete informazioni e precisazioni contrattuali, quali previste dal "Regolamento Interno" della Comunità Alloggio, sono gratuitamente disponibili in forma cartacea.



## 22- Principi fondamentali

I servizi offerti sono effettuati ed erogati nel rispetto del principio di:

- *Eguaglianza*: impegno del rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione alcuna per sesso, religione, nazionalità, condizioni economico/sociali quali grado d'istruzione, opinione politica etc. L'individuo sarà considerato, dal personale operante, quale "persona" che necessita di assistenza socio-assistenziale e con consapevolezza dello svolgere un servizio importante e quasi vitale per la "persona" interessata.
- *Continuità dei servizi*: le prestazioni svolte dal personale sono erogate con regolarità e continuità.
- *Efficienza*: le risorse sono impiegate in modo razionale e misurato al fine del massimo risultato in soddisfazione degli utenti e del personale operante.
- *Umanità*: ogni possibile attenzione del personale operante è rivolta al pieno rispetto della dignità della persona, non tenendo alcun conto di condizioni fisiche, mentali, sociali o culturali ed usando sempre educazione, rispetto e massima disponibilità.
- *Partecipazione*: è garantito all'utente, od al familiare, la partecipazione alla formulazione di suggerimenti atti al miglioramento dei servizi. La Direzione si impegna al dare celere riscontro alle segnalazioni o proposte formulate.
- *Accoglienza*: l'accoglienza all'interno della struttura è affidata al Direttore di Struttura, suo delegato o da personale OSS presente al momento dell'ingresso.
- *Informazione*: l'informazione, quale funzione, è affidata al Direttore di Struttura o suo Delegato assicurando all'utente o suo familiare la conoscenza di servizi offerti, prestazioni e le varie attività.
- *Tutela dell'utente*: la tutela, quale funzione, è affidata al Direttore di Struttura che riceve, ed è garante per la ricezione, i reclami per eventuali disservizi. A tal fine è predisposta ed adottata la *Scheda Segnalazioni*, disponibile a semplice richiesta, dove inserire la segnalazione per reclami o disfunzioni o suggerimenti.



INDICE

1	La Carta dei Servizi-----	pag. 01
2	Presentazione della Struttura	“ “
3	Descrizione della Struttura-----	pag. 02
4	Come raggiungere la Struttura	“ “
5	Organizzazione della Struttura-----	pag. 03
6	Risorse umane	“ “
7	Prestazioni e Servizi forniti-----	pag. 04
8	Tutela ed Assistenza-----	pag. 05
9	Servizio di ristorazione-----	pag. 06
10	Servizio di pulizie	“ “
11	Servizio di Lavanderia e Guardaroba-----	pag. 07
12	Servizio di Assistenza Religiosa	“ “
13	Servizi di Parrucchiere-Estetista-Pedicure	“ “
14	Servizio Semiresidenziale-----	pag. 08
15	Orari della Struttura	“ “
16	Ammissione alla Struttura-----	pag. 09
17	Inserimento in Struttura-----	pag. 10
18	Modalità di corresponsione della retta	“ “
19	Dimissione dell’Ospite-----	pag. 11
20	Rapporti con l’Utenza	“ “
21	Informazioni varie	“ “
22	22-Principi fondamentali-----	pag. 12
23	Mappa stradale-----	pag. 14

### 23- Mappa stradale

