



Residenza Horus

Carta dei Servizi

Gentile Lettore,

Le porgiamo un cordiale benvenuto e una trasparente lettura della Carta dei Servizi della Residenza Integrata HORUS *della Coop.soc I colori della Vita*.

La carta dei servizi è un patto che si stipula con il cliente: il patto è un impegno. Questa carta descrive il servizio offerto dalla Comunità Integrata e le garanzie offerte a coloro che utilizzano tale Comunità in qualità di "soggetti" dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza instaurare un rapporto basato sulla trasparenza, comunicazione e partecipazione. La carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto scritto. Nel realizzarla abbiamo riconosciuto come basilari i principi fondamentali fissati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21 gennaio 1994, di uguaglianza, imparzialità e continuità; nonché il decreto legge 12 maggio 1995, n 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie carte dei Servizi.

Una copia della carta dei servizi viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella comunità. Ad ogni revisione il documento viene ri-diffuso. Nella comunità la carta dei servizi nella versione aggiornata è sempre consultabile. La carta, realizzata dalla Responsabile e dal Coordinatore, 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.



Via Padova 1 Cagliari



070301680



Residenza.horus@gmail.com



CasadiriposoHorus.it



Residenza Integrata Horus

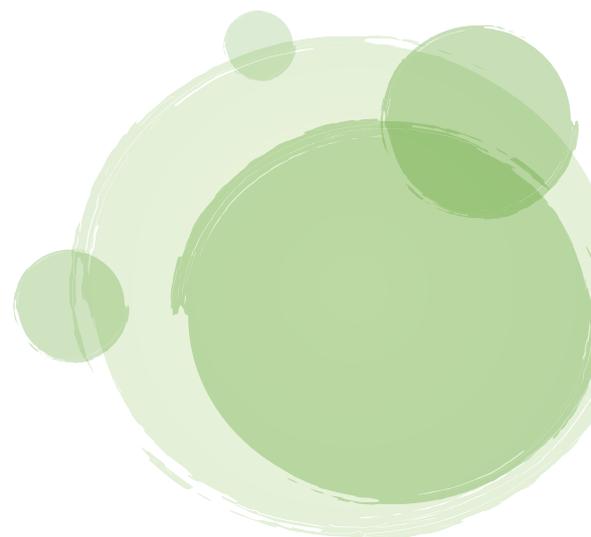


La Comunità Integrata mette:

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

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

La Direttrice



INDICE

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

- 1.1. Mission
- 1.2. Vision

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

- 2.1. Struttura e Mappa
- 2.2 Servizi erogati
- 2.3. Modalità di accesso**
 - 2.3.1 Domanda
 - 2.3.2 Ingresso
 - 2.3.3 Presa in carico
 - 2.3.4 Dimissione: iter dimissione

3. SERVIZIO SOCIO-SANITARIO ALBERGHIERO

- 3.1 Servizi offerti
 - 3.1.1 Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)
 - 3.1.2 Assistenziali
 - 3.1.3 Alberghiere e Servizi generali
- 3.2 Sanitarie di base
- 3.3 Standard di qualità
 - 3.3.1 La valutazione della qualità dei servizi
- 3.4 - Figure professionali presenti

4. REGOLE DI CONVIVENZA

- 4.1. Anziani
- 4.2. Parenti
- 4.3. Volontari/esterni
- 4.4 Responsabilità della Struttura
- 4.5 Copertura assicurativa

5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

- 5.1. Ufficio reclami, bacheche

6. RETTA

- 6.1. Composizione della retta

Allegato A: Mappa Struttura

Allegato B: Modulo Suggerimenti e Reclami

Allegato C: Carta dei Diritti dell'Anziano

1. FINALITA' DELLA STRUTTURA

1.1. Mission

La *Comunità Integrata* Horus di Cagliari è una Struttura socio-assistenziale/sanitaria a carattere residenziale, rivolta prevalentemente ad anziani non autosufficienti in condizioni di disagio fisico, psichico e/o sociale. Le prestazioni sono sociali, assistenziali e sanitarie a bassa intensità orientate al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani. La "mission" della Comunità, la finalità ultima è quella di garantire ai suoi residenti, nel rispetto della loro individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata.

