



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

siamo lieti di renderLe disponibili, attraverso la presente Carta dei Servizi, le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, alla declinazione dei servizi e loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità.

Questo documento nasce per darLe la tranquillità di una conoscenza continua e aggiornata delle politiche aziendali, delle risorse professionali, umane, strutturali ed organizzative a Sua disposizione all'interno della struttura. Uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza e quale assistenza aspettarsi.

Il sistema che Le presentiamo con la presente vuole essere dinamico e flessibile, aperto ad un confronto continuo con le Sue esigenze e i Suoi bisogni; sono previsti, pertanto, un modulo (di seguito allegato facsimile), per segnalare o suggerire tutto quanto riterrà opportuno, ed un questionario per rilevare la Sua soddisfazione in merito ai servizi erogati ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione anche presso la Direzione della struttura.

Con il Suo aiuto e la nostra volontà speriamo di riuscire a migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti durante i periodi in cui usufruiscono dei nostri servizi.

Cordiali saluti.



SOMMARIO

<i>PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI</i>	<i>3</i>
<i>OBIETTIVI E FINALITÀ</i>	<i>4</i>
<i>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</i>	<i>5</i>
<i>COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA</i>	<i>6</i>
<i>PROGETTI SPECIFICI DELLA RESIDENZA</i>	<i>7</i>
<i>INGRESSO - PRESA IN CARICO - DIMISSIONE DELL'OSPITE</i>	<i>8</i>
<i>GIORNATA TIPO OSPITI</i>	<i>10</i>
<i>GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA</i>	<i>12</i>
<i>VISITE ALL'OSPITE.</i>	<i>13</i>
<i>REGOLAMENTO DI STRUTTURA</i>	<i>14</i>
<i>SERVIZI ALBERGHIERI</i>	<i>14</i>
<i>EFFETTI PERSONALI</i>	<i>14</i>
<i>SERVIZI INTEGRATIVI</i>	<i>15</i>
<i>MODALITÀ DI INGRESSO.</i>	<i>15</i>
<i>ASPETTI ECONOMICI</i>	<i>16</i>
<i>STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI</i>	<i>17</i>
<i>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</i>	<i>18</i>
<i>INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO</i>	<i>19</i>
<i>SINTESI DELLE CONDIZIONI</i>	<i>20</i>
<i>CONCLUSIONI</i>	<i>21</i>



PREMESSA E RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli utenti, teso a facilitare la fruizione dei servizi e a rendere edotti gli ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e dell'organizzazione.

Alla stipula del Contratto di ingresso il contraente ne riceve copia. Chiunque volesse visionarla troverà comunque sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e sui nostri social network.

La presente Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, aperto alle integrazioni, per consentire il confronto, raccogliere punti di vista e osservazioni, è la prima esperienza di integrazione con il territorio!

La Carta dei Servizi, richiesta dalle amministrazioni pubbliche anche per gli operatori privati, è regolamentata e illustrata nei seguenti documenti:

- *Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.*
- *Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.*
- *Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".*
- *Regione Sicilia L.R. 9 maggio 1986, n. 22 - Riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia.*
- *Regione Sicilia – Assessorato degli Enti Locali - CIRCOLARE 17 febbraio 2003, n. 2 - Autorizzazione per l'esercizio di attività connesse alla gestione di strutture residenziali - Comunicazione alle autorità di pubblica sicurezza delle generalità delle persone alloggiate - Presenze di utenti paganti in proprio all'interno di strutture convenzionate non aventi finalità lucrative - Standards per strutture private iscritte agli albi comunali.*



OBIETTIVI E FINALITA'

Obiettivi Aziendali

L'obiettivo primario della cooperativa Oikias.c.s. è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite degli ospiti, dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro bisogni reali, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari sono costantemente seguiti nella struttura. La società è orientata ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

Socializzazione, Prevenzione, Sostegno Relazionale e Integrazione

Per garantire la qualità del servizio offerto, viene privilegiata una modalità di gestione partecipata, che accoglie la "voce" degli anziani, ascolta i familiari, tiene conto delle caratteristiche personali degli ospiti, adotta strumenti finalizzati a garantire apertura al territorio, responsabilità verso l'anziano e la sua famiglia, facilita l'apertura alle associazioni di volontariato e alle reti informali e promuove iniziative sul territorio. Il Responsabile di struttura svolge la funzione di responsabile dei rapporti con il territorio.

Codice Etico

La Società adotta e condivide il proprio Codice Etico, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è reso disponibile, su richiesta, con la documentazione di ingresso.

Lavoro di Rete

- *Informazioni sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali.*
- *Supporto nel percorso assistenziale.*
- *Rapporti con i familiari autorizzati.*
- *Rapporti con il medico di base.*



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La comunità alloggio per anziani gestita dalla cooperativa Oikias.c.s. dispone complessivamente di 9 posti letto, proprio al fine di garantire all'ospite il ritrovamento di una dimensione familiare che solo una realtà piccola può dare.

La struttura si sviluppa su due livelli, piano terra e primo piano, e si trova a Grammichele, in Via Francesco Petrarca n. 52 in una zona silenziosa, lontana dai rumori del traffico cittadino.

È ubicata in una posizione privilegiata del paese, in quanto in prossimità del centro e di tutti i servizi pubblici.

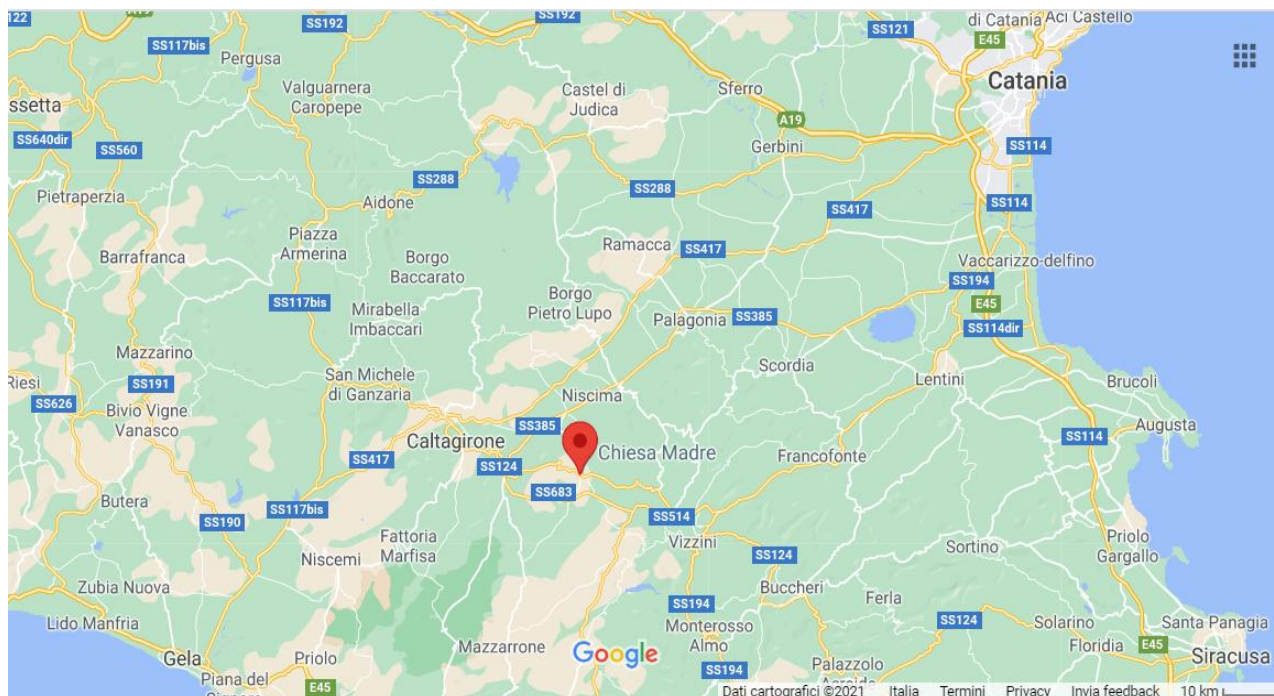
- **Indirizzo:** Grammichele (CT), in Via Francesco Petrarca n. 52
- **Telefono e Fax:** 0933/1932049
- **E-mail:** oikiascs@gmail.com

Visite guidate

La Direzione della Struttura è disponibile ad effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento.



COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



In auto

La struttura è raggiungibile:

- da **CATANIA** tramite SS417 e SS385 (seguire indicazioni per Caltagirone);
- da **RAGUSA** tramite SS514 (prendere l'uscita verso Grammichele/Licodia Eubea/Marinese/Lago Dirillo/Occhiola da SS683e seguire SP75 in direzione di Viale Raffaele Failla/SS124 a Grammichele);
- da **GELA** tramite SS117bis e SS417 (prendere l'uscita per Caltagirone per poi seguire SS124 in direzione Corso Cavour in Grammichele).

