

# **CARTA DEI SERVIZI**

DOCUMENTO DI PRESENTAZIONE DEI SERVIZI FORNITI  
DALLA COMUNITÀ ALLOGGIO “ VILLA ROSA ” A  
FAVORE DEGLI ANZIANI DEL TERRITORIO DI ADRANO E  
DEI PAESI LIMITROFI



## Comunità Alloggio per Anziani “VILLA ROSA”

Via Santa Lucia Vetere, 22 – 95031 Adrano (Ct)

Tel/Fax 095/7695957

[www.residenzavillarosa.it](http://www.residenzavillarosa.it)

[residenzavillarosa@libero.it](mailto:residenzavillarosa@libero.it)

Gestita dalla Cooperativa Sociale SE.AS. a.r.l. Adrano (CT)

**INDICE**

Nota di accoglienza .....	5
Cos'è la Carta dei Servizi .....	6
Cos'è la Carta dei Servizi della Comunità Alloggio per Anziani“VILLA ROSA” .....	6
Ente Gestore .....	7
L' iniziativa imprenditoriale .....	9
Natura e finalità del servizio. ....	12
Gli Ospiti della Struttura.....	12
Volontariato .....	13
La Struttura.....	13
Organizzazione della Struttura .....	13
Servizi Offerti .....	15
Le Prestazioni.....	16
Assistenza alberghiera e socio-Assistenziale diurna e notturna.....	16
Assistenza medica di base e specialistica.....	16
Attività riabilitative.....	17
Servizio dietologico.....	17
Ristorazione con cucina interna .....	17
Lavanderia, stireria, servizio guardaroba .....	17
Pulizia e sanificazione .....	18
Posta e internet .....	18
Parrucchiere e barbiere .....	18
Estetista.....	18
Assistenza religiosa.....	18
Trasporto e accompagnamento visite mediche .....	18
Sistemi di sicurezza.....	18
Segretariato e disbrigo Pratiche Amministrative.....	19
Gite e visite guidate .....	19
Attività Sociali e Ricreative .....	20
Animazione.....	20
Feste a tema.....	20
Feste di compleanno .....	20
Attività sociali e culturali .....	20
Attività ludiche e ricreative.....	20
Servizi Compresi nella Retta .....	21

Servizi non Compresi nella Retta .....	21
Diritti e Doveri degli Ospiti e dei Loro Familiari.....	22
Diritti .....	22
Doveri .....	22
Valori .....	22
Emergenze .....	22
Pagamento Retta.....	23
Visite.....	23
Modalità per l'ammissione degli Ospiti .....	24
Assenze Per Ricoveri Ospedalieri .....	24
Registro Generale, Cartella Personale, Schede.....	24
Assistenza Sanitaria .....	25
Norme Comportamentali .....	25
Permessi.....	26
Modalità di dimissioni. ....	26
Decessi.....	27
Il personale .....	28
Il Responsabile della Gestione e il Coordinatore della Comunità Alloggio.....	28
Operatore Socio – Assistenziale .....	29
L'Infermiere Professionale.....	30
Il personale addetto ai servizi generali. ....	30
Turni di lavoro ed orari di servizio.....	31
Orario della Giornata .....	31
Vitto .....	31
IL Pranzo della Ricorrenze .....	32
Come Reclamare.....	32
Norma Relative al Funzionamento e all'Organizzazione della Vita Comunitaria.....	32
Corredo personale.....	32
Attività e tempo libero. ....	32
Libertà religiosa. ....	32
Rapporti con l'ambiente esterno.....	32
Rapporti con il personale.....	33
Infrazioni e sanzioni disciplinari. ....	34
Qualità della Carta dei Servizi .....	35
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	35
Accettazione delle norme contenute nel presente Regolamento. ....	35

## NOTA DI ACCOGLIENZA

*Gentile ospite,*

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il suo arrivo nella **Comunità Alloggio per Anziani “VILLA ROSA”** avvenga nei migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, sarà una delle priorità assicurarle tutto l'impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per lei la Carta dei Servizi aggiornata a luglio 2015, con la quale avrà in mano un valido strumento di tutela dei propri diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che le vengono offerti.

La preghiamo di leggere con attenzione questo documento che illustrerà, di seguito, i vari aspetti della vita nella nostra Comunità.

In particolare, ci permettiamo di ricordare che l'amministrazione intende sottolineare l'impegno a perseguire gli obiettivi stessi prefissati e a migliorarli continuamente.

Le informazioni che vi troverà le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dal nostro presidio, per meglio soggiornarvi o far soggiornare i suoi cari e per comprendere come anche lei, possa facilitare il lavoro dei nostri operatori.

A tal fine la invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul “Grado di soddisfazione dell'Utente” che le verrà periodicamente consegnato dal Responsabile Coordinatore della Comunità. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed esigenze dei nostri ospiti.

Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile Coordinatore della Comunità, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione.

Cordialmente

La direzione.

**COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente erogatore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi dell'Ente erogatore;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura di tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

**COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI "VILLA ROSA"**

La carta dei servizi è il documento che descrive e presenta la realtà della Comunità Alloggio per Anziani "VILLA ROSA" gestita dalla Cooperativa Sociale SE.AS. a.r.l. di Adrano.

E' uno strumento di lavoro che, esplicitando le modalità di funzionamento garantisce l'omogeneità degli interventi erogati e l'articolazione degli stessi.

Diviene perciò il documento programmatico che guida e sostiene il lavoro degli operatori e rappresenta uno strumento di informazione per quanti desiderano conoscere i servizi offerti dalla struttura.

La presente Carta dei Servizi intende portare a conoscenza degli Ospiti e dei loro familiari i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più completa e promuovere un continuo processo migliorativo.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Una copia della carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità e a chiunque ne faccia richiesta, a ogni revisione il documento viene ri-diffuso.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli ospiti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Coordinatore della Comunità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

**ENTE GESTORE**

La Cooperativa Sociale SE.AS. di Adrano. che gestisce la Comunità Alloggio , costituita il 30 Gennaio 2014, si propone, tra le finalità statutarie la gestione di servizi domiciliari e residenziali di anziani e in particolare nella Comunità Alloggio "VILLA ROSA" di accogliere ed assistere persone anziane autonome e semiautonome (di grado diverso) di ambo i sessi, favorendo l'aggregazione degli stessi e stimolare ogni tipo di relazione sociale nell'ambito della Comunità.

La Struttura utilizzata per la gestione delle attività è basata sul lavoro dei soci, sia nel settore organizzativo che in quello operativo, con la collaborazione del personale dipendente, qualificato e competente, che completano l'organico delle figure necessarie a gestire una struttura tutelare residenziale, prevedendo inoltre la collaborazione di tutte le figure mediche e professionali necessarie ai diversi servizi offerti dalla Struttura.

**Estratto dell'Oggetto Sociale Cooperativa SE.AS. a.r.l**

LA COOPERATIVA HA PER OGGETTO LE SEGUENTI ATTIVITA' :

A) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CENTRI DI ASSISTENZA PER ANZIANI E DISABILI FISICI DI AMBO I SESSI; IL LORO RICOVERO, NELLE FORME PIU' OPPORTUNE, IN STRUTTURE PROPRIE O ALL'UOPO CONVENZIONATE;

B) LA GESTIONE DI CENTRI DI ASSISTENZA E/O RIABILITAZIONE A FAVORE DI SOGGETTI DI OGNI ETA', AFFETTI DA DISTURBI PSICHICI O MINORAZIONI INTELLETTIVE E SENSORIALI, ANCHE PROVENIENTI DA ALTRI ENTI O ISTITUZIONI PSICHIATRICHE, PUBBLICI O PRIVATI;

C) LA GESTIONE DI CENTRI RESIDENZIALI PER ATTIVITA' TERAPEUTICHE E RIABILITATIVE, PER IL RECUPERO ALLA VITA SOCIALE DEI SOGGETTI DI CUI ALLE SUPERIORI LETTERE A) E B);

D) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE, ANCHE IN CONVENZIONE, DI CENTRI DI RICOVERO, A CONVITTO O SEMICONVITTO, PER MINORI, ORFANI, ABBANDONATI, ILLEGITTIMI, DISADATTATI AD EX DETENUTI, OVE FORNIRE LORO: ASSISTENZA PER L'ADDESTRAMENTO PRESCOLARE, SCOLASTICO E LAVORATIVO; EDUCAZIONE, GUIDA OCCUPAZIONALE ED OGNI ALTRA ATTIVITA' IDONEA AL LORO BENESSERE MORALE, PSICHICO ED INTELLETTIVO

NONCHE' IL LORO RECUPERO ED IL LORO INSERIMENTO NELLA VITA SOCIALE;

E) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CENTRI DI ASSISTENZA PER INABILI AL LAVORO, HANDICAPPATI E FAMIGLIE DISADATTATE, AL FINE DI ASSICURARE LORO IDONEI INTERVENTI SANITARI E RIABILITATIVI ED OGNI ALTRA FORMA DI BENESSERE FISICO E PSICHICO, COME PURE IL LORO RECUPERO ED IL LORO INSERIMENTO NELLA VITA SOCIALE;

F) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CENTRI ED ISTITUTI DI FORMAZIONE ED ISTRUZIONE, SCOLASTICA E PROFESSIONALE, COME PURE CORSI DI QUALIFICAZIONE, RIQUALIFICAZIONE, RECUPERO E/O AGGIORNAMENTO, COME: ASILI NIDO, SCUOLE MATERNE, DOPOSCUOLA E ATTIVITA' RICREATIVE, DI AGGREGAZIONE E DI ANIMAZIONE, CENTRI DI ASSISTENZA PARA E POST SCOLASTICA E DI FORMAZIONE EXTRASCOLASTICA ED OGNI ALTRA FORMA DI ATTIVITA' DIDATTICA, ANCHE PRESCOLARE, E DI ATTIVITA' PEDAGOGICA ANCHE EXTRASCOLASTICA; LUDOTECHES;

G) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CORSI E STAGES DI FORMAZIONE, DI RIABILITAZIONE E DI AGGIORNAMENTO PER IL PERSONALE EDUCATIVO, OPERATORE SOCIALE E SANITARIO;

H) LA GESTIONE DI SERVIZI AUSILIARI, DI COLLOCAMENTO E REINSERIMENTO;

I) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CENTRI PER L'ASSISTENZA AI MINORI, IL LORO RECUPERO SCOLASTICO, IL LORO REINSERIMENTO LAVORATIVO POST FORMAZIONE ED IL LORO REINSERIMENTO SOCIALE, CON PARTICOLARE ATTENZIONE PER I MINORI IN DIFFICOLTA' ED I MINORI A RISCHIO D'ESSER COINVOLTI IN ATTIVITA' CRIMINOSE O GIA' COLPITI DA PROVVEDIMENTI ASSUNTI DAL TRIBUNALE DEI MINORI;

## CARTA DEI SERVIZI

L) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE, SEMPRE PER I MINORI, CON PARTICOLARE ATTENZIONE PER QUELLI PROVENIENTI DA QUARTIERI A RISCHIO, DI CENTRI DI ATTIVITA' EDUCATIVE E SOCIO ASSISTENZIALI DI PRATICHE SPORTIVE DILETTANTISTICHE ED ALTRE ATTIVITA' LUDICHE, DI ANIMAZIONE NEI MESI ESTIVI, ATTIVITA' MUSICALI, MANUALI, GRAFICHE E PITTORICHE;

M) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CENTRI DI ATTIVITA' PER PORTATORI DI HANDICAP E SOGGETTI SOCIALMENTE DISADATTATI, IVI COMPRESA L'ASSISTENZA DOMICILIARE, L'ATTIVITA' DI ACCOMPAGNAMENTO, MEDICO INFERMIERISTICO, NONCHE'L'INSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO DEGLI HANDICAPPATI FISICI O PSICHICI;

N) GESTIONE PER CONTO PROPRIO O DI TERZI DI:

- STRUTTURE DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA RESIDENZIALE: ISTITUTI DI RICOVERO PER ANZIANI CON ASSISTENZA INFERMIERISTICA; CENTRI DI CONVALESCENZA; CASE DI RIPOSO CON ASSISTENZA INFERMIERISTICA; STRUTTURE DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA;

- STRUTTURE DI ASSISTENZA RESIDENZIALE PER ANZIANI E DISABILI: STRUTTURE RESIDENZIALI CON ASSISTENZA ALLA VITA QUOTIDIANA PER ANZIANI E DISABILI; CASE ALBERGO, CASE PROTETTE, COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI E DISABILI;

- CASE DI RIPOSO PER ANZIANI SENZA SERVIZI INFERMIERISTICI;

- ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE PER ANZIANI E DISABILI: SERVIZI SOCIALI DI CONSULENZA, ASSISTENZA SOCIALE E SIMILI SVOLTI A FAVORE DI ANZIANI E DISABILI, PRESSO IL LORO DOMICILIO O ALTROVE, ED EROGATI DA ORGANIZZAZIONI PRIVATE, OPERANTI A LIVELLO NAZIONALE O GRUPPI DI AUTO-AIUTO OPERANTI A LIVELLO LOCALE, NONCHE' DA SPECIALISTI CHE FORNISCONO SERVIZI DI CONSULENZA: VISITA AD

ANZIANI E ADULTI DISABILI, SUPPORTO ALLE ATTIVITA' QUOTIDIANE PER ANZIANI E ADULTI DISABILI;

- LA GESTIONE DI COMUNITA' ALLOGGIO, COMUNITA' TERAPEUTICHE ASSISTITE O PROTETTE, CASE FAMIGLIA, CASE DI RIPOSO E DI CURA PER ANZIANI O PER HANDICAPPATI FISICI O PSICHICI, CENTRI RESIDENZIALI E SEMIRESIDENZIALI, CENTRI DI ATTIVITA' PROTETTE, CENTRI SOCIALI, CASE ALBERGO, CENTRI DIURNI;

O) LA GESTIONE, NEL SETTORE DI ASSISTENZA SANITARIA, DI COMUNITA' TERAPEUTICHE, ASSISTITE O PROTETTE, AMBULATORI DI MEDICINA SPECIALISTICA, PER LA PREVENZIONE, LA DIAGNOSI, LA CURA E LA RIABILITAZIONE, IVI COMPRESA LA GESTIONE DI SERVIZI, DI EQUIPE SOCIO-MEDICO-PSICO-PEDAGOGICO, DI MEDICINA SCOLASTICA DI ASSISTENZA PSICHIATRICA ED OGNI ALTRA FORMA DI ASSISTENZA E CURA, SPECIALISTICA, RIABILITATIVA E SOCIALE, TANTO PRESSO I PROPRI CENTRI CHE IN FORMA DOMICILIARE E/O PRESSO OSPEDALI ED ALTRI CENTRI MEDICI;

P) LA PROMOZIONE E/O LA GESTIONE DI CONSULTORI FAMILIARI E CENTRI DI ASSISTENZA, ANCHE LEGALE, A FAVORE DI INDIVIDUI DETENUTI ED ALTRI SOGGETTI IN FASE POST PENITENZIARIA, DELLE COPPIE DISAGIATE, DELLE DONNE IN GRAVIDANZA, DELLE FAMIGLIE BISOGNOSE, DELLE FAMIGLIE DEI DETENUTI, DELLE VITTIME DI

DELITTI, MEDIANTE LA REALIZZAZIONE DI QUALSIASI FORMA DI AIUTO CHE TENGA CONTO DELLE ESIGENZE GLOBALI DEI SINGOLI, DELLE FAMIGLIE E DELLE COMUNITA' IN DIFFICOLTA';

Q) LA GESTIONE, NEL SETTORE DELLA PROMOZIONE DELLA CULTURA E DELL'ARTE, DI ATTIVITA' DI EDITORIA E STAMPA CHE DIVULGHINO LE VARIE ATTIVITA' INTRAPRESE E REALIZZATE DALLA SOCIETA';

R) LA GESTIONE DI OGNI ALTRA ATTIVITA', DELLA QUALE POTRANNO USUFRUIRE ANCHE PERSONE CON PROBLEMI PSICO-FISICI, VOLTA ALLA PREVENZIONE E AL SUPERAMENTO DI OGNI FORMA DI EMARGINAZIONE UTILIZZANDO L'OCCUPAZIONE DEL TEMPO LIBERO;

S) LA GESTIONE DI CENTRI PER L'ISTRUZIONE PRE E POST SCOLASTICA E FORMAZIONE PROFESSIONALE;

T) L'ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA A FAVORE DEI SOGGETTI PORTATORI DI HANDICAP O ANZIANI, ANCHE IN CONVENZIONE, CON ENTI PUBBLICI ECONOMICI E TERRITORIALI, COMUNI, PROVINCE E REGIONI, STATO, COMUNITA' EUROPEA E PROFESSIONISTI;

U) LA GESTIONE DI CENTRI DI ATTIVITA' E RICREATIVI E TURISMO SOCIALE PER PORTATORI DI HANDICAP, ANZIANI E DISABILI IVI COMPRESA L'ASSISTENZA DOMICILIARE, L'ATTIVITA' DI ACCOMPAGNAMENTO, INTEGRAZIONE SCOLASTICA E SOCIALE, L'ASSISTENZA IGIENICO SANITARIA E QUELLA DI SOSTEGNO DIDATTICO NONCHE' AGEVOLARE L'INSERIMENTO NEL MONDO DEL LAVORO DEI SOGGETTI SOPRA INDICATI NEL



RISPETTO DELLA VIGENTE NORMATIVA QUALORA LE ATTIVITA' SVOLTE O DA SVOLGERE PRETENDESSERO SOGGETTI ABILITATI O ISCRITTI IN ALBI: LA SOCIETA' DEMANDEREBBE LORO LE DETTE ATTIVITA'.

V) ATTIVITA' DI AGENZIA DI AFFARI PER IL DISBRIGO DI PRATICHE SANITARIE PRESSO LE ASL;

Z) SERVIZI DI ASILI NIDO E ASSISTENZA DIURNA PER MINORI DISABILI; SERVIZI DI BABY-SITTING.