1.2. Vision

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

La Vision della Comunità Integrata HORUS:

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

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La struttura e Mappa

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

Ha una capacità ricettiva di n° 25 posti letto.

È ubicata a Cagliari via Padova n°1 - telefono: 070 301680

Gli spazi interni luminosi e dimensionati alle esigenze dell'utenza sono facilmente fruibili, razionali e provvisti di dispositivi di sicurezza. La Struttura è articolata su 4 piani, raggiungibili con ascensore o scale. Vedi allegato A relativo alla Mappa della Struttura.



Piano Terra:

Ingresso

Vano scale e ascensore Spogliatoio dipendenti

Locale sporzionamento pasti

1 Bagno disabili

2 Bagni

Sala Comune

Piano Primo:

Vano scala ascensore

Infermeria

Ambulatorio

Camera degenza

3 Stanze da letto doppie

1 Bagno disabili

2 Bagni

Stanza docce

Secondo Piano

3 Stanze da letto doppie

2 Stanze da letto singole

1 Stanza da letto personale

2 Bagni

1 Bagno disabili Stanza docce

Stanza docce

Vano scale e ascensore

Terzo e Quarto Piano

3 Stanze da letto doppie

2 Stanze da letto singole

1 Salletta relax e riposo

2 Bagni

1 Bagno disabili Stanza docce

Vano scale e ascensore

2.2 Servizi erogati

La Struttura è articolata in un unico nucleo di Comunità Integrata destinata ad anziani in condizioni di non autosufficienza e non fisica, psichica e cognitiva. Offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna, servizio alberghiero completo, assistenza di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, psicologiche, infermieristiche, riabilitative, attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo culturali. L'obiettivo è quello di garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del mantenimento, e del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti. La struttura è autorizzata con provvedimento unico n°7865 del 2013 positivo dalla conferenza dei servizi in data 14/06/2013 con n°136167 protocollo SUAPE

2.3 MODALITA' DI ACCESSO

2.3.1 Domanda:

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

2.3.2 Ingresso:

Prima dell'inserimento, viene effettuato un iniziale colloquio dal Responsabile di Struttura con l'interessato e/o un suo parente/referente, dove viene illustrata l'organizzazione della struttura, consegnata la presente carta dei servizi, l'elenco dei documenti necessari e la formula di pagamento. Unitamente ai familiari viene compilata la cartella personale del nuovo ospite, in cui vengono raccolte tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario che lo riguardano. Viene concordata, quindi la data di ingresso.

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

2.3.3 Presa in carico:

L'ospite al suo arrivo in Struttura viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da uno staff di regola formato da: Psicologo, educatore, personale socio-sanitario. Si viene accompagnati subito nella camera, dove assieme all'addetto vengono sistemati i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell'anziano deve essere stato apposto il numero/sigla di riconoscimento indicato in precedenza dalla Struttura. Successivamente, l'ospite unitamente ai propri famigliari se presenti, verrà invitato a presentarsi in infermeria al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria e successivamente gli verranno fatti vedere gli spazi della Comunità e verranno fatte le presentazioni con gli operatori e gli altri ospiti della struttura.

L'atto della presa in carico presuppone l'avvenuta sottoscrizione del contratto di ingresso e di tutti gli ulteriori documenti e, successivamente a detti adempimenti, l'anziano diviene ospite della struttura e potrà usufruire di tutti i relativi servizi.

L'ospite potrà modificare la propria residenza al fine di ubicarla presso la Struttura.

All'atto dell'ingresso in Struttura ed entro il primo mese di permanenza, verrà operata, anche per il tramite della collaborazione dei famigliari dell'Ospite, una verifica delle abitudini di vita dell'Ospite, al fine di riuscire ad armonizzarle nel contesto delle abitudini di vita collettiva in struttura.



2.3.4. Dimissione:

La dimissione di un ospite dalla Struttura può avvenire per motivi personali o familiari o della Comunità Integrata HORUS.

La famiglia è ovviamente libera di riportare il proprio congiunto al domicilio, formalizzando la richiesta per iscritto, almeno **15 giorni** prima della data prescelta per il rientro al domicilio, per dar modo alla Struttura di organizzarsi. Se la dimissione dovesse pervenire in direzione oltre il 15° giorno del mese già anticipatamente contabilizzato l'utente perderà il diritto al rimborso della retta/giorni per il mese di riferimento. La famiglia può, altresì, chiedere di dimettere l'anziano dalla Comunità per effettuare una mobilità verso un'altra Struttura residenziale.

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

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

In tal caso la richiesta è per iscritto inviata dall'amministrazione all'Ospite e ai familiari che hanno partecipato all'inserimento.

Si procederà a dimissione in caso di sopraggiunto stato sanitario non aderente agli standard di cura della Comunità integrata.

3. SERVIZIO SOCIO-SANITARIO ALBERGHIERO

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

3.1 - Servizi offerti

3.1.1 Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

3.1.2 Assistenziali

3.1.3 Alberghiere e Servizi Generali

Le tipologie di servizio possono essere così sintetizzate:

3.1.1 Il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.)

Per garantire una adeguata assistenza socio-assistenziale/sanitaria all'anziano si utilizzano specifici strumenti di valutazione.

La risposta a questa esigenza è data dalla Valutazione Multidimensionale, che ha l'obiettivo di definire in modo complessivo lo stato di salute di una persona anziana.

La Valutazione Multidimensionale, creata in collaborazione con i medici di medicina generale, è una valutazione oggettiva degli stati di bisogno nel corso della quale i molteplici problemi dell'utente sono indagati, descritti e, se possibile, spiegati.



Sono inoltre valutate le risorse e le potenzialità residue della persona, e infine viene costruito un programma coordinato di interventi focalizzato sui problemi della persona stessa.

Tale programma costituisce il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) del quale si tiene conto nell'organizzazione e somministrazione dei vari servizi ed interventi socio-assistenziali/sanitari a ciascun Ospite.

3.1.2 Assistenziali:

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

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

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

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

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

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

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

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



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

3.1.3 Alberghiere e servizi generali

Servizio di ristorazione (Vitto). I pasti vengono preparati all'esterno mediante servizio di catering, approvati dal servizio dell'ATS. Il menù proposto tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli anziani ospiti, nel rispetto delle tradizioni locali. I pasti sono serviti in sala da pranzo e solo in casi particolari in stanza. Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo. Sono attive specifiche procedure di approvvigionamento e distribuzione dei pasti in ottemperanza alle disposizioni del sistema di controllo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Servizio residenziale (Alloggio). Le camere da letto complessivamente sono n°17 di cui n°7 stanze ad 1 posti letto, 10 stanze da 2 posti, Tutte sono munite di campanelli di chiamata.

Ogni ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'utente e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

Modalità di utilizzo arredi e suppellettili personali:

Ogni utente ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri e del decoro della struttura. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali devono essere concordate con la direzione in relazione allo spazio disponibile. L'obiettivo della Comunità HORUS è quello di potenziare e mantenere attive tutte le abilità di base, pertanto verrà incoraggiato un utilizzo funzionale di arredi e oggetti nel rispetto di cose e persone.

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

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

Servizio di lavanderia/guardaroba.

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



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

Servizio di manutenzione.

La verifica, il controllo, la manutenzione dell'edificio, degli impianti attrezzature, arredi e verde viene espletato da una ditta specializzata, con cui la *HORUS* è convenzionata che lo effettua con personale proprio o a mezzo di altre ditte specializzate, oltre che attraverso soggetti incaricati direttamente dalla Struttura.

Servizio amministrativo e di coordinamento. Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura. Si occupa del coordinamento ed integrazione delle varie professionalità. Viene svolto con personale interno ed in parte attraverso professionisti convenzionati.

Servizi vari.

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

Trasporti privati.

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



3.2 Sanitarie Di Base

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

Assistenza medico specialistica viene espletata in Struttura attraverso accessi programmati, compatibilmente con le disponibilità dell'ATS, in particolare per le specialità di fisiatria e psichiatria, o all'esterno della Struttura.

L'assistenza Infermieristica viene espletata dal personale infermieristico giornalmente presente nell'organico della struttura.

Assistenza riabilitativa effettuata attraverso i servizi forniti dai centri convenzionati, dove terapisti della riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge, operano in base a precisi programmi di intervento, il loro intervento comprende la riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale.

L'attività viene effettuata in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali presenti in struttura ed extra struttura.

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

3.3 Standard di Qualità

IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard sono livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, di cui la Comunità integrata, nel suo complesso, si fa carico per assicurarne il rispetto a garanzia degli obiettivi dichiarati.

Gli impegni e i programmi che intende realizzare sono relativi a tre ambiti:

- miglioramenti strutturali e organizzativi che riguardano l'azienda
- miglioramenti tecnici e clinici che riguardano i professionisti
- miglioramenti sugli aspetti della qualità percepita da parte dell'utente in relazione alle prestazioni erogate.

Per quanto attiene alla qualità percepita, ossia gli aspetti rilevati e direttamente percepiti o vissuti dagli utenti nell'ambito del servizio offerto dalla struttura, si fanno riferimenti a:

- miglioramento delle informazioni fornite
- relazioni interpersonali
- confort e rispetto della privacy



Sono stati individuati indicatori relativi agli aspetti attinenti alla disponibilità delle informazioni, all'accoglienza, alla tutela, alla partecipazione e alle prestazioni. A ciascun indicatore è stato associato uno standard di riferimento con modalità di verifica e di soddisfacimento degli utenti ed ospiti sugli impegni assunti dalla Comunità HORUS.

Informazione e comunicazione

- Comunità Integrata HORUS con apertura dal lunedì alla domenica con n. tel. dedicato alle informazioni
- Sito web con aggiornamento dei contenuti informativi
- Carta dei servizi
- Completezza, accuratezza e leggibilità delle informazioni contenute

Accoglienza e umanizzazione indicatori standard

Indicatori

- Struttura per accoglienza socio-assistenziale/sanitario e orientamento per l'accesso ai servizi della Comunità HORUS
- Confort alberghiero
- Personalizzazione e Umanizzazione dell'assistenza

Standard

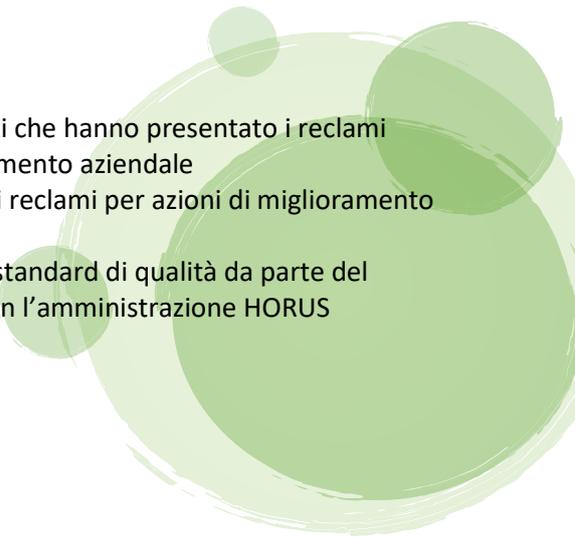
- Presenza operatori front-line HORUS tutti i giorni feriali
- Visibilità del tesserino di riconoscimento di tutto il personale
- Regolamentazione scritta degli orari di accesso ai visitatori all'interno della comunità
- Rimozione delle barriere architettoniche esistenti nei diversi punti destinati all'accesso degli Ospiti e utenti
- Spazi decorosi sia dal punto di vista igienico che di sicurezza adibiti all'erogazione delle varie prestazioni
- Scelta del menù alternativo
- Adeguamento dell'assistenza e alla cura alle esigenze dell'ospite in riferimento alla normativa vigente e alle capacità teorico pratiche della professione assistenziale

Tutela e verifica

Indicatori

- Procedura per la gestione dei reclami
- Qualità percepita:

Standard

- Rispetto dei tempi di risposta
 - Risposte alla totalità degli utenti che hanno presentato i reclami
 - Monitoraggio mensile dell'andamento aziendale
 - Utilizzo delle criticità emerse dai reclami per azioni di miglioramento dei servizi
 - Monitoraggio del rispetto degli standard di qualità da parte del coordinatore in collaborazione con l'amministrazione HORUS
- 



La stessa presenza dei requisiti minimi (nazionali) ed ulteriori (regionali) lascia intendere non tanto il raggiungimento, una volta per sempre, di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

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

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

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

La comunità HORUS nell'elaborare i L.E.A specifici per la sua tipologia di attività si è basata sulle disposizioni L.E.A vigenti in ambito sanitario apportando le dovute modifiche a adeguamento del settore socioassistenziale.

3.3.1 La valutazione della qualità dei servizi

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli Ospiti e dei loro Familiari rispetto alla qualità dei servizi resi all'utenza, l'Amministrazione promuove periodiche rilevazioni attraverso questionari e interviste.

Inoltre, l'ospite o i Familiari potranno intrattenere con il personale dipendente della Comunità HORUS rapporti di reciproco rispetto e comprensione, segnalando eventuali inadempienze all'Amministrazione della Struttura.

Tutto il Personale operante nell'Ente è dotato di cartellino identificativo obbligatoriamente esposto sulla divisa e riportante, le generalità, la qualifica e l'eventuale appartenenza alla squadra di gestione delle emergenze.

La tutela degli Ospiti è assicurata anche dalla possibilità di presentare reclamo con la certezza che i rilievi e le osservazioni riceveranno giusta e rapida considerazione.

Gli Ospiti della Comunità HORUS e i loro Familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a migliorare il servizio erogato.



L'Ospite e/o il familiare può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

1. compilazione e sottoscrizione del "Modulo di comunicazione dell'utente", che può essere richiesto presso la segreteria o stampato dall'allegato B di questa carta dei Servizi, il modulo può essere riposto nelle apposite cassette per la raccolta delle comunicazioni dell'utente dislocate all'interno della struttura.
2. lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Amministrazione della Struttura o anche consegnata a mano;
3. segnalazione del disservizio, direttamente a voce o telefonicamente, all'Amministrazione della Struttura.

Compatibilmente con l'organizzazione dei Servizi e con l'urgenza e la fondatezza delle segnalazioni, sarà rimosso tempestivamente ogni disservizio ovvero saranno assunti provvedimenti in merito ai reclami presentati.

Non sono presi in considerazione segnalazioni o reclami anonimi.

L'Amministrazione promuove periodici incontri con gli Ospiti ed i loro familiari per presentare i programmi e le attività della Comunità e per raccogliere istanze, suggerimenti e indicazioni riferite al buon andamento della Comunità Integrata

3.4 - FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI

Responsabile/Direttrice:

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

Rappresentato da: Milena Sirigu

Coordinatori: Dottori in Psicologia sono i responsabili del servizio e della gestione interna. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (educatore, animatore, addetti all'assistenza di base, infermieri, terapisti,) ed è il garante della integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità di vita dell'utente residente. E' coinvolta nell'organizzazione dell'equipe personale, coordinamento attività della struttura, supervisione delle attività psicoeducative, nel corretto mantenimento del clima organizzativo, del supporto diretto all'assistenza psicologica dell'utente, dei familiari e degli operatori presenti in struttura.

*Rappresentato da: Dott. Fois Matteo
Dott.ssa Lilliu Vanessa*



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

*Rappresentato da: Dott. Mura Marcello
Dott. Ianoè Enrico*

Addetti all'assistenza tutelare (Adest, Oss, Osss): sono gli operatori che erogano direttamente l'assistenza agli utenti.

Infermieri Professionali: l'I.P. lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base garantendo una assistenza globale sociosanitaria.

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

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

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

4.- REGOLE DI CONVIVENZA

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

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

4.1. Anziani

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

Gli ospiti hanno diritto alla riservatezza cioè ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di individuo.

