

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE L'AURORA

CASA L'AURORA



CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi della casa famiglia L'aurora, è stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa, informare gli utenti sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni e per agevolare una scelta consapevole.

Si tratta di un documento che permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari. La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" dei nostri Ospiti. Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana, sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà. Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto. Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti mentre ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle Vostre aspettative.

Finalità e caratteristiche della struttura

La carta dei servizi costituisce un importante strumento di cui questa comunità spera informare con la maggiore efficienza, chiarezza e trasparenza possibili, gli utenti e le loro famiglie dei loro diritti e delle condizioni in cui si svolgono le attività di assistenza.

La presente carta dei servizi da noi adottata, è un testo aperto perché i cambiamenti e le innovazioni che essa produrrà nel tempo, andranno attentamente seguiti e valutati. Rimane comunque un testo di riferimento importante, perché frutto dell'impegno a riprogettare i servizi a favore della popolazione anziana. Tre sono le finalità che la presente carta dei servizi intende perseguire:

1. garantire la migliore qualità possibile della vita quotidiana e l'esercizio dei diritti di cittadinanza a persona anziane;
2. rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati di salute, delle osservazioni dei suggerimenti e dei reclami;
3. evidenziare la responsabilità che il personale ha nell'impostare i trattamenti e nel dare le prestazioni. La realizzazione di tali obiettivi, comporta una forte trasformazione dell'organizzazione del servizio e nei comportamenti di tutti, in particolare degli operatori. La struttura per anziani ha una ricettività complessiva attuale di 6 posti letto tutti nello stesso piano, nello specifico 4 camere da letto (2 doppie e 2 singole), una cucina, una stanza per le ricezioni, un salone plurifunzionale, una lavanderia, una stanza farmaci/guardaroba per gli utenti.

Casa L'aurora è un servizio socio assistenziale di tipo residenziale gestito dalla Cooperativa Sociale Aurora, il servizio è finalizzato a garantire una vita quotidiana significativa, sicura e soddisfacente a persone anziane di ambo i sessi e prevede un'apertura continuativa di 365 giorni per 24 ore al giorno ed una gestione autonoma e completa di tutte le attività con il supporto di un organico flessibile alle esigenze.

Casa L'Aurora garantisce una sempre più stretta collaborazione ed integrazione fra le diverse professionalità che operano al suo interno, nello specifico: - medico specializzato - fisioterapista con adeguata preparazione in campo geriatrico - operatori socio sanitari e ausiliari socio assistenziali qualificati - educatore professionale – assistente sociale - psicologo-psicoterapeuta, convenzione con ambulanza.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA

Casa L'Aurora si trova in via Livio Bassi, 203, di fronte l'entrata secondaria della Scuola Umberto di Savoia.

INFORMAZIONI GENERALI

La Casa famiglia per anziani Casa L'Aurora è la soluzione residenziale per persone anziane autosufficienti, parzialmente non autosufficienti, per brevi periodi per ospiti che abbiano perduto la loro autonomia in attesa di trasferimento. Casa L'aurora può accogliere al massimo 6 persone e dispone di stanze adatte per l'utenza accolta, di servizi igienici completi all'interno di ogni stanza, di tutti gli apparecchi sanitari necessari, una sala da pranzo e una zona giorno comune per tutti gli utenti. La Comunità Alloggio risponde ai requisiti strutturali, abitativi e di abbattimento delle barriere architettoniche prescritti dalle normative vigenti statali e regionali in vigore, nonché alle norme sull'igiene e sulla sicurezza.

PERMANENZA PRESSO LA COMUNITA'

La permanenza presso la Comunità Alloggio per anziani Casa L'Aurora può essere definitiva o temporanea. La durata della permanenza viene definita in relazione ai bisogni dell'utente, in accordo con i familiari. Le richieste di inserimento, infatti, devono essere accompagnate da un insieme di informazioni utili per una prima valutazione delle caratteristiche del caso. Al momento dell'ingresso presso la Comunità si cerca di comprendere quali siano i bisogni espliciti ed impliciti dell'ospite, della famiglia o di servizi inviati. Questo al fine di agire sulla motivazione e per evitare quanto possibile l'insorgere di relazioni conflittuali. L'ingresso di ogni ospite è seguito da un periodo di osservazione della durata di un mese circa prima della presa in carico eventualmente definitiva. Gli ospiti, al momento dell'ingresso, devono portare con sé : -indumenti personali a sufficienza contrassegnati con il Cognome e il Nome -oggetti personali a scelta per personalizzare la propria stanza.