Con mezzi pubblici

• Autobus

- Autostazione Catania, Via Archimede 206;
- Stazione Autobus Caltagirone, Viale Sicilia, 173.

Accessibilità:

La struttura è stata progettata al fine di garantire la massima accessibilità. I locali ed i percorsi sono identificati attraverso apposita segnaletica interna.



PROGETTI SPECIFICI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

Progetto anziani

La Struttura propone un ventaglio di servizi che, nel rispetto delle peculiarità dell'anziano, unisce agli aspetti assistenziali un'accoglienza residenziale di livello. Essa consente all'ospite e ai suoi familiari una vita gradevole dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale: il supporto nelle attività quotidiane, l'attenzione alle capacità residue apprezzabili nell'individuo, la valorizzazione del tempo, sono affiancate a interventi assistenziali tempestivi e accurati. Oltre alle persone anziane portatrici di veri e propri bisogni di cura e assistenza, l'offerta dei servizi si estende anche a coloro che - parzialmente autosufficienti - preferiscano risiedere in ambiente confortevole e protetto.

Attività motorie e fisioterapiche

In Struttura le attività motorie vengono svolte secondo progetti individualizzati, calibrati in base alla tipologia dei bisogni, alla condizione clinica dell'ospite e alle sue risorse ancora spendibili. Il progetto riabilitativo viene valutato da professionisti in convenzione; la raccolta sistematica dei dati e la verifica periodica degli obiettivi e del loro raggiungimento consentono un monitoraggio continuo dei progressi compiuti.

La terapia fisica viene condotta attraverso trattamenti individuali o in piccoli gruppi dai tecnici incaricati, sotto la supervisione del medico di base di riferimento.

Finalità

Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti disabili un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.

Destinatari dell'assistenza e cura

Nell'ambito della propria autorizzazione al funzionamento, la struttura si impegna ad offrire:

- *Ospitalità temporanea;*
- *ospitalità definitiva per anziani o adulti in situazioni di autosufficienza;*
- *ospitalità per soggetti con compromissione motoria e/o cognitiva medio - grave.*



INGRESSO - ACCOGLIENZA - PRESA IN CARICO - DIMISSIONE DELL'OSPITE

INGRESSO, ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

I momenti dell'accoglienza e della presa in carico vengono gestiti dal personale della struttura attraverso l'utilizzo di specifici e dettagliati protocolli.

In fase d'ingresso l'ospite viene accolto dalla Direzione e dall'assistente, vengono raccolte tutte le informazioni utili per una globale conoscenza dell'ospite al fine di garantire un inserimento il più agevole e gradevole possibile.

Le figure di coordinamento si occupano della prima fase di accoglienza; accompagnano l'ospite a visitare la struttura e lo presentano alle figure professionali di riferimento. Si informano inoltre sia l'ospite che i familiari autorizzati relativamente a tutto ciò che concerne l'organizzazione: gli orari dei pasti, delle attività e delle terapie; i ruoli delle diverse figure professionali, gli orari più idonei per le visite.

La presa in carico di un nuovo utente prevede sempre un periodo di valutazione grazie al quale potrà essere predisposto un adeguato progetto assistenziale globale, formulato dall'intera équipe e che preveda interventi di carattere relazionale, riabilitativo e assistenziale; tali interventi vengono comunicati e condivisi con i familiari degli ospiti.

Durante le prime settimane di soggiorno l'équipe predispone formale Piano di Assistenza Individuale, tenendo in considerazione anche la capacità di adattamento e le reazioni connesse all'inserimento in struttura. Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento. In caso di esigenze organizzative e/o bisogni e necessità assistenziali degli ospiti, la Direzione di Struttura si riserva la facoltà di trasferire gli ospiti in camere diverse da quelle inizialmente assegnate, condividendo con i familiari le decisioni assunte.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate con la Direzione che si preoccupa di fornire alla famiglia tutte le indicazioni necessarie per una corretta assistenza al rientro a casa.



Al momento della dimissione viene consegnata alla famiglia una relazione nella quale viene segnalata la terapia farmacologia in atto e gli esami effettuati.

In caso di dimissione le informazioni, nel rispetto della privacy e della dignità dell'ospite, sono fornite soltanto ai familiari autorizzati e/o al legale rappresentante e non sono diffuse in alcun modo al di fuori della struttura se non per motivazioni sanitarie.

La Direzione, a proprio insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria. Allo stesso modo si procederà alle dimissioni in caso di ritardi o mancati pagamenti alle scadenze pattuite.



GIORNATA TIPO OSPITI

<i>Dalle 7,00 alle 9,30</i>	<i>L'ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale ed il nursing di base (terapia, medicazioni, ecc.); l'ospite viene accompagnato nella sala adibita per la colazione.</i>
<i>Dalle 9,30 Dalle 12,00</i>	<i>Attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); fisioterapia individuale, attività motorie di gruppo; somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale; controllo presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.</i>
<i>Dalle 12,00 alle 13,30</i>	<i>Preparazione al pranzo; pranzo; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione; somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione.</i>
<i>Dalle 13,00 alle 15,30</i>	<i>Per ragioni sanitarie e/o su richiesta dell'ospite riposo pomeridiano a letto della durata di due ore circa; l'ospite viene accompagnato per le attività previste per il pomeriggio; monitoraggio presidi urinari per incontinenza; rieducazione dell'incontinenza.</i>
<i>Dalle 15,30 Dalle 19,00</i>	<i>Fisioterapia; attività di animazione (riabilitazione cognitiva, terapia occupazionale, attività ludico ricreative, terapia artistica e terapia del colore); partecipazione alla SS. Messa; merenda e somministrazione bevande come da piano di idratazione collettivo ed individuale.</i>
<i>Dalle 19,00 alle 20,30</i>	<i>cena; assistenza agli ospiti con difficoltà di alimentazione autonoma e/o deglutizione e rieducazione funzionale all'alimentazione;</i>



	<i>somministrazione terapia; monitoraggio qualità e quantità pasti e idratazione; assunzione terapia.</i>
<i>Dalle 20,30 Dalle 22,00</i>	<i>L'ospite viene accompagnato nelle camere; igiene personale; preparazione al riposo notturno; assunzione terapia.</i>
<i>Dalle 22,00 alle 07,00</i>	<i>Riposo; effettuazione controllo e cambi secondo necessità e secondo il programma redatto; mobilitazione a letto secondo il piano posizionamenti previsto.</i>

La **Giornata Tipo** è esposta nella bacheca centrale presso la Direzione Struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.



GESTIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI DI CURA

L'organizzazione della struttura assicura all'ospite:

Accoglienza e supervisione

La struttura e i servizi sono organizzati in base alle normative vigenti o, in mancanza, in base a specifici protocolli e rapporti convenzionali concordati con le autorità competenti.

Gli ospiti vengono accolti in nuclei omogenei in base alla patologia e alloggiati tenendo presenti le specifiche esigenze di compatibilità con gli altri componenti della comunità.

L'organizzazione consente di evitare rigidamente la confusione fra pazienti con diverse necessità e caratteristiche, mantenendo trattamenti mirati e adeguati alle specifiche esigenze.

Progetto individuale e piano assistenziale

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, viene predisposto e realizzato dall'équipe (composta da Infermiere, Fisioterapista, Addetto all'Assistenza, Assistente sociale) un Progetto Individuale (PI) nel quale vengono definiti i bisogni, le aree di intervento, gli obiettivi, gli indicatori e le tempistiche di verifica.

Successivamente vengono pianificati gli interventi specifici attraverso la redazione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI), che viene regolarmente aggiornato ogni 6 mesi e al variare delle condizioni dell'ospite. Tale documento viene condiviso con l'assistito, il suo legale rappresentante, il familiare autorizzato o il caregiver.

Protocolli di gestione dell'assistenza e degli eventi critici

La struttura, nell'ambito del proprio sistema di Gestione, Valutazione e miglioramento della Qualità dell'assistenza, adotta linee guida, procedure e protocolli per la gestione dell'assistenza e per la prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento di tutti gli eventi critici statisticamente rilevanti.

A Familiari e Visitatori è fatto assoluto divieto di compiere azioni di carattere assistenziale e/o sanitario. Il Caregiver che desiderasse agire degli interventi sul suo caro, o far intervenire altro professionista esterno, dovrà farne precisa richiesta alla Direzione che, a suo insindacabile giudizio, potrà non autorizzare tali interventi se ritenuti non idonei per la salute dell'ospite stesso.



VISITE ALL'OSPITE

L'orario di visita è consentito tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 11.00 e dalle ore 17.00 alle ore 18.00, mentre necessita di autorizzazione della Direzione oltre gli orari prescritti.

Data l'attuale Emergenza sanitaria da COVID-19, potranno essere applicate restrizioni in base alla decretazione emergenziale di riferimento, che saranno opportunamente comunicate.

Si invitano i Signori Visitatori a non accedere ai nuclei durante l'orario di igiene personale, di somministrazione della terapia e durante l'orario dei pasti.



REGOLAMENTO DI STRUTTURA

SERVIZI ALBERGHIERI

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto di ammissione i seguenti servizi:

Igiene, sanificazione, disinfezione

Quotidianamente le camere di degenza, i servizi igienici, e i luoghi comuni sono puliti e sanificati. A scadenze fisse, ed ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

I pasti

A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete, secondo la Tabella Dietetica predisposta e vistata dalla competente ASL.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione è responsabile solo ed esclusivamente quando le cose gli sono state consegnate in custodia o quando ha rifiutato di ricevere in custodia cose che aveva l'obbligo di accettare (a titolo esemplificativo: carte-valori, denaro contante e/o oggetti di valore) e che comunque può rifiutarsi di ricevere quando siano pericolose o, tenuto conto dell'importanza e delle condizioni di gestione della struttura, abbiano valore eccessivo o natura ingombrante.

La Direzione rilascia debita ricevuta di deposito, all'esibizione della quale avverrà la restituzione. La Direzione può richiedere che la cosa affidatagli sia contenuta in un involucro chiuso o sigillato a salvaguardia dei beni consegnati dal Contraente.

Tuttavia, non è responsabile quando il deterioramento, la distruzione o la sottrazione dei beni personali siano dovuti:

- *al Contraente, alle persone che l'accompagnano, che sono al suo servizio o che gli rendono visita;*
- *a forza maggiore;*
- *al naturale deterioramento della cosa.*

Il Contraente, non potrà richiedere a nessun titolo o ragione il risarcimento del danno subito e accertato qualora il fatto non sia denunciato alla Direzione immediatamente e comunque non oltre 48 ore dalla conoscenza del fatto.



È obbligo del Contraente osservare la dovuta diligenza nel non disinteressarsi delle proprie cose e prendere le opportune cautele in merito alla gestione e utilizzo delle stesse.

SERVIZI INTEGRATIVI

ASSISTENZA RELIGIOSA

Settimanalmente, a orari fissati, è garantita la partecipazione alla Santa Messa. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

CORRISPONDENZA

La corrispondenza in arrivo e partenza dell'ospite viene gestita dalla Direzione. L'ospite può ricevere all'indirizzo della Struttura la propria corrispondenza; la Direzione smisterà e collocherà nell'apposita cartella dell'Ospite la posta in arrivo del medesimo. Pertanto, con la sottoscrizione del presente documento, l'ospite, il Rappresentante Legale o il Contraente, autorizza la Direzione a ricevere per suo conto qualunque tipologia di corrispondenza. È cura dell'ospite o del contraente verificare e ritirare l'eventuale corrispondenza in giacenza.

SERVIZI EXTRA

Il contratto di ingresso e le informazioni integrative specificano quali servizi sono compresi nella retta e quali sono usufruibili, a richiesta dell'ospite, a pagamento.

MODALITÀ DI INGRESSO

La Direzione è a disposizione nell'orario di apertura o su appuntamento per la visita della struttura e per tutte le informazioni. All'ospite che vuole trascorrere un periodo presso la nostra struttura o ai suoi contraenti vengono richieste una serie di notizie onde individuare il nucleo adatto in cui alloggiarlo. Viene richiesta la sottoscrizione di una domanda di ingresso non impegnativa ma che consente di comprendere quali siano i servizi adeguati all'ospite anche da un punto di vista economico.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di manifestare la propria volontà, la Direzione della Struttura provvederà ad effettuare le dovute comunicazioni agli enti preposti e al rappresentante legale dell'ospite stesso se nominato. In caso contrario, i familiari dovranno attivarsi presso le opportune sedi per



intraprendere il percorso di nomina di un legale rappresentante del proprio caro. La Direzione di Struttura è a disposizione per aiutare i familiari nella predisposizione dell'istanza secondo la normativa vigente.

Dovranno essere fornite in questa sede, o comunque prima dell'ingresso in struttura, tutte le informazioni necessarie o anche solo opportune per la salute e il benessere dell'ospite.

La Direzione di Struttura funge da riferimento per i rapporti con familiari autorizzati o rappresentanti legali dell'ospite e rimane a disposizione negli orari di apertura al pubblico per eventuali richieste o fabbisogni particolari.

Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari autorizzati o rappresentanti legali, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ASPETTI ECONOMICI

La retta viene imputata all'ospite, comprensiva della giornata di dimissione indipendentemente dall'orario di uscita dalla struttura. Anche in caso di un eventuale decesso, la retta verrà imputata al cliente indipendentemente dall'orario. La retta applicata è quella risultante dal contratto di ingresso sottoscritto e successive variazioni o adeguamenti.

La retta è composta da:

- **Retta giornaliera a carico dell'ospite:** *determinata dalla struttura in base alle condizioni di salute dell'ospite, varia da un minimo di € 33,50 giornalieri ad un massimo di € 43,33 giornalieri; gli eventuali aggiornamenti sono comunicati a tutti gli ospiti o contraenti entro la fine del mese precedente a quello di variazione della retta.*

- **Servizi Non Compresi:**

- *Supplementi: Vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura.*

- *Servizi extra: Vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente e vengono pagati in base alle quantità. I prezzi di tali servizi sono disponibili presso la Direzione Struttura.*

- **Farmaci, Presidi e Ausili:** *Non vengono forniti dalla Struttura. Gli ospiti/contraenti devono provvedere personalmente al loro acquisto e alla consegna alla Direzione Struttura al momento dell'ingresso e per tutto il periodo di permanenza.*



STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di Qualità vengono definiti sulla base dei requisiti minimi strutturali e gestionali individuati dalle normative vigenti. Esiste, tuttavia, un impegno programmatico che si sta sviluppando dall'analisi e dalla valutazione delle attività con l'intento di migliorare la Qualità erogata e percepita.

Soddisfazione dell'utente e dell'operatore

Focalizzare l'attenzione sulle aspettative degli Ospiti in struttura vuol dire riflettere sugli aspetti che incidono e rendono concreta la soddisfazione dell'utente.

Con cadenza annuale, viene sottoposto ai Signori Ospiti - o ai loro parenti in caso di manifesta impossibilità - un questionario relativo al gradimento del servizio offerto in struttura. I risultati vengono raccolti, elaborati, esaminati dalla Direzione, pubblicati nella "bacheca parenti" e condivisi con i familiari durante la riunione annuale.

Eventuali criticità sono esaminate dalla Direzione, che interverrà mettendo in atto azioni correttive con l'obiettivo finale di instaurare rapporti di fiducia, di comprensione e di credibilità.

Il questionario di soddisfazione dell'utente disponibile in direzione, è uno strumento in grado di fornire un rapido feedback (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato in fondo al documento).

Si ritiene inoltre che, l'attività di ascolto non debba essere rivolta esclusivamente all'utenza ma anche ai propri operatori allo scopo di incrementarne la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'Ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permetta di intraprendere eventuali azioni correttive o migliorative.



MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Gestione Reclami

La Direzione si impegna a ricevere le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci all'insoddisfazione dei singoli ospiti/utenti e a chiarire la sua posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le iniziative che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento integrale della qualità dei servizi. L'ospite o chi per Lui, può presentare reclami o suggerimenti richiedendo l'apposito modulo di segnalazione (un fac-simile del suddetto modulo viene riportato alla pagina successiva).

Le segnalazioni ed i reclami vengono gestiti in tempi brevi e comunque entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento degli stessi.



INFORMAZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI INGRESSO

DOCUMENTI DA FORNIRE ALL'ACCETTAZIONE

Relativi al paziente:

- *Codice Fiscale*
- *Carta di Identità*
- *Tessera Sanitaria ed esenzioni*
- *Eventuali relazioni e documentazioni sanitarie*
- *Eventuale riconoscimento pensione invalidità o accompagnamento*
- *Copia Certificato di Residenza.*

Relativi al Contraente che esegue l'ingresso:

- *Codice Fiscale*
- *Carta di Identità*
- *Eventuale nomina del Tribunale per ADS; Tutore; Curatore.*



SINTESI DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

- 1. Alla sottoscrizione del contratto di ingresso in Struttura viene richiesto un deposito cauzionale infruttifero pari a Euro 500,00 (euro cinquecento/00);*
- 2. la retta mensile, fatturata ad inizio mese, dovrà essere corrisposta entro il giorno 10 di ogni mese; tale retta potrà raggiungere un tetto massimo di € 1.300,00 (euro milletrecento/00) oltre IVA al 5% in caso di aggravamento delle condizioni di ingresso dell'ospite; dell'entità e della decorrenza della variazione verrà data comunicazione scritta dall'Ente Gestore della Comunità Alloggio;*
- 3. la retta di ospitalità non comprende le Spese personali e voluttuarie, Supplementi (vengono richiesti sottoscrivendo il contratto e sono calcolati a giornata di permanenza in Struttura); Servizi extra (vengono erogati a richiesta dell'ospite o del contraente e vengono pagati in base alle quantità); Farmaci, Presidi e Ausili;*
- 4. il periodo minimo di degenza è di 15 giorni, che dovranno essere comunque corrisposti. È possibile prorogare la degenza, fino ad un massimo di 2 volte, dopodiché il contratto andrà rinnovato a tempo indeterminato;*
- 5. in caso di assenza temporanea per ricovero ospedaliero, soggiorni climatici o rientri in famiglia, o per qualsiasi altro motivo, di durata fino a 30 giorni consecutivi, il posto letto verrà riservato e la retta andrà corrisposta. Le assenze di durata superiore a 30 giorni consecutivi comportano una riduzione della retta mensile pari al 50% della stessa; se invece l'assenza è superiore ai 45 giorni consecutivi, ciò comporta la risoluzione del contratto, la riassegnazione del posto letto ad altro cliente e la relativa dimissione dell'ospite;*
- 6. il periodo di preavviso per la cessazione della degenza deve essere di giorni 15 precedenti la data della dimissione; in caso di mancato preavviso il contraente è tenuto a corrispondere una penale pari alla retta giornaliera per 15 giorni;*
- 7. in caso di 2 mancati pagamenti consecutivi, il contratto si intenderà risolto di fatto e di diritto;*
- 8. la Direzione, a proprio insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di dimettere l'Ospite laddove sia ravvisata incompatibilità fra il comportamento di quest'ultimo e la vita comunitaria.*



Servizi inclusi nella retta

La retta mensile include i seguenti servizi:

- Assistenza di base
- Assistenza infermieristica
- Servizio sociale
- Servizio fisioterapico
- Servizio di animazione
- Servizio di ristorazione (prima colazione, pranzo, merenda e cena)
- Fornitura e lavanderia di tovagliato, federe, lenzuola, coperte e asciugamani
- Servizio di lavanderia ospiti - biancheria intima ed indumenti personali lavabili con normali lavatrici
- Attrezzature e materiali per le attività didattiche e ricreative

CONCLUSIONI

Il presente documento nasce per facilitare l'utilizzo dei nostri servizi e aumentare la trasparenza della nostra organizzazione.

Siamo a disposizione per aumentarne la chiarezza anche in base al Vostro aiuto.



Modulo SEGNALAZIONI E RECLAMI

STRUTTURA

SEGNALAZIONE DI MANUTENZIONI ☐ APPROVVIGIONAMENTI ☐

OSPITI/CONTRAENTI ☐ DIPENDENTI ☐ NON CONFORMITÀ ☐

SIG./RA _____ TEL. _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

DATA / / FIRMA DEL SEGNALATORE:

AZIONI INTRAPRESE: ____/____/____

CONCLUSIONE DEL ____/____/____

CONCLUSO

RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA:

Firma per ricevuta risposta del SEGNALATORE: _____

DATA__/_/_/_



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE-FAMILIARE

ISTRUZIONI GENERALI PER LA COMPILAZIONE E LA RICONSEGNA DEL QUESTIONARIO

GENTILE SIGNORA/EGREGIO SIGNORE, LA PREGHIAMO DI:

1. LEGGERE IL TESTO COMPLETO DI OGNI DOMANDA PRIMA DI RISPONDERE;
2. COMPILARE IL QUESTIONARIO IN TUTTE LE SUE PARTI IN FORMA ANONIMA, CONSIDERANDO COME ANNO DI RIFERIMENTO IL
3. CONSEGNARE IL QUESTIONARIO COMPILATO ENTRO UNA SETTIMANA DAL RICEVIMENTO, IMBUCANDOLO NELL'APPOSITA CASSETTA SIGILLATA UBICATA PRESSO LA RECEPTION.

NOME DELLA RESIDENZA

DATA DI COMPILAZIONE __/__/__:

INFORMAZIONI SULL'UTENTE

ETÀ DELL'OSPITE

SESSO

☐ MASCHIO

☐ FEMMINA

VIVE NELLA
RESIDENZA DA:

☐ MENO DI 6 MESI

☐ DA 6 MESI A 2 ANNI

☐ PIÙ DI 2 ANNI

☐ PIÙ DI 4 ANNI

INDICARE LA PERSONA
CHE COMPILA IL
PRESENTI
QUESTIONARIO

☐ OSPITE

☐ FAMILIARE

SPECIFICARE:

☐ CONIUGE ☐ FIGLIO/FIGLIA

☐ NIPOTE ☐ ALTRO

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

1. È SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E
DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE IN
RESIDENZA?

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

1.1 CARTA DEI SERVIZI (INDICAZIONI IN
MERITO AI SERVIZI DISPONIBILI E ALLE
MODALITÀ PER USUFRUIRNE)

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

1.2 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI E
ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

2. È SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E
DELLE STRUTTURE PRESENTI IN
RESIDENZA?

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

2.1 AMBIENTI COMUNI: ASPETTO,
COMODITÀ, TEMPERATURA,
VENTILAZIONE, LUMINOSITÀ

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

2.2 CAMERA PERSONALE: COMODITÀ,
DIMENSIONE, ARREDO, TEMPERATURA,
LUMINOSITÀ

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO

3. È SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA
AD IGIENE PERSONALE E PULIZIA

☐ MOLTO

☐ ABBASTANZA

☐ POCO

☐ MOLTO POCO



AMBIENTI?

3.1 CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
3.2 PULIZIA DEGLI AMBIENTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.1 QUALITÀ DEI PASTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.2 QUANTITÀ DEI PASTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.3 VARIETÀ NEL MENÙ	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
4.4 POSSIBILITÀ DI MODIFICARE I CIBI IN PRESENZA DI DISTURBI DI MASTICAZIONE, DI DEGLUTIZIONE O PER I SUOI PROBLEMI DI SALUTE	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
5. È SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI LAVANDERIA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6. È SODDISFATTO DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI ORARI IN RESIDENZA?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6.1 ORARI APERTURA ALLE VISITE	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6.2 ORARI PASTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
6.3 ORARI SONNO/VEGLIA	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7. È SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITÀ E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.1 PERSONALE AUSILIARIO	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.2 INFERMIERI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.3 PERSONALE MEDICO	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.4 FISIOTERAPISTI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO
7.5 ANIMATORI	☐ MOLTO	☐ ABBASTANZA	☐ POCO	☐ MOLTO POCO



Oikia - Dimensione Ritrovata S.c.s. – La Comunità

8. SI SENTE COINVOLTO NEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)? ☐ MOLTO ☐ ABBASTANZA ☐ POCO ☐ MOLTO POCO

9. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE? ☐ MOLTO ☐ ABBASTANZA ☐ POCO ☐ MOLTO POCO

10. È SODDISFATTO DELLE ATTIVITA' DI FISIOTERAPIA? ☐ MOLTO ☐ ABBASTANZA ☐ POCO ☐ MOLTO POCO

11. È SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY? ☐ MOLTO ☐ ABBASTANZA ☐ POCO ☐ MOLTO POCO

12. COME PERCEPISCE L'ATMOSFERA ED IL CLIMA EMOTIVO IN RESIDENZA? ☐ SERENA ☐ MALINCONICA

12.1 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON GLI ALTRI OSPITI/FAMILIARI? ☐ MOLTO ☐ ABBASTANZA ☐ POCO ☐ MOLTO POCO

12.2 È SODDISFATTO DEL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE CHE SI OCCUPA DI LEI? ☐ MOLTO ☐ ABBASTANZA ☐ POCO ☐ MOLTO POCO

12.3 PERCEPISCE CORTESIA, DISPONIBILITÀ ED UMANITÀ DA PARTE DEL PERSONALE NEI SUOI CONFRONTI? ☐ SÌ ☐ NO

RingraziandoLa per il tempo dedicato alla compilazione del questionario La invitiamo ad apporre nello spazio sottostante, eventuali suggerimenti/osservazioni.