I servizi sono garantiti nel rispetto della privacy. Il personale presente e operante nella Comunità è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio.



L'ospite ha il diritto ad essere tutelato da ogni forma di abuso.
Tutti gli ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per il vitto.

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

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

Può ricevere visite nelle fasce orarie indicate negli appositi cartelli della sala comune, tali orari sono predisposti per salvaguardare il riposo degli altri ospiti, la loro privacy e rispettando lo svolgimento di attività lavorative delicate quali la distribuzione del vitto e la sanificazione degli ambienti.

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

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

I doveri degli ospiti sono quelli di rispettare le altre persone conviventi cercando di non creare situazioni di conflitto all'interno della struttura e di attenersi al pagamento della retta e degli eventuali servizi aggiuntivi. Si richiede altresì l'astensione dalla richiesta di trattamenti privilegiati in quanto i bisogni dei singoli vengono accolti e tradotti nel *Piano Assistenziale Individualizzato*.

4.2. Parenti

I Familiari rappresentano una risorsa per il benessere degli utenti e pertanto la loro presenza è incoraggiata e stimolata. L'orario di ingresso è articolato nel seguente modo 9.30/11.30 nella mattina, 16.00/18.45 nella sera; naturalmente i parenti saranno invitati ad uscire dalle stanze al momento dell'igiene o di particolari interventi igienico sanitari.

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

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



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

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

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

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

4.3. Volontari/Esterni

La Comunità Integrata HORUS promuove il lavoro del volontariato sia esso libero o associato.

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

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

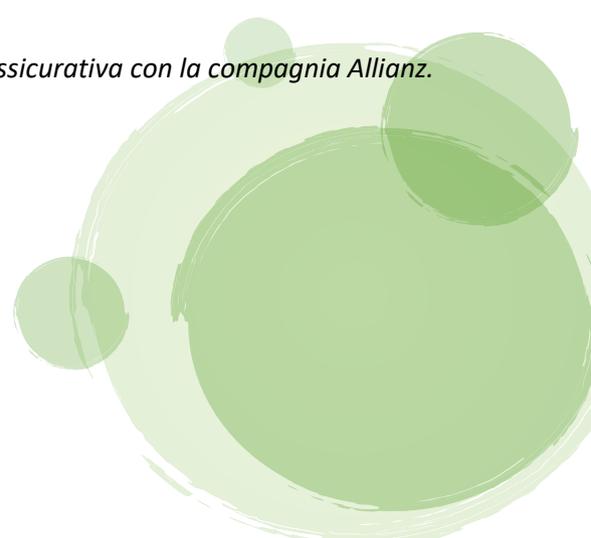
Inoltre, la Struttura favorisce l'ingresso di gruppi associati di volontari che propongano attività di animazione, ricreazione, intrattenimento ed animazione religiosa.

4.4. Responsabilità Della Struttura

La Struttura non sarà responsabile di eventuali allontanamenti spontanei dell'ospite, a condizione che lo stesso sia capace di intendere e di volere e pertanto non sia sottoposto a misure interdittive e/o di amministrazione di sostegno

4.5 Copertura Assicurativa

La struttura gode di copertura assicurativa con la compagnia Allianz.



5. INFORMAZIONE E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

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

a. PUNTO DI ASCOLTO

- Segnalazioni
- Suggerimenti
- Reclami

b. INFORMAZIONI:

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

a) Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio del coordinatore/responsabile.

L'utente o il parente o il volontario, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

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

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

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

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

6- RETTA

6.1. Composizione Della Retta

Il costo complessivo per ogni anziano ospitato, è determinato da oneri di tipo sanitario e da quelli di tipo sociale ed alberghiero che sono di competenza della Comunità il quale li copre attraverso la determinazione delle rette a carico degli ospiti. La retta di ricovero viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione di HORUS in sede di predisposizione del proprio bilancio e successivamente comunicata direttamente agli utenti. La retta definitiva viene stipulata a seguito di colloquio conoscitivo e indicativamente si riferisce a 2600 per stanza singola e 2400 per stanza doppia.

La retta complessiva comprende:

assistenza alberghiera comprensiva di: assistenza integrata, vitto, lavanderia, pulizia ambienti, assistenza tutelare diurna e notturna, supporto socio sanitario, infermieristico e psicologico e valutazioni demenza correlate, attività ricreative culturali e di animazione/educative, spese di amministrazione.



Horus

Residenza Integrata per Anziani
I Colori della Vita Coop.Soc

La retta non comprende:

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

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

La morosità del pagamento della retta comporta l'applicazione di una mora del 10% sul totale della retta stessa, la recidiva del mancato pagamento porterà l'Ente a dimissione dell'ospite e l'apertura di un procedimento legale nei confronti dell'ospite e medesimo e dei soggetti con lo stesso obbligati in solido al pagamento della retta.

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

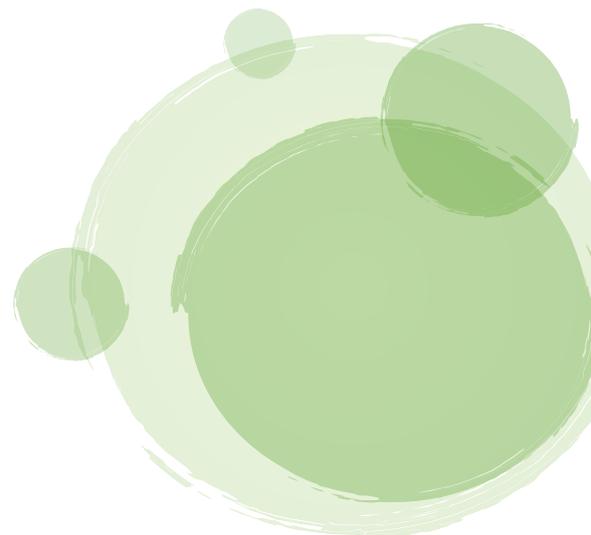
Altresì non saranno detratti dalla retta gli importi relativi a giornate di degenza in strutture ospedaliere o al domicilio di qualche parente.

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



ALLEGATO A

MAPPA STRUTTURA



ALLEGATO B

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Egregio Signore,
se ritiene che questa Comunità Integrata non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Motivo
reclamo/segnalazione.....
.....
.....

Residenza
anziani/reparto.....

Data dei fatti segnalati.....

Suggerimento.....
.....

Richiesta di incontro con il funzionario/dirigente.....

Cognome.....Nome.....

indirizzo.....

tel.....

Data di consegna del modulo.....

ALLEGATO C

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

- 1) Consideriamo che l' 'accoglienza di una persona anziana sia globale e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.
- 2) Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità e in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazioni di domicilio, di religione, estrazione sociale, sesso.
- 3) Di conservare le proprie modalità di condotta compatibili con le regole della convivenza sociale.
- 4) Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla privacy nel suo spazio personale durante la permanenza in struttura.
- 5) Viene riconosciuto il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
- 6) Di essere messa in condizione di conservare le proprie attitudini personali e professionali e di poter esprimere la propria originalità e creatività.
- 7) Di usufruire, se necessario, delle forme più aggiornate ed opportune di riattivazione, riabilitazione e risocializzazione senza discriminazioni basate sull'età.
- 8) Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- 9) Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore e l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
- 10) Ci impegniamo a riconoscere e a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, promuovendo aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e coinvolgendolo in attività adatte e stimolanti.
- 11) Di attuare nei riguardi degli anziani che presentano deficit, alterazioni o limitazioni funzionali ogni forma possibile di avvicinamento alla vita che coinvolga famiglia, operatori sociosanitari e professionisti esterni alla struttura.
- 12) Di contrastare, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani, verificando in particolare che ad essi siano garantiti tutti gli interventi che possono attenuare la loro sofferenza e migliorare la loro condizione esistenziale.
- 13) Di operare, perché, anche nei casi fisicamente e/o psichicamente meno fortunati, siano potenziate le capacità residue di ogni persona e sia realizzato un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.