DESTINATARI

La Comunità Alloggio è destinata prioritariamente a persone di età superiore ai 60 anni che conservano un sufficiente grado di autonomia che necessitano di vivere in un ambiente controllato e protetto per prevenire il rischio di emarginazione

ACCESSO ALLA COMUNITA' ALLOGGIO

L'accoglienza in Comunità Alloggio prevede la compilazione dell'apposita modulistica che raccoglie tutte le informazioni di tipo anagrafico, sociale e sanitario necessarie ad una valutazione complessiva del bisogno del richiedente. I documenti necessari sono: -fotocopia carta d'identità o altro documento non scaduto - copia Codice fiscale -certificato di residenza -tessera sanitaria -esenzione ticket (se in possesso) - documentazione sanitaria aggiornata (almeno all'ultimo anno): esami diagnostici comprensivi di sierologia per epatite B e C e, su consenso, anche HIV, cartelle cliniche, cartellini di dimissioni -nominativo Medico Curante -nominativo del Medico Specialista di riferimento -una relazione su eventuali diete, allergie alimentari/intolleranze , eventuali effetti collaterali da farmaci -certificato malattie infettive -certificato terapia in atto alla data di ingresso. Ai familiari, al momento dell'ingresso, viene consegnato il Regolamento della Comunità Alloggio e il Contratto di permanenza dell'utente in duplice copia.

GIORNATA TIPO

Ore 7.30-9.30: Sveglia, igiene personale, cura di sé, preparazione e consumazione della colazione; ore 10.30-12.00: Interventi educativi-riabilitativi individualizzati e/o di gruppo, uscite per commissioni e spesa attività; ore 12.00-13.30: Preparazione della tavola e consumazione del pranzo.

Riposo pomeridiano ore 15.00-16.30: Attività occupazionali, varie ore 16.30-17.00: Merenda ore 17.00-18.30: Attività occupazionali, ricreative eventuali passeggiate ore 18.30-19.30: preparazione della tavola e consumazione della cena, riassetto della cucina ore 20.00. Preparazione per il riposo, igiene personale, cura di sé, eventuale attività serale.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Le prestazioni erogate comprese nella retta sono le seguenti: -vitto e alloggio -fornitura di prodotti per l'igiene -servizio di lavanderia -fornitura di biancheria piana -attività strutturate -colloqui con i familiari che ne presentino la necessità.

Non sono compresi: -capi di abbigliamento e calzature -spese quotidiane (sigarette, bar, ecc...) -farmaci, ausili sanitari e protesici non erogati dal SSN -ticket per farmaci, visite specialistiche-trasporti esterni per terapie o altro -attività sportive a carattere individuale (piscina, corsi di ginnastica ecc...) -eventuali costi di tipo sanitario -eventuale assistenza ospedaliera. La comunità a richiesta può mettere a disposizione figure professionali per richieste specifiche quali: -fisioterapista -parrucchiera -estetista -podologo ed eventuali percorsi terapeutici con lo psicologo, ulteriore operatore qualificato o ausiliario per qualsiasi altra attività personale. In caso di assenza dell'ospite dalla Comunità è dovuta comunque la retta intera per il mantenimento del posto. In sede di ingresso è stipulato un contratto tra l'Ospite e la Cooperativa sociale nel quale, tra l'altro, si definiscono le modalità di inserimento e di pagamento della quota di contribuzione a carico dell'ospite che deve avvenire entro i primi cinque giorni del mese.

Il versamento può avvenire mediante bonifico bancario (gli estremi verranno comunicati dal Coordinatore in sede di ingresso) o assegno presso la Comunità.

PERSONALE -RESPONSABILE E/O COORDINATORE

Si occupa di attività di coordinamento organizzativo, del rapporto con la realtà esterna, del corretto funzionamento della Comunità nella sua globalità. In particolare è responsabile del buon andamento del lavoro dell'equipe e svolge attività di collegamento, organizzazione e verifica del servizio; è responsabile della corrispondenza ed eventuali pratiche di ogni ospite; è responsabile delle spese relative alla gestione della Comunità, per quanto riguarda le spese alberghiere e quelle relative alle attività educative e di socializzazione.

OPERATORE ADDETTO ALL'ASSISTENZA

Si occupa di fornire assistenza costante alla persona dal punto di vista igienico e sanitario, di averne cura e attenzione affinché ciascun utente abbia spazi ed oggetti personalizzati (vestiti, videocassette, libri, ecc...) in un'ottica di rispetto per gli stili di vita e le scelte individuali; offre supporto ed accompagnamento affettivo durante la vita quotidiana. –

EDUCATORE E/O ANIMATORE

Si occupa dell'organizzazione delle attività individuali e di gruppo valutando le dinamiche che si sviluppano all'interno della Comunità, come compleanni, laboratori a tema nei periodi festivi ed eventi vari. -COLF: si occupa dei lavori domestici sulla base del Piano di Sanificazione predisposto dalla Cooperativa.

INFERMIERE PROFESSIONALE

(Nei casi in cui necessiti la figura sanitaria: terapia, iniezioni, medicazioni, clisteri, preparazione terapia, ecc...): opera mantenendo spazi e modalità d'autonomia nello svolgimento delle proprie mansioni e nella relazione con gli utenti, ma condividendo finalità, obiettivi e gestione della Comunità. -FISIOTERAPISTA: opera sulla base di un progetto personalizzato che viene definito al momento dell'ingresso in condivisione con il Medico per la rieducazione motoria degli utenti. Gli operatori si impegnano a garantire la massima continuità di servizio possibile, ferma restando la necessità di sostituzioni per ferie o malattie, che avverranno in modo graduale e nel rispetto delle relazioni instauratesi con l'utenza. L'organizzazione delle attività di lavoro verrà definita nello "schema turni del personale" affisso all'interno della Comunità. Inoltre all'interno della Comunità saranno depositati, su apposita cartellina, tutti gli attestati e/o qualifiche del personale inquadrato con Contratto CNL delle Cooperative Sociali.

OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'ospite presso la Comunità Alloggio è tenuto a: - mantenere in buono stato la camera assegnata e aver cura degli spazi della casa; - segnalare tempestivamente eventuali guasti alla casa, al mobilio, agli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione; - consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Cooperativa di entrare nelle stanze e negli spazi comuni della Comunità Alloggio per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni, ispezioni e altri interventi; - non disturbare gli altri utenti della Comunità Alloggio con suoni o rumori che non favoriscano il quieto vivere; - non fumare previo consenso dei familiari, del medico curante, della Direzione della Comunità Alloggio; - non fumare nei locali non autorizzati; - rispettare le regole citate in Regolamento; - non effettuare modifiche all'interno della Comunità Alloggio senza l'autorizzazione della Direzione.

PROGETTI E SERVIZI A FAVORE DELL'UTENZA -PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Al momento dell'ingresso la Direzione, con la collaborazione dell'utente e della sua famiglia, effettua una valutazione dei bisogni relazionali e sociali ed eventualmente riabilitative e sanitarie dello stesso sviluppando un progetto individualizzato. Il progetto sarà conservato nel fascicolo personale dell'utente e soggetto a revisione periodica in base al modificarsi delle necessità. Il fascicolo personale conterrà altresì le schede di valutazione dei bisogni assistenziali e le schede infermieristiche.

RISTORAZIONE

La ristorazione presso la Comunità viene fornita dalla ditta Ristorazione Amarcord a piano terra della struttura e mira alla qualità degli alimenti e del servizio, alla soddisfazione delle personali esigenze dell'ospite. Il tutto avviene nella massima sicurezza e controllo. La colazione e la merenda sono forniti direttamente dalla Comunità. Presso i locali della cucina sarà esposto il menù ed eventuali diete personalizzate.

BIANCHERIA E INDUMENTI

La struttura fornisce la biancheria piana (lenzuola e asciugamani), tovaglie, accessori e arredi (tendaggi). La biancheria personale è lavata e stirata nella struttura. Sarà cura dei familiari provvedere alla sostituzione degli indumenti quando necessario. Nei casi in cui ciò non sia possibile, l'operatore referente si occuperà di acquistare all'ospite ciò di cui necessita. Tutti gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati con il Cognome e il Nome, in modo da poter sempre essere identificati. Al momento dell'ingresso verrà compilato

un apposito elenco inventario degli effetti personali dell'ospite, tenuto nel fascicolo personale dell'utente ed aggiornato quando necessario.

ATTIVITA' PROPOSTE

Le attività interne ed esterne verranno articolate in modo da pianificare il tempo dell'ospite e saranno svolte da figure professionali qualificate quali educatori ed operatori, che si occuperanno di attivare attività e laboratori rispondenti al progetto educativo individuale redatto al momento dell'ingresso.

COMPLEANNI E FESTIVITA'

Nel corso dell'anno vengono organizzate feste in occasione del compleanno e delle varie festività (pranzo della Vigilia di Natale, festa per la Pasqua, etc.) che vedono la partecipazione delle famiglie degli ospiti e l'organizzazione di attività mirate (consegna dei regali da parte di Babbo Natale, attività di gioco strutturate, intrattenimento e canti, etc.), il tutto immortalato con fotografie e video.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

I familiari e gli ospiti possono presentare osservazioni o reclami mediante colloquio con la Direttrice fissato precedentemente telefonicamente.