NELL'AMBITO DELL'OGGETTO SOCIALE LA SOCIETA' POTRA' ORGANIZZARE OGNI ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALE E SOCIO SANITARIA QUALI: STUDI E RICERCA NEL SETTORE DEI SERVIZI SOCIALI E SANITARI, CONVEGNI, SCAMBI DI ESPERIENZE A LIVELLO ANCHE INTERNAZIONALE, SEMINARI E CORSI DI FORMAZIONE, NONCHE' STIPULARE CONVENZIONI CON ENTI ASSISTENZIALI, PATRONATI E CENTRI DI ASSISTENZA FISCALE PER DIPENDENTI E PENSIONATI.

LA SOCIETA' POTRA' SVOLGERE, NEI LIMITI INDICATI DAL PRESENTE STATUTO, LA PROPRIA ATTIVITA' ANCHE CON TERZI.

LA SOCIETA' POTRA' SVOLGERE OGNI ATTIVITA' CONNESSA E CONSEGUENTE ALL'ATTUAZIONE ED AL RAGGIUNGIMENTO DELLO SCOPO SOCIALE DI CUI SOPRA, IVI COMPRESA L'ASSUNZIONE DI PARTECIPAZIONI DIRETTE OD INDIRETTE IN ALTRE SOCIETA'.

LA SOCIETA' PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SCOPI SOCIALI POTRA' ACCEDERE ALLE AGEVOLAZIONI LEGISLATIVE E CREDITIZIE PREVISTE DALLA COMUNITA' EUROPEA, DALLO STATO, DALLE REGIONI E DAGLI ALTRI ENTI SECONDO LE NORMATIVE VIGENTI E FUTURE.

OVE NELL'OGGETTO SOCIALE FOSSERO RISCONTRABILI ATTIVITA' RISERVATE PER LEGGE A SOGGETTI MUNITI DI NECESSARI TITOLI PROFESSIONALI O AUTORIZZATI ALL'ESERCIZIO DI SPECIFICHE ATTIVITA' IN FORZA DI PARTICOLARI DISPOSIZIONI DI LEGGE, LA SOCIETA' SI IMPEGNA, E NE E' OBBLIGATA, A DEMANDARE IN OGNI CASO L'ESECUZIONE A QUESTI, I QUALI OPERERANNO SOTTO LA LORO PERSONALE RESPONSABILITA' AI SENSI

DELLE LEGGI PROFESSIONALI.

AI SOLI FINI DELLA REALIZZAZIONE DELL'OGGETTO SOCIALE, E QUINDI IN VIA UNICAMENTE STRUMENTALE PER IL SUO CONSEGUIMENTO, LA SOCIETA' PUO' FAR PARTE DI CONSORZI, SOCIETA' CONSORTILI, GRUPPI D'ACQUISTO, UNIONI VOLONTARIE; STIPULARE CONTRATTI DI FRANCHISING SIA PER ACQUISIZIONI CHE CESSIONI DI MARCHIO E KNOW HOW; COMPIERE TUTTE LE OPERAZIONI INDUSTRIALI, COMMERCIALI, MOBILIARI, IMMOBILIARI NECESSARIE OD UTILI PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI SCOPI SOCIALI;

ASSUMERE SIA DIRETTAMENTE CHE INDIRETTAMENTE INTERESSENZE, QUOTE DI PARTECIPAZIONE IN ALTRE SOCIETA' O DITTE AVENTI OGGETTO ANALOGO, AFFINE O CONNESSO COL PROPRIO.

IL TUTTO NEL RISPETTO DELLA LEGGE 2 GENNAIO 1991 N.1, DELLA LEGGE 197/1991 E DEL D.LGS.385/1993.

## L' INIZIATIVA IMPRENDITORIALE

La Comunità Alloggio per Anziani VILLA ROSA è una Struttura che ospita persone autosufficienti (di grado diverso), o parzialmente autosufficienti.

Gli Ospiti potranno godere e svolgere attività non legate alla semplice assistenza, ma anche con elementi di svago quali giochi di gruppo, ascolto della musica, laboratori, escursioni, gite e visite guidate ecc. con l'intervento di personale specializzato.

La Comunità punta a mantenere elevato il livello di prestazione fisica dell'anziano, compatibilmente con la sua situazione pregressa, ma soprattutto a mantenere alto il morale e lo spirito d'iniziativa, elementi che quando sono assenti creano problemi anche alla situazione sanitaria degli utenti.

La Comunità Alloggio per Anziani si ispira a:

- **Eguaglianza:** i servizi erogati rispondono ai bisogni di tutti i cittadini anziani senza discriminazione di razza, lingua, religione e opinioni politiche.

- **Imparzialità:** tutti gli interventi nei confronti degli utenti sono ispirati all'equità.

- **Continuità:** Il Gruppo si impegna ad erogare i propri servizi in modo continuativo e regolare, senza interruzione, salvo impedimenti di forza maggiore.

- **Umanità:** L'attenzione centrale degli operatori della Comunità è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

- **Partecipazione:** è garantito e raccomandato l'intervento dell'utente e/o della famiglia nella gestione dei servizi, anche attraverso valutazioni della qualità del servizio. Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **Efficienza ed efficacia:** La Comunità Alloggio "VILLA ROSA" ha l'obiettivo di migliorare costantemente l'erogazione dei servizi rendendoli sempre più aderenti ai bisogni dell'ente. Le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Direzione della Comunità si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Direzione della Comunità garantisce agli utenti le seguenti funzioni:

- **Informazione**
- **Accoglienza**
- **Tutela**
- **Partecipazione**

Tali funzioni sono assicurate dai Responsabili Coordinatori della Comunità, la cui attività è rivolta all'esterno (fornendo informazioni all'utenza) e all'interno (per la valutazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi).

**Informazione:** Questa funzione assicura all'utente (ospite o suo familiare) la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti dalla Comunità "VILLA ROSA".

**Accoglienza:** L'accoglienza all'interno della Comunità è svolta dagli operatori OSA. Suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura 24 ore su 24.

E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative. E' in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

**Tutela:** La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso i seguenti strumenti:

- Responsabile Coordinatore, che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per la decisione nel merito.
- Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento e definizione delle segnalazioni e dei reclami, iniziative atte a favorire l'interazione tra L'Ente stesso e l'utenza; favorisce inoltre all'interno della propria struttura la presenza e l'attività di Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti degli utenti.

**Partecipazione:** La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- messa a disposizione di spazi adeguati per le associazioni di Volontariato e di Tutela;
- predisposizione di progetti operativi per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni erogate alle esigenze dell'utente;
- rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;
- esame delle segnalazioni e dei reclami proposti dell'utente;
- pubblicazione della relazione periodica relativa ai dati raccolti su informazioni, reclami e suggerimenti.

### **Rispetto della Carta dei Diritti della Persona**

La Direzione della Comunità "VILLA ROSA" si è impegnata ad adottare la "Carta dei Diritti della persona" di seguito riportata integralmente.

**Diritto alla vita.** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.).

**Diritto di cura ed assistenza.** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

**Diritto di difesa.** Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

**Diritto di prevenzione.** Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

**Diritto di parola e di ascolto.** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

**Diritto di informazione.** Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

**Diritto di partecipazione.** Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso.

**Diritto di accettazione.** Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

**Diritto alla critica.** Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

**Diritto al rispetto e al pudore.** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

**Diritto di riservatezza.** Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da partedi chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge 675/96 e successive modificazioni.

**Diritto di pensiero e di religione.** Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonce praticare la propria confessione religiosa.

#### **NATURA E FINALITÀ DEL SERVIZIO.**

La Comunità Alloggio situata in Via Santa Lucia Vetere, 22, Adrano è una struttura assistenziale a carattere residenziale di dimensioni ridotte, destinata a ospitare persone Anziane autosufficienti (di grado diverso) o parzialmente autosufficienti ritenute idonee alla vita presso la Comunità alloggio per anziani che per particolari condizioni psicofisiche e relazionali non possono vivere autonomamente presso il proprio nucleo familiare e richiedono servizi di tipo comunitario e collettivo. La struttura si impegna ad assicurare all'anziano condizioni di vita adeguate alla sua dignità garantendo e favorendo:

1. il soddisfacimento delle esigenze primarie;
2. il mantenimento dell'autosufficienza psico-fisica o il recupero delle capacità residue;
3. il soddisfacimento delle esigenze di relazione e socializzazione per il mantenimento dell'anziano attivo e bene inserito nel tessuto sociale.

La struttura si impegna, inoltre, a conseguire gli scopi dichiarati anche con il coinvolgimento dell'anziano nella gestione della Comunità, assicurando il regolare accesso dell'anziano ai servizi territoriali nonché assicurando all'anziano frequenti contatti con i familiari e la comunità circostante mediante relazioni interpersonali significative, quali iniziative ricreative e culturali che ne stimolino la creatività e la partecipazione.

#### **GLI OSPITI DELLA STRUTTURA**

L'utenza alla quale si rivolge è quella della provincia di Catania e di tutte le altre provincie nelle quali si riscontra una situazione di "Bisogno di Servizi" rivolti alle persone anziane.

La cittadina di Adrano si rivela in questo contesto adatta per offrire un servizio decisamente concreto, grazie alla sua posizione favorevole, in quanto collocata nelle vicinanze di un'importante

arteria stradale quale è la S.S. 121, che in quest'area collega Catania ai paesi dei settori orientale e occidentale dell'Etna.

La posizione della Struttura è ottimale all'interno del paese stesso ed è situata in una zona periferica a poca distanza dal centro della cittadina. A seconda del luogo di provenienza, data la posizione strategica della città di Adrano, la Comunità Alloggio "VILLA ROSA" consentirà di mantenere nel territorio, vicino alle famiglie di origine, anziani che altrimenti verrebbero trasferiti in strutture maggiormente distanti impedendo il contatto costante con i parenti e gli amici più cari.

La Comunità offrirà inoltre il servizio supplementare di accompagnamento, qualora l'anziano desideri tornare alla residenza d'origine, per trascorrervi dei periodi soprattutto festivi, per riprenderlo successivamente col servizio di navetta.

### **VOLONTARIATO**

La Struttura promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli anziani ospitati. Qualsiasi Associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura.

### **LA STRUTTURA**

La Comunità Alloggio "VILLA ROSA" è il luogo ideale per trascorrere una vita serena; è immersa in un ambiente calorosamente familiare e accogliente, lontano dal logorio cittadino, che accompagna i suoi Ospiti alla scoperta di una dimensione sociale stimolante e ricca di emozioni.

La Comunità offre un elevato standard di comfort alberghiero, grazie agli ampi e accoglienti spazi dedicati al relax e alla socializzazione; dotate di tutti i comfort, è arredata in stile tradizionale su misura e per far sentire gli anziani ospiti a proprio agio come a casa propria.

Con un'ampia veduta panoramica sulla media Valle del Simeto e sull'Etna, la struttura si presenta immersa nel verde di un giardino, privo di barriere architettoniche e con ampi spazi verdi a disposizione degli ospiti.

### **ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

Rimodernata e costruita con assenza totale di barriere architettoniche, la struttura ricettiva si articola su un unico piano e lo spazio disponibile è pienamente usufruibile da tutti.

La struttura ha con una capacità recettiva di 10 posti letto in camere singole e doppie.

La struttura è così composta:

***Sala da pranzo/ Soggiorno / Lettura-relax***

Molto accogliente, gli spazi sono ampi e confortevoli e molto luminosi, con tavoli e comode sedie, con comodissimi divani e poltrone, cuscini, tavolini porta riviste e quotidiani; luminose vetrate favoriscono la vista e l'accesso, grazie a una porta a vento, al cortile esterno, per godere le giornate migliori soggiornando all'aria aperta; dotata di tv maxi schermo lcd, telefono, impianto di climatizzazione.

### **Cucina**

Allestita con l'intento di far sentire l'Ospite a "casa sua", attraverso un ambiente caldo, confortevole, rassicurante.

Al suo interno sono presenti le varie attrezzature, dotata di dispensa, finestra e porta-finestra con zanzariera, impianto di climatizzazione;

La cucina è predisposta, in qualsiasi momento della giornata, ad accontentare tutte le richieste culinarie e il personale è a disposizione degli Ospiti per tutte le loro esigenze durante il loro soggiorno in Struttura. E' inoltre preparata ad eseguire diete personalizzate nel caso di Ospiti con problematiche nutrizionali.

### **Bagno per visitatori**

Funzionale, interamente accessoriato, dotato di bagno e antibagno;

### **Camera per l'Operatore/Spogliatoio**

Sul piano è presente la camera dell'operatore.

### **Ambulatorio**

L'ambulatorio è dotato di vetrina per eventuali medicinali, armadio per cartelle cliniche, scrivania, lettino per la fisioterapia e telefono.

### **Sala Bagno**

Spaziosa e funzionale, dotata di antibagno e corredata di tutti gli ausili e accessori.

### **Sala Bagno per disabili**

Spaziosa e funzionale, dotata di antibagno è corredata di tutti gli ausili e accessori per disabili appositamente attrezzati con campanello d'allarme.

### **Camere da letto**

Sul piano sono presenti cinque camere da letto per gli ospiti, interamente arredate con armadi, comodini e scrittoi con sedie. Le camere sono dotate di specchio verticale e campanello d'allarme con segnalatore acustico.

### **Spazio esterno**

La nostra struttura affaccia su un ampio e curato giardino all'aperto dove è possibile trascorrere le giornate tra la quiete che la zona riserva. Privo di barriere architettoniche, con tavoli e sedie per poter stare comodamente all'aperto.

*Nella struttura sono presenti locali di servizio quali:*

- ↪ Ufficio dotato di tutte le attrezzature tecnologiche, telefono, fax, internet;
- ↪ Locali tecnici (caldaia, ripostigli e depositi);

- ↪ Spogliatoio del personale interno con servizio igienico;
- ↪ Lavanderia.

### **SERVIZI OFFERTI**

La Comunità " offre le seguenti Tipologie di Accoglienza :

#### **- Servizio di Accoglienza Definitiva**

Per accoglienza definitiva si intende la disponibilità all'accoglienza permanente della persona anziana presso la Comunità Alloggio vista l'impossibilità dello stesso a rimanere nella famiglia di origine,

L'accoglienza permanente viene richiesta privatamente, sostenendone il totale costo della retta, in base ad un accordo/contratto tra famiglia/tutore e/o altro soggetto intermedio (Comune di Residenza) e la Comunità Alloggio fatto su apposito stampato.

#### **- Servizio di Accoglienza Provvisoria**

Per accoglienza provvisoria si intende la disponibilità all'accoglienza della persona anziana, in modalità privata e temporanea presso la Struttura.

L'accoglienza provvisoria viene richiesta privatamente, sostenendone il totale costo della retta, in base ad un accordo/contratto tra famiglia/tutore e/o altro soggetto intermedio (Comune di Residenza) e la Comunità Alloggio fatto su apposito stampato.

#### **- Servizio di Pronta Accoglienza**

Anche se non più previsto nella legislazione, con questo Servizio si intende rispondere a situazioni di emergenza dovute anche a temporanea mancanza del sostegno familiare (es. ricovero ospedaliero immediato di uno dei genitori, improvvisa mancanza del supporto assistenziale familiare). Questo servizio di accoglienza, offerto per periodi brevi e di emergenza, è molto importante per le famiglie. Spesso, infatti, l'ansia di non sapere a chi affidare la persona anziana in caso di urgenze familiari, porta alcuni nuclei a vivere continuamente in tensione. La consapevolezza, invece, della presenza di un servizio di pronta accoglienza fa abbassare le ansie, e permette di instaurare un rapporto dialettico più costruttivo.

La Comunità offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre nella Comunità sono presenti attività educative per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degli ospiti. Sono favorite attività di animazione e feste.

La Comunità Alloggio “VILLA ROSA” è una struttura che offre servizi socio-sanitari in regime residenziale 24 ore su 24 , per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso la Comunità sono:

- Organizzazione della giornata, secondo una scansione temporale, il più vicino possibile alle abitudini famigliari ;
- Presenza per ciascun ospite di una cartella clinica compilata e costantemente aggiornata dal medico di base.
- Presenza di un Piano di Assistenza Individuale (PAI) Piano Educativo Individuale (PEI) per ciascun ospite.
- Modalità di lavoro in èquipe.
- Presenza di procedure per il passaggio consegne tra gli operatori.
- Presenza di protocolli operativi.
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

## **LE PRESTAZIONI**

### **ASSISTENZA ALBERGHIERA E SOCIO-ASSISTENZIALE DIURNA E NOTTURNA**

L'assistenza alberghiera e socio-assistenziale viene erogata giorno e notte, 24 ore su 24, con operatori professionalmente competenti e qualificati.

L'Ospite è assistito durante i suoi spostamenti all'interno della Residenza, durante l'utilizzo dei servizi igienici, durante i pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno. In caso di emergenza sanitaria tutti gli operatori socio assistenziali sono istruiti per i dovuti interventi medici, o per il ricovero ospedaliero tramite pronto soccorso. Gli operatori operano in stretta collaborazione con il medico referente di struttura e i Responsabili Coordinatori. L'assistenza infermieristica viene attivata tramite l'Assistenza Domiciliare Integrata, gli infermieri operano sotto la guida costante del personale medico e garantiscono la sorveglianza dell'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere.

### **ASSISTENZA MEDICA DI BASE E SPECIALISTICA**

Le prestazioni di assistenza medica sono erogate dal medico di base di ciascun Ospite.

A richiesta è disponibile all'interno della struttura anche la consulenza di specialisti quali medico fisiatra, ortopedico, geriatra, neurologo, psichiatra, dermatologo e dentista. Gli operatori in turno si relazionano puntualmente con i responsabili di struttura, che a loro volta operano in stretto contatto con il medico referente, aggiornando quotidianamente la documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite.



**ATTIVITÀ RIABILITATIVE**

La riabilitazione motoria è un ulteriore servizio che la nostra struttura può offrire ai propri Ospiti che la richiedano. Per ogni Ospite viene definito un programma riabilitativo volto non solo a curare ma anche a prevenire l'insorgenza di disabilità e che si propone di migliorare le capacità residue dell'anziano. Il fisioterapista, sulla base delle indicazioni del personale medico, effettua interventi di riabilitazione massoterapia e terapie fisiche. Per garantire una corretta mobilità e autonomia fisica dell'anziano, si propongono esercizi finalizzati al miglioramento della mobilità articolare, al rinforzo della muscolatura, al potenziamento della resistenza fisica e della coordinazione. In caso di necessità, le prestazioni sanitarie generiche o specialistiche, vengono fornite, in spazi dedicati all'interno della struttura o nella stanza stessa dell'Ospite, da operatori sanitari esterni, pubblici o privati.

**SERVIZIO DIETOLOGICO**

I menu vengono elaborati da un dietologo nutrizionista sulla base delle abitudini alimentari degli Ospiti e basati sulle esigenze nutritive della terza età. I diversi menu garantiscono ampia scelta e sono modulati su cicli settimanali e stagionali.

**RISTORAZIONE CON CUCINA INTERNA**

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione di colazione, spuntino a mezza mattina, pranzo, merenda e cena negli appositi locali adibiti a cucina all'interno della Residenza. Il nostro personale è a disposizione per soddisfare tutte le richieste culinarie in ogni momento della giornata, accontentando tutte le richieste. I menù vengono elaborati da un nutrizionista sulla base delle esigenze alimentari della terza età. Il menu garantisce ampia scelta ed è modulato su cicli settimanali e stagionali, ma può essere modificato nel caso in cui, su indicazione del medico, un Ospite abbia necessità di seguire un regime alimentare personalizzato.

**LAVANDERIA, STIRERIA, SERVIZIO GUARDAROBA**

La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio e cambio della biancheria. Ad un accurato lavaggio segue la stiratura degli indumenti. È disponibile anche un servizio di guardaroba. Grazie a questo servizio i nostri ospiti troveranno sempre i loro abiti puliti e profumati, stirati e pronti all'uso. La biancheria degli Ospiti, del letto, il tovagliato vengono cambiati tutte le volte che necessita. Tutta la biancheria viene smistata tra capi bianchi, capi colorati, capi delicati e maglioni, capi stingenti, biancheria della cucina. Tutta la biancheria è visibilmente contrassegnata, in questo modo identifica il proprietario e ne facilita la riconsegna. I prodotti utilizzati per il lavaggio e la disinfezione sono biodegradabili e rispettano l'ambiente, hanno caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile inconveniente alle persone ospitate.

**PULIZIA E SANIFICAZIONE**

Sono garantite quotidianamente pulizia e sanificazione della struttura, che in alcune aree vengono ripetute anche diverse volte nell'arco della giornata al fine di garantire il decoro e l'igiene degli ambienti. Sono accuratamente programmate pulizie di tutto dell'intera struttura e degli oggetti, accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia e preservare l'estetica degli spazi. I prodotti utilizzati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle normative vigenti.

**POSTA E INTERNET**

La Residenza garantisce la puntuale consegna della posta destinata agli Ospiti e fornisce possibilità di accesso alla connessione Internet.

**PARRUCCHIERE E BARBIERE**

Oltre all'igiene personale, la cura della persona da parte del personale della struttura coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, lavaggio e piega e dei capelli. A richiesta dell'Ospite la Struttura offre il servizio di tinta, taglio e piega dei capelli. Queste attività vengono svolte da personale specializzato esterno alla struttura, in spazi dedicati e con periodicità regolare.

**ESTETISTA**

Su richiesta vengono erogati direttamente in Struttura le cure estetiche per chi ne fa specificatamente richiesta Manicure, pedicure, massaggi drenanti, massaggi rilassanti, trucco, depilazioni.

**ASSISTENZA RELIGIOSA**

All'interno della Residenza sono organizzati, qualora sia richiesta dall'ospite, servizi religiosi che consentono agli Ospiti di ricevere il conforto dei ministri di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo.

**TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO VISITE MEDICHE**

È a disposizione degli Ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche. Su preventiva richiesta si organizzano anche spostamenti privati degli Ospiti per esigenze personali.

**SISTEMI DI SICUREZZA**

Per maggior sicurezza degli Ospiti ogni posto letto e bagno privato sono dotati di un impianto a chiamata acustica. Ciò consente al personale di assistenza di intervenire tempestivamente in caso

di necessità. Sono inoltre dislocati nella Struttura: estintori, lampade di emergenza, cartelli e segnaletica, un punto di raccolta esterno.

#### **SEGRETARIATO E DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE**

Il personale, su richiesta, si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei ospiti che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche e corrispondenza).

#### **GITE E VISITE GUIDATE**

Periodicamente la Struttura organizzerà gite e visite guidate di gruppo.

**ATTIVITÀ SOCIALI E RICREATIVE**

Al fine di preservare la qualità della vita all'interno della Residenza, ad ogni Ospite viene fornito il sostegno necessario anche per quanto riguarda la sfera delle relazioni interpersonali. A questo scopo è disponibile un'Assistente sociale che si occupa di attività di coordinamento organizzativo, del rapporto con la realtà esterna, del corretto funzionamento della Comunità nella sua globalità.

**ANIMAZIONE**

Ogni persona, indipendentemente dall'età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono costantemente organizzate all'interno della Struttura. Le attività di animazione sono programmate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato, scolaresche e associazioni.

**FESTE A TEMA**

La Comunità Alloggio avrà cura di festeggiare tutte le ricorrenze, dalle feste di compleanno, alle molteplici ricorrenze dell'anno, proporrà inoltre svariate occasioni di festa quali: festa della mamma, festa del papà, festa del nonno, feste paesane, festa della musica e altro ancora coinvolgendo le famiglie degli Ospiti, i volontari, enti e associazioni, tutta la cittadinanza.

**FESTE DI COMPLEANNO**

Le feste di compleanno, in collaborazione con la famiglia saranno personalizzate.

**ATTIVITÀ SOCIALI E CULTURALI**

Lettura dei giornali e commento;

Lettura di brani, racconti e poesie;

Ascolto di brani musicali;

Visite a musei e partecipazione a manifestazioni culturali;

Organizzazione di rappresentazioni e spettacoli;

Incontri con gruppi esterni (ad esempio scuole, altri gruppi di anziani, associazioni).

**ATTIVITÀ LUDICHE E RICREATIVE**

Escursioni e gite;

Giochi di vario genere;

Corsi di interesse generale.

## **SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

La retta comprende:

- Assistenza alberghiera e socio sanitaria, diurna e notturna con aiuto nell'igiene quotidiana;
- Assistenza Infermieristica;
- Servizio di lavanderia e stireria;
- Terapia occupazionale;
- Attività ricreative;
- Attività di animazione;
- Attività sociali e culturali
- Servizio guardaroba;
- Ristorazione con cucina interna;
- Posta e Internet, servizio di accoglienza.

## **SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Piccole spese di vita quotidiana ( sigarette, riviste ecc...);
- Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN ;
- Eventuali Ticket per farmaci, accertamenti ed esami;
- Visite mediche specialistiche a domicilio;
- Medicazioni avanzate e fleboterapia;
- Servizio di Parrucchiera e Pedicure;
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Pasti ai parenti;
- Fisioterapia;
- Parrucchiere-Barbiere;
- Estetista;
- Trasporto e accompagnamento Visite Mediche;
- Segretariato e disbrigo Pratiche personali.

È a disposizione degli Ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

### **DIRITTI**

- I. L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- II. L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
- III. L'ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- IV. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- V. L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi spese accessorie.

### **DOVERI**

- I. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità;
- II. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità;
- III. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
- IV. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
- V. L'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi ed accessori della Comunità

### **VALORI**

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé la Comunità non assume responsabilità alcuna.

### **EMERGENZE**

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne gli Operatori presenti nella Comunità contattano il Responsabile della Struttura, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della Struttura agli Operatori presenti in turno.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario ( sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di reperibilità del medico della Comunità e/o di Pronto Soccorso, comunicando al Responsabile della Struttura che fornisce pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

**PAGAMENTO RETTA**

Il pagamento della retta decorre dal giorno di assegnazione del posto a seguito di accettazione sottoscritta.

Destinataria è la Tesoreria che l'Ente ha affidato alla Banca di Credito Cooperativo LA RISCOSSA DI REGALBUTO. Il pagamento avviene esclusivamente tramite assegno o mediante accredito sul Conto Corrente Bancario IBAN IT 75 G 08954 83719 009000022495 intestato a SE.AS. Cooperativa Sociale; causale: "retta mese di ...".

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima al momento dell'ammissione, quelle successive entro il terzo giorno di ciascun mese successivo di riferimento.

In caso di insolvenza la Comunità Alloggio si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando ad essa i costi sostenuti, oltre l'insoluto.

E' fatto obbligo la sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da parte dell'ospite o dei parenti tenuti alla corresponsione degli alimenti secondo l'art. 433 del Codice Civile.

La retta dovrà essere corrisposta anche in caso di assenza temporanea es. assenza volontaria o ricovero ospedaliero.

In caso di disdetta del posto l'ospite è tenuto a dare preavviso almeno 15 giorni prima alla Direzione dell'Ente. In caso contrario dovrà essere versato il corrispettivo di retta pari a giorni 15 all'atto dell'uscita dell'ospite dalla struttura

In caso di decesso o di avvenuta necessità di ricovero dell'ospite in altra struttura, i familiari sono tenuti a corrispondere l'importo pari alla metà della retta se tale avvenimento accade nei primi quindici giorni di permanenza del mese in corso, devono invece corrispondere l'intera retta mensile dopo il 15° giorno del mese.

La retta non è rimborsabile nel caso in cui la persona chieda le dimissioni dalla struttura prima della fine del mese in corso

**VISITE**

Come già specificato precedentemente gli ospiti sono liberi di ricevere visite ogni giorno da parenti e amici.

Ci si propone anzi di incentivare il mantenimento e lo sviluppo di legami significativi fra l'ospite e il suo contesto relazionale. Come sempre sia il comportamento degli utenti che dei loro ospiti dovrà essere improntato al pieno rispetto delle regole della Comunità e della comune convivenza.

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le 10.00 e le 12.00 e fra le 16.00 e le 18.00 di ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario riferirsi al Responsabile della Struttura. Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con gli ospiti della Comunità e con i loro parenti in modo da intervenire ed affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti.

### **MODALITÀ PER L'AMMISSIONE DEGLI OSPITI**

Per poter diventare ospiti della Comunità è necessario presentare domanda scritta al Responsabile della struttura (usufruendo dei moduli a disposizione ritirabili in segreteria).

Alla domanda va allegata tutta la documentazione anagrafica e sanitaria del richiedente in essa richiesta.

### **ASSENZE PER RICOVERI OSPEDALIERI**

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura si incaricherà di informare i parenti dell'ospite.

Durante il periodo di ricovero ospedaliero, l'assistenza spetta ai familiari.

### **REGISTRO GENERALE, CARTELLA PERSONALE, SCHEDE**

Per ogni ospite dovrà essere redatta:

- una cartella sanitaria dove andranno annotate tutte le informazioni anagrafiche e sanitarie dell'ospite, dal suo ingresso fino alla dimissione, la terapia farmacologia, eventuale scheda glicemica per gli ospiti affetti da diabete, esami ematochimici, strumentali e radiografici effettuati e relativi referti;
- una cartella amministrativa contenente la seguente documentazione: certificato di nascita, residenza e stato di famiglia; fotocopia della carta d'identità e del codice fiscale; un'autocertificazione attestante le risorse economiche di cui è titolare l'utente corredata da fotocopia dell'ultimo CUD rilasciato dall'INPS o altro istituto di previdenza (per quanto riguarda le pensioni) e della comunicazione sulle pensioni rilasciata dallo stesso ente per l'anno in corso; una dichiarazione di impegno al pagamento della retta e di eventuali oneri derivanti dal decesso del congiunto o di compartecipazione al pagamento della medesima nei casi in cui sia prevista la compartecipazione da parte dei familiari e parenti prossimi o da parte del Comune di residenza; fotocopia dell'eventuale verbale di accertamento dell'invalidità civile.

E' espresso compito del soggetto gestore del servizio tenere aggiornata la seguente documentazione:

- Registro presenza degli ospiti;



- Cartelle personali degli ospiti, sanitaria e amministrativa;
- Libro delle consegne giornaliere nella quale annotare eventuali fatti o accadimenti rilevanti riguardanti i singoli ospiti;
- Tabella dietetica da esporre nella cucina o nella sala pranzo approvata dal competente servizio di Igiene facente capo all'Azienda U.S.L. di Catania;
- Organigramma ed elenco degli operatori in servizio;
- Libretti sanitari del personale operante in struttura;
- Manuale di autocontrollo per l'HACCP;
- Ogni altro documento previsto dalle vigenti leggi in materia di sicurezza e igienico sanitaria;

Lo stato di salute dei singoli ospiti, ai fini terapeutici, viene seguito dal medico di medicina generale convenzionata, scelto dal singolo ospite.

Sarà cura del soggetto gestore promuovere ogni rapporto con i servizi sociosanitari competenti per territorio al fine di assicurare agli ospiti la fruizione di attività e prestazioni preventive, curative e riabilitative nonché di informare periodicamente l'Amministrazione Comunale delle attività svolte, dei rapporti eventualmente attivati con soggetti esterni, degli obiettivi raggiunti nelle varie fasi, come descritte nel presente Regolamento.

In concomitanza del primo ingresso in Comunità da parte dell'utente il Responsabile si occuperà di:

- 1) registrarne i dati anagrafici sul registro generale, specificando il nominativo, le generalità, la data e il luogo di nascita, la residenza e la data di entrata;
- 2) predisporre una cartella personale che verrà aggiornata progressivamente con il carteggio relativo all'ospite, e che conterrà la documentazione sanitaria necessaria, il numero di codice regionale, il tesserino di esonero dal ticket sanitario, il nominativo del medico di base prescelto;
- 3) compilare la scheda personale dell'ospite che verrà conservata nell'apposito schedario.

### **ASSISTENZA SANITARIA**

L'assistenza sanitaria degli ospiti è svolta dal medico di base prescelto. Il personale preposto è tenuto a seguire l'ospite per la somministrazione delle cure prescritte dal medico curante, e ad avvisare tempestivamente i familiari in caso di aggravio delle condizioni di salute dell'anziano.

Su indicazione del medico le indisposizioni di carattere lieve verranno curate presso la struttura, e nei casi più gravi gli ospiti verranno accompagnati dai familiari, o d'emergenza presso strutture specializzate.

Le cure specialistiche esterne saranno a cura dello stesso assistito.

### **NORME COMPORTAMENTALI**

- L'ospite è tenuto a comportarsi in modo consono rispetto alla vita comunitaria ed evitare di arrecare disturbo agli altri ospiti della casa e al personale.

- L'ospite si impegnerà ad: osservare le regole di igiene dell'ambiente, a mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature installate, a segnalare tempestivamente al personale l'eventuale malfunzionamento degli stessi, e a risarcire l'Amministrazione per eventuali danni arrecati per incuria o trascuratezza.
- L'ospite può entrare, uscire o ricevere visite negli orari di visita del giorno, evitando però di arrecare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.
- Gli ospiti sono del tutto autonomi di muoversi all'interno della casa.
- Le uscite per uno o più giorni degli ospiti autosufficienti possono avvenire, previo avviso del personale referente.
- Le uscite degli ospiti non pienamente autosufficienti debbono essere autorizzate dall'amministrazione ed avvengono sotto la responsabilità delle persone che si offrono quali accompagnatori.
- L'ospite è tenuto ad osservare il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 07.00 salvo disposizioni diverse della direzione:
  - Gli ospiti hanno la possibilità, compatibilmente con gli spazi a disposizione, di personalizzare la propria camera, con arredi personali che verranno inventariati al momento dell'ingresso.
  - Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, fermo restando i dovuti accorgimenti che l'ospite dovrà tenere soprattutto in orario di silenzio.

#### **PERMESSI.**

- L'ospite può assentarsi fino ad un massimo di 60 gg. anche non continuativi per ogni anno solare, fermo restando l'obbligo del pagamento della retta mensile fissata.

Non si considera permesso l'assenza dal mattino alla sera, con il benessere del coordinatore.

- L'ospite che desidera fruire del permesso deve avvisare il coordinatore, almeno due giorni prima, lasciando il proprio recapito, nonché motivare la durata dell'assenza.

Vengono rilasciati permessi speciali e straordinari a coloro che debbano recarsi in luogo di cura, sempre che ciò sia comprovato da certificato medico competente secondo le norme vigenti, per tali periodi gli ospiti non sono esonerati dal versamento della retta.

Al fine di un reale riscontro, dovranno essere annotate le assenze nel registro delle presenze.

L'allontanamento arbitrario dalla Comunità ed il prolungamento del permesso, equivalgono alla rinuncia al posto.

#### **MODALITÀ DI DIMISSIONI.**

Qualora l'ospite intendesse dimettersi definitivamente dalla Comunità alloggio, è obbligato a darne avviso scritto alla Direzione, a propria richiesta o a richiesta dei parenti, con un preavviso di 15 giorni, in caso contrario La Comunità Alloggio addebiterà il periodo di mancato preavviso;

Le dimissioni possono essere:

- 1) volontarie su richiesta dello stesso utente (con preavviso di almeno 15 giorni)
- 2) disposte dalla direzione in caso di:
  - a) sopravvenuta non autosufficienza, o qualora un aggravamento delle condizioni di salute richieda l'assistenza o il ricovero presso strutture qualificate (RSA, ospedali, ecc.), o qualora si rivelassero false le notizie fornite sulle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ammissione presso la Comunità;
  - b) il comportamento dell'ospite, o dei parenti sia diventato incompatibile con le regole della Comunità alloggio, su valutazione della Direzione, o l'ospite presenti difficoltà di adattamento alla vita di Comunità;
  - c) accertata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza;
  - d) recidiva nella trasgressione al presente regolamento, dopo tre infrazioni;
  - e) gravi motivi disciplinari o morali;
  - f) assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni;
  - g) in caso di morosità, o ritardo nel pagamento della retta.

Si intende moroso l'ospite che non abbia provveduto al pagamento di 1 retta mensile. L'allontanamento dell'ospite moroso dovrà essere preceduto dalla messa in mora.

#### **DECESSI.**

Il decesso di un ospite deve essere comunicato al Comune di Adrano specificando la causa della morte e tutte le altre notizie comunque ritenute utili.

Nel caso in cui l'ospite defunto non abbia provveduto in vita a disporre una somma di denaro per le proprie esequie e non abbia parenti, le spese funerarie devono essere sostenute dal Comune da cui proviene l'anziano previa stipula di apposita convenzione con il comune di provenienza.

Per quanto riguarda gli oggetti, la cauzione od altro di proprietà dell'anziano deceduto si provvederà (nel caso in cui non sia espressa specifica volontà dello stesso), alla restituzione agli eredi legittimi.

**IL PERSONALE.**

Il personale che opera nella struttura è composto dalle seguenti figure professionali nella misura rapporto operatori / utenti:

1. Responsabile Coordinatore della Comunità Alloggio;
2. Assistenti domiciliari e dei servizi tutelari e/o Operatori Socio – Sanitari;
3. Infermiere professionale
4. Personale addetto ai servizi generali.

L'impiego orario minimo del personale dovrà essere adeguato alle esigenze di una ottimale gestione della struttura e sarà proporzionale al numero degli anziani ospitati.

Tutto il personale adibito alle attività e prestazioni individuate nel presente Regolamento deve essere in possesso di tutti i requisiti professionali idonei alla migliore realizzazione del servizio.

Il personale impiegato nell'espletamento dei servizi deve essere fisicamente idoneo e di provata capacità e moralità.

**IL RESPONSABILE DELLA GESTIONE E IL COORDINATORE DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO.**

Il Responsabile e il Coordinatore si occupano della predisposizione del buon andamento del servizio, della qualità della vita offerta dalla Struttura, del rapporto con i parenti degli Ospiti, con i volontari, nonché del rapporto con il personale medico e infermieristico, ha compiti di impostazione, organizzazione, coordinamento e verifica della conduzione della casa e del rispetto del regolamento.

- si occupa di curare l'amministrazione della Comunità;
- propone e attua azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- sovrintende alla corretta esecuzione alle prestazioni previste dal regolamento e dal progetto di gestione del servizio;
- si cura del benessere degli ospiti attuando le procedure necessarie a rimuovere eventuali cause relazionali e materiali che impediscano una vita serena nella struttura.
- accoglie eventuali reclami o proteste degli ospiti relative all'esecuzione delle prestazioni, e a questo proposito:
- convoca le riunioni fra operatori quando ne ravvisi la necessità e in ogni caso almeno una volta abimestre;
- esercita la vigilanza sul personale verificando che turni, orari, attività siano in conformità con quanto previsto dal regolamento, dal capitolato d'oneri, dal progetto di gestione;
- segnala eventuali infrazioni da parte del personale o degli ospiti, predisponendo gli atti necessari all'applicazione di penali e sanzioni;
- gestisce le cartelle degli ospiti, verificando che siano completate con puntualità e che sia sempre garantita la privacy.
- è responsabile della documentazione;

- cura l'aggiornamento dell'inventario dei beni della struttura.

### **OPERATORE SOCIO – ASSISTENZIALE**

E' presente stabilmente la figura di più Operatori socio-assistenziali (OSA) i cui compiti sono l'assistenza diretta, la preparazione dei pasti, uso elettrodomestici, spesa, accompagnamento utenti, operazioni bancarie/postali, aiuto per l'igiene personale e tutto ciò che attiene la conduzione e la gestione familiare della casa. Alla figura degli Operatori socio-assistenziali potrà essere aggiunto, se il Titolare lo ritiene necessario, il supporto di ulteriori ore di assistenza domiciliare.

L'operatore socio-assistenziale si occupa delle attività integrate di assistenza diretta alla persona, al fine di mantenere e sviluppare il benessere, e l'autonomia personale degli ospiti, nel rispetto delle sue scelte ed allo scopo di evitare o ridurre, i rischi di regressione, isolamento e emarginazione.

L'operatore socio-sanitario:

- garantisce all'interno della struttura interventi diretti alla persona (sostegno, aiuto, conforto, pulizia, ecc.) dell'ambiente in cui vive (pulizia e sistemazione delle camere, ecc.), l'eventuale accompagnamento a strutture sanitarie, qualora non fossero necessari interventi di altre figure professionali.
- Qualora la sintomatologia dell'anziano dovesse apparire di particolare gravità, richiederà subitaneamente l'intervento dei competenti servizi sanitari.
- si occupa del servizio lavanderia;
- si occupa della cucina: confezione e cottura delle pietanze, comprese le diete specifiche per gli ospiti malati; del rispetto della tabella dietetica predisposta dall'ASL.
- Relaziona al Direttore in merito alle verifiche, collaborazioni, gestione delle procedure o a quanto altro ritenuto utile per il buon funzionamento della struttura.

Le mansioni sono di assistenza diretta alla persona ed in particolare:

Prestare assistenza agli anziani nella cura giornaliera dell'igiene personale e in tutte le esigenze;

Assicurare la sorveglianza sia diurna che notturna;

Somministrazione dei pasti alle persone momentaneamente allettate;

Accompagnare gli anziani presso le strutture sanitarie, territoriali e non, anche con conduzione diretta dell'automezzo;

Collaborare con l'animatore nell'attività di animazione;

Somministrare i farmaci dietro indicazione del medico di base (e in sua assenza) e segnalare tempestivamente qualunque sintomo di patologia nell'anziano;

In caso d'urgenza e d'assenza del responsabile della Comunità, l'assistente provvede alla richiesta d'intervento di autoambulanza per il trasporto dell'anziano presso il pronto soccorso;

Svolgere ogni altra eventuale mansione o attività inerente la sua figura professionale.

### **L'INFERMIERE PROFESSIONALE.**

Tale operatore professionale è individuato come unico referente, nonché responsabile di ogni azione operativa, rispetto alla cura, riabilitazione, e alla terapia dell'utente in cura. Tale azione operativa è esercitata nel rispetto delle prescrizioni dei medici, e nel pieno rispetto della riservatezza e del segreto professionale.

Tra le competenze specifiche rientrano :

- somministrazione e controllo della corretta assunzione di farmaci ed altre terapie;
- effettuazione e consegna dei prelievi per le analisi di laboratorio;
- assistenza per indagini strumentali;
- terapia iniettiva – assistenza e controllo alla fleboclisi ;
- assistenza e controllo dei cateterizzati;
- registrazione della temperatura – misurazione della pressione arteriosa e del peso – controllo della dieta alimentare, applicazione di particolari fasciature, trattamento delle piaghe da decubito, terapia con l'uso di apparecchiature, inalazioni etc...medicazioni in generale e per problemi particolari( ulcere, ustioni etc...);
- Preso in carico del paziente, con la redazione di una cartella personale , all'interno della quale vengono annotate tutte le informazioni medico sanitarie.

### **IL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI GENERALI.**

Il personale addetto ai servizi generali deve svolgere:

Aiuto nella preparazione dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena), secondo le disposizioni delle tabelle dietetiche rilasciate dal servizio di igiene pubblica della azienda Usl; Accurata pulizia giornaliera dei locali interni ed esterni della struttura, comprese le attrezzature fisse e le cose mobili; degli ambienti adibiti a cucina e delle relative stoviglie. Periodicamente dovranno essere effettuate le pulizie straordinarie.

Lavaggio, eventuale rammendo e stiratura degli indumenti e della biancheria;

Manutenzione e pulizia del giardino, piccole manutenzioni delle strutture e degli impianti; disbrigo commissioni.

Queste attività dovranno essere effettuate ogni qualvolta si renda necessario.

**TURNI DI LAVORO ED ORARI DI SERVIZIO.**

I turni di lavoro e gli orari di servizi vengono predisposti dal Coordinatore e comunicati per iscritto con cadenza settimanale.

Il servizio delle assistenti domiciliari e dei servizi tutelari, dovrà essere articolato in modo da ricoprire tutto l'arco delle 24 (ventiquattro) ore, tenendo presente che al mattino, dovendosi svolgere normalmente maggiori incombenze, è necessaria la presenza di un maggior numero di operatori.

**ORARIO DELLA GIORNATA**

L'organizzazione della Comunità ricalca quella di una abitazione a gestione familiare, pertanto anche gli orari seguono lo stesso tipo di strutturazione;

Ore 07.30 Sveglia con assistenza (se necessaria) dell'ospite nelle pulizie personali;

Ore 08.00 Prima colazione nella sala da pranzo o a letto Pulizia delle camera;

Ore 10.30 Pausa per merenda;

Ore 10.30 Riunione nel soggiorno per attività ricreative (ad es. leggere, scrivere, ecc.), o attività motoria (ad es. passeggiate nelle belle giornate);

Ore 12.00 Pranzo nella sala da pranzo · Possibilità di riposare nella propria camera oppure rilassarsi nel salone guardando la TV o svolgendo attività personali, leggendo...

ore 16:00 pausa per un the, merenda e attività ricreative;

ore 18.00 cena;

ore 19.00 ritrovo nel soggiorno, attività ricreative;

ore 20.30 riposo notturno.

**VITTO**

Il vitto è di carattere familiare e prevede diete giornaliere differenziate, prestabilite settimanalmente, salvo casi di specifica prescrizione medica. Il dietario viene predisposto dalla Direzione con la consulenza di un medico o di un dietologo.

I pasti sono serviti in sala da pranzo, ma in casi particolari la direzione può autorizzare il servizio in stanza.

Tutti gli ospiti hanno diritto ad uguale trattamento per vitto in base alla tabella dietetica predisposta. Eventuali trattamenti speciali, per motivi di salute, devono essere prescritti dal medico di fiducia.

I pasti da somministrare agli ospiti sono: prima colazione, pranzo, spuntino, merenda e cena, da erogare secondo le qualità e quantità previste nella tabella dietetica predisposta dalla ASL.

L'orario dei pasti sarà fissato dal Direttore, e gli ospiti dovranno essere presenti all'ora stabilita per i pasti salvo cause di forza maggiore.

Qualora l'ospite non possa essere presente ai pasti, deve darne avviso al Referente di turno, e in caso di comprovata indisposizione, l'ospite potrà usufruire della somministrazione dei pasti in camera.

### **IL PRANZO DELLA RICORRENZE**

Nella Comunità nei giorni di festa sarà garantito un pranzo speciale che rispecchi i desideri espressi degli ospiti della Casa.

I giorni di festa stabiliti sono: Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto, Tutti i Santi, ecc.

### **COME RECLAMARE**

L'ospite della Comunità o il suo familiare/tutore possono inoltrare reclami o segnalazioni per via orale al Responsabile della struttura che lascerà traccia scritta presso il diario della Comunità.

### **NORMA RELATIVE AL FUNZIONAMENTO E ALL'ORGANIZZAZIONE DELLA VITA COMUNITARIA**

#### **CORREDO PERSONALE.**

L'ospite della Comunità, all'atto dell'inserimento, dovrà essere munito di corredo personale idoneo e sufficiente, che gli verrà indicato dal coordinatore all'atto dell'ammissione. In seguito a nuove esigenze provvederà all'acquisto lo stesso ospite con proprie risorse economiche o provvederanno i soggetti tenuti per legge agli alimenti.

#### **ATTIVITÀ E TEMPO LIBERO.**

L'ospite è libero di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, compatibilmente con la programmazione e gli orari della struttura, occupando il tempo in attività ricreative, culturali o sociali spontaneamente scelte.

Nella Comunità sarà disponibile un animatore che organizzerà libere attività nei locali preposti e secondo gli orari stabiliti dal Coordinatore.

L'ospite, rispettando gli orari stabiliti, può frequentare liberamente i diversi ambienti a disposizione nella Comunità (sala soggiorno, sala tv, giardino) e può utilizzare l'attrezzatura predisposta (riviste, televisione, radio, giochi vari e libri).

#### **LIBERTÀ RELIGIOSA.**

Gli ospiti sono liberi di professare liberamente la propria fede religiosa.

#### **RAPPORTI CON L'AMBIENTE ESTERNO.**

L'ospite è libero di ricevere nella Comunità parenti ed amici, può uscire negli orari stabiliti.



E' severamente vietato l'accesso dei visitatori nelle camere da letto, salvo speciale permesso del coordinatore, che verrà concesso in casi particolari, come ad esempio, la malattia di un ospite.

L'orario delle visite verrà comunque esposto e reso pubblico. I visitatori sono tenuti a presentarsi al personale di turno e parimenti a comunicare il momento dell'uscita dalla struttura.

#### **RAPPORTI CON IL PERSONALE.**

E' vietata qualsiasi diversità di trattamento tra gli ospiti, non è ammesso dare mance, compensi o regali d'alcun genere al personale che opera nella Comunità né da parte degli ospiti né dei loro congiunti.

Eventuali reclami inerenti i servizi e il personale addetto devono essere presentati direttamente al Coordinatore..

La libertà d'azione di ciascun ospite trova il solo limite nella libertà degli altri, per cui gli ospiti impronteranno il loro rapporto alla reciproca comprensione e solidarietà. L'ospite deve osservare le norme collettive secondo quanto stabilito dal presente regolamento.

#### **Orari.**

E' fatto obbligo rispettare gli orari di apertura e chiusura degli ingressi, l'orario dei pasti, di silenzio e di riposo. Gli orari stabiliti saranno affissi nel soggiorno.

#### **Diritti e doveri.**

L'ospite potrà:

- Arredare le pareti della stanza con fotografie e oggetti personali e sistemare i propri soprammobili con l'assenso del Coordinatore e purché gli oggetti, i soprammobili e gli effetti personali siano disposti in modo tale da non arrecare danno alla struttura e da non creare pericolo per lo stesso anziano e per gli altri;
- Usare, previa autorizzazione, apparecchi radio e tv, senza recare disturbo agli altri ospiti;
- Soggiornare liberamente nella stanza da letto, fuorché nell'orario delle pulizie.

La direzione della struttura per sopravvenute esigenze della vita comunitaria o per mutate condizioni fisiche dell'ospite residente, può disporre il trasferimento in stanza diversa da quella assegnata al momento dell'ammissione.

L'ospite dovrà:

- Tenere un comportamento serio e dignitoso, astenendosi in modo assoluto da schiamazzi e atteggiamenti che rechino disturbo agli altri. E' fatto divieto di propaganda e manifestazioni che possano in qualche modo disturbare e turbare la serenità ed il clima della convivenza.
- Tenere in ordine gli oggetti di sua proprietà.
- Curare attentamente la propria igiene personale

E' assolutamente vietato agli ospiti la detenzione di armi da fuoco e da taglio di qualsiasi genere,

anche se in possesso di autorizzazione. Gli eventuali trasgressori sono passibili di provvedimento disciplinare, salva l'eventuale denuncia agli organi di Pubblica Sicurezza.

È vietato all'ospite tenere nel proprio mobilio alcolici nonché materiale infiammabile quali fornelli, steariche, lumicini, ecc.

#### **INFRAZIONI E SANZIONI DISCIPLINARI.**

Gli ospiti che non osservano le norme del presente Regolamento incorrono nei seguenti provvedimenti disciplinari:

- a) ammonizione semplice inflitta per lievi trasgressioni dal Coordinatore mediante lettera all'interessato.
- b) ammonizione solenne inflitta dal Responsabile della Comunità su segnalazione del Coordinatore e comminata per recidiva nel comportamento che ha dato luogo all'ammonizione semplice in seguito al comportamento poco riguardoso verso il Responsabile, il personale, gli altri ospiti o visitatori, o per condotta poco corretta in genere, sia all'interno che fuori dalla Comunità;
- c) Dimissioni d'Autorità inflitto Responsabile della Comunità, adottato su proposta scritta e motivata dal Coordinatore della Struttura, qualora si verifichi una o più delle seguenti situazioni:
  - 1) Recidiva nella trasgressione che ha dato luogo al provvedimento di ammonizione solenne.
  - 2) Comportamento offensivo, minaccioso o violento nei riguardi del personale, degli altri ospiti o dei visitatori.
  - 3) Ubriachezza abituale e molesta .
  - 4) Comportamento ed azioni che abbiano provocato grave turbamento nella Comunità e che rendano incompatibile la permanenza dell'ospite nella Comunità.
  - 5) Atti contrari alla morale e che violino le norme del codice civile e penale .
  - 6) Mancato pagamento, senza giustificato motivo, di due rette mensili.

L'ospite a carico del quale sia stato adottato il provvedimento di dimissioni d'autorità non può essere riammesso in Comunità Alloggio.

#### **Riunione degli ospiti.**

Il coordinatore ha la possibilità di riunire gli ospiti, per trattare in modo cordiale e familiare argomenti di interesse comune, quali la spiegazione delle norme del regolamento, proposte ed iniziative da prendere, chiarimenti a quesiti degli ospiti ovviamente senza riferimenti a persone e sulle manchevolezze commesse.

### **QUALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Comunità ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ognuno dei due ambiti di ricerca

### **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi familiari) nel processo di erogazione del servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande e cui l'intervistato risponde dando un giudizio.

Contemporaneamente anche gli Operatori nella Comunità rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso Job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno della Comunità.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

### **ACCETTAZIONE DELLE NORME CONTENUTE NEL PRESENTE REGOLAMENTO.**

La società che gestisce la struttura, l'anziano e i loro familiari e quanti collaborino con essa devono prendere visione del regolamento, accettare e rispettare tutte le norme in esso contenute.

Copia del presente regolamento sarà tenuto a disposizione del pubblico perché ne possa prendere visione in qualsiasi momento.

L'Amministrazione