

Carta dei Servizi Centro di Assistenza Eden Residence

La gioia di appartenere alla terza età

Introduzione

La presente carta dei servizi è lo strumento di relazione e di trasparenza a tutela dei diritti tra la Gioventù società cooperativa sociale a r.l che gestisce il Centro di Assistenza Eden Residence e l'Ospite e i suoi familiari, nell'ambito dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è uno strumento efficace ed innovativo, ideato dal legislatore negli ultimi tempi, allo scopo di riformare il complessivo sistema dei Servizi resi alla collettività, in modo tale da rendere le prestazioni fruibili maggiormente efficienti e rispondenti ai concreti bisogni dell'utenza.

Principi Sulla Erogazione Dei Servizi secondo la Direttiva Ciampi del 27/01/1994

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 che ha fissato i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne nel rispetto delle caratteristiche di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Principi Sulla Erogazione Dei Servizi secondo la Direttiva Ciampi del 27/01/1994

- Eguaglianza: le regole che determinano i rapporti tra gli utenti e i gestori del servizio sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- Imparzialità: il comportamento del personale nei confronti degli utenti “ ai quali è garantita la privacy al fine di rispettarne la dignità “ deve essere giusto, imparziale ed obiettivo.
- Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- Diritto di scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione ed informazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha il diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- Efficacia ed efficienza: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
- L'efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare, cioè la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico.
- L'efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.

La Presente Carta dei servizi è il frutto di un lavoro sinergico e condiviso tra la Direzione della Cooperativa, i Coordinatori dei servizi e il personale operante nella struttura. Viene distribuita ed affissa nella sede legale della Cooperativa e nella struttura operativa è a disposizione degli operatori e dei soggetti interessati per la consultazione. La Carta dei Servizi è aggiornata secondo le decisioni adottate dalla direzione.

Presentazione della Cooperativa

La Cooperativa sociale La Gioventù a r.l è stata costituita con atto pubblico a firma del Notaio Maria Bonomo rep. 9099 del 31/10/1985.

Ad oggi la sede legale ed amministrativa della società è ubicata congiuntamente alla sede operativa

in Misilmeri (PA) nella via L 2l (Contrada De Simone) n. 52. La società è stata iscritta al Registro delle Imprese presso la CCIAA di Palermo in data 19/02/1996 con n° 03373320823. La società è stata iscritta al Repertorio Economico Amministrativo in data 04/03/1986 al n° 133740.

La società è stata iscritta all'Albo delle Cooperative in data 31/03/2005 al n° Al4487,

La società è stata iscritta all'Albo Regionale con D.A. N° 3176 del 08/05/1995 al n° 537 degli Enti-Assistenziali Pubblici e Privati previsto dall'art.26 della L.R. n.22 del 09/05/1986.

La società è in regola con tutti gli adempimenti fiscali, tributari, previdenziali ed assistenziali detiene infatti tutti i registri obbligatori previsti dalle vigenti normative fiscali e previdenziali,

La società, in quanto cooperativa sociale persegue l'oggetto della propria attività mediante la prestazione lavorativa dei soci i quali hanno instaurato con la stessa un rapporto di lavoro subordinato nelle forme previste dalla vigente normativa in materia.

Settore attività

Il settore di attività in cui opera la società è quello sanitario/alberghiero.

La società, infatti, è autorizzata all'esercizio dell'attività giusta licenza n.5218 rilasciata dalla U.S.L. 7 in data 14/10/1991 e giusta licenza cat.l l/A92 del 30/06/1992 rilasciata dalla P.S.

L'attività esercitata è quella dell'assistenza e della cura di persone anziane e disabili presso la propria struttura.

Infrastruttura

La sede operativa, come già detto, è ubicata in Misilmeri nella frazione di Portella di Mare. La struttura edificata nel 1991, di mq. 1250 sorge su un'area di mq. 3400 in zona rurale, a circa 900 mt. dal centro urbano.

E' sorta per servire un bacino di utenza costituito per la maggior parte dei casi da anziani.

Un moderno edificio a due piani circondato da un giardino attrezzato di 2500 metri quadri e da un ampio parcheggio auto; accoglie 24 camere con bagno privato, telefono, aria condizionata, e TV. Non mancano ambienti di uso comune, climatizzati, tra cui un ristorante e un angolo bar che sono anche a disposizione dei parenti degli ospiti ed un efficiente centro di estetica e acconciature. Merita una particolare attenzione l'assistenza medica assicurata agli ospiti, è inoltre disponibile una palestra riabilitativa per potere accedere a prestazioni supplementari come: fisioterapia, magnetoterapia e riabilitazione per soggetti diversamente abili.

Attualmente ha una ricettività di 56 posti letto, è una struttura sociale e residenziale che offre ospitalità a persone autosufficienti e non, i quali preferiscono avere servizi collettivi o che o per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione.

Visione

Il nostro scopo è quello di essere identificati nel panorama degli erogatori di servizi sociosanitari del territorio come una struttura realtà di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali degli ospiti, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

Servizio Alberghiero

- E' garantito 7gg/7gg;
- Menù giornalieri preparati dal nostro cuoco visionati dal Medico della struttura;
- Diete personalizzate in caso di necessità.

Attività aggiuntive:

- Pulizia e riordino degli ambienti
- Attività di animazione
- Servizio di guardaroba
- Assistenza continua alla persona diurna e notturna
- Assistenza medica ed infermieristica
- Servizio sociale

I servizi assistenziali e di cura della Persona:

Ad ogni Persona residente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione compresa la possibilità di accompagnamento all'esterno della struttura. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Struttura ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo, il tutto è definito tramite un piano di lavoro dettagliato. L'attività di assistenza è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni, mattino, pomeriggio e notte. A differenza dell'operatore sanitario ospedaliero, che conosce e assiste i pazienti solo durante i pochi giorni del loro ricovero in ospedale, l'operatore della nostra Residenza si ritrova spesso ad assistere gli ospiti anche per anni; condivide con loro una parte di vita, spesso la terza età, l'età del tramonto. Affronta insieme a loro stati d'animo ed emozioni profonde, fragilità e comorbilità talvolta dovendo sopperire alla mancanza o all'abbandono dei familiari.

Assistenza medica:

Il servizio di assistenza medica è erogato dal medico della struttura; in caso di emergenza, si contatterà il 118 o la guardia medica con relativa comunicazione ai parenti.

Servizio sociale:

Servizio sociale svolge il ruolo di tutela e controllo per quei pazienti privi di supporto familiare ed intrattiene rapporti istituzionali come con il Comune o il Giudice Tutelare.

Il servizio di parrucchiere e barbiere:

Il servizio di parrucchiere e barbiere è su richiesta;

Il servizio di pedicure-manicure:

La Struttura, su richiesta, effettua cure podologiche con l'ausilio di personale specializzato esterno.

Il servizio di Animazione:

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come “parte di una grande famiglia”, per far questo anche attraverso il coinvolgimento di personale esterno, si realizzano progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Feste e attività ricreative:

In occasione delle festività natalizie o pasquali o in occasione dei compleanni dei nostri ospiti, si organizzano delle feste durante le quali è sempre molto gradita e consigliata la presenza dei parenti che potranno partecipare attivamente a tutte le attività che verranno svolte.

Il servizio di ristorazione:

La ristorazione è considerata un servizio molto importante e fondamentale per la soddisfazione degli Ospiti; a tal proposito si evidenzia la cura nello scegliere i prodotti, nel rifornimento quotidiano del cibo, nella preparazione dello stesso insieme con gli altri addetti, regolarmente formati ed aggiornati sulle corrette tecniche di allestimento e somministrazione dei pasti, come previsto dalla Normativa Vigente in materia di Igiene degli Alimenti e dalle Linee Guida HACCP.

Il servizio di pulizia e sanificazione:

Il servizio è affidato al personale interno che garantisce tutti i giorni la pulizia completa delle camere, compresi gli arredi, e di tutte le parti comuni della Struttura.

Servizio di lavanderia-guardaroba:

Il servizio di lavanderia è esterno e comprende il lavaggio di tutta la biancheria e degli indumenti degli Ospiti. Tutti i capi di vestiario e biancheria sono contrassegnati con i dati identificativi dell'ospite per un facile riconoscimento.

Servizio tecnico e di manutenzione:

La Struttura ha personale specializzato per la manutenzione ordinaria dell'immobile e ha convenzioni esterne per la manutenzione degli impianti idraulici, elettrici, di riscaldamento, impianto, monta lettighe ed estintori;

Servizio amministrativo:

E' presente in struttura personale amministrativo volto a svolgere i vari compiti gestionali ed a rispondere, ove necessita, alle varie richieste o esigenze che possano sorgere all'occorrenza.

Servizio prenotazioni esami / visite esterne:

Per l'effettuazione di esami, prelievi o visite esterne (anche con l'ausilio dei nostri mezzi) o a domicilio il personale amministrativo e sanitario provvede a prenotare, in caso di difficoltà dei parenti, le prestazioni direttamente al CUP o tramite il distacco della ASP di riferimento; I prelievi vengono effettuati direttamente in struttura. In caso di accertamenti esterni, verranno comunicati ai parenti/tutori i dati relativi ad essi

Assistenza Religiosa:

All'interno della struttura vi è una cappella dove gli ospiti, parenti, personale e coloro che ne abbiano necessità possono raccogliersi in preghiera liberamente in qualsiasi momento della giornata.

Modalità di accoglienza e dimissione

Possono accedere alla struttura tutti coloro che ne facciano richiesta ed hanno le caratteristiche tali a ricevere quell'assistenza necessaria e specifica per essere gestiti all'interno della nostra struttura. Una volta presentata la domanda e in fase di accoglimento della persona dovranno essere presentati alla Direzione i seguenti documenti:

- Documento di identità dell'ospite;
- Tessera Sanitaria dell'ospite;
- Libretto sanitario dell'Ospite e relativo codice di esenzione;
- Documentazione sanitaria dell'Ospite;
- Nominativo e recapiti del Medico curante dell'ospite;
- Terapia farmacologica in atto firmata e datata da parte del Medico curante, dello Specialista o ente ospedaliero.
- Dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità.

Il servizio di Accoglienza viene effettuata dal personale amministrativo e successivamente dal personale sanitario, che valuta le condizioni igienico-sanitarie e caratteriali dell'ospite per un migliore inserimento nell'ambiente. In seguito si procede all'inventario della biancheria e all'inserimento dell'Ospite nella stanza assegnata, fornendogli anche le dovute informazioni circa le regole della

struttura.

La giornata tipica

- Dopo la sveglia mattutina, gli operatori si adoperano per effettuare l'alzata degli ospiti, la corretta igiene quotidiana e la successiva vestizione;
- Subito dopo gli ospiti vengono accompagnati presso la sala di ristoro dove è servita la colazione. Gli operatori socio sanitari assistono gli utenti che necessitano di supporto al pasto e collaborano con l'infermiere nell'aiutare gli ospiti alla corretta assunzione della terapia orale.
- Attività riabilitative e motorie vengono svolte al mattino con fisioterapisti e operatori qualificati per gli ospiti che ne hanno diritto e necessità.
- Gli operatori socio assistenziali, durante la giornata ove necessario, supportano e accompagnano gli ospiti in bagno assicurando il mantenimento dell'igiene personale; coadiuvano i professionisti nell'espletamento delle attività ludiche.
- A pranzo gli ospiti, suddivisi in due turni:
dalle ore 11.30 degenti non autosufficienti - dalle ore 12.30 degenti autosufficienti,
vengono accompagnati nuovamente in sala ristoro per il pasto. Gli operatori distribuiscono il vitto osservando scrupolosamente le prescrizioni dietetiche e supportando gli utenti non autonomi. Il personale preposto aiuta l'infermiere di turno nel fare assumere correttamente agli ospiti la terapia orale e riferiscono allo stesso eventuali degenti inappetenti e o eventuali altri problemi insorti durante il pasto.
- Riposo. Gli operatori accompagnano gli ospiti nelle proprie camere per il riposo pomeridiano, messi a letto, se del caso viene garantita la corretta igiene personale.
- Attività ricreative. Dopo l'alzata pomeridiana gli ospiti vengono accompagnati nelle sale comuni per le attività ricreative pomeridiane. Nel pomeriggio si praticano spesso attività ludiche o di intrattenimento, musica, tv e attività motorie in palestra. Durante le ore pomeridiane, a chi ne fa richiesta, viene dispensata la merenda nell'area bar.
- Dalle ore 16 alle ore 19 gli ospiti possono ricevere le visite dei parenti presso il salone polifunzionale e attendere l'ora della cena, anch'essa suddivisa in due turni con i seguenti orari:
dalle ore 17.30 degenti non autosufficienti - dalle ore 19.00 degenti autosufficienti,
gli operatori seguono lo stesso protocollo adottato per il pranzo, supportando gli utenti meno autonomi, facendo particolare attenzione ad eventuali problematiche di pazienti disfagici. La presenza di un infermiere professionale, durante i pasti, è sempre garantita.
- Messa a letto. Nelle ore successive alla cena gli operatori supportano gli ospiti nella svestizione, nell'igiene e nella vestizione degli indumenti per la notte aiutandoli nella messa a letto. Gli ospiti, che lo desiderano, possono intrattenersi ulteriormente nel salone polifunzionale, sino alle ore 23.00, per seguire i programmi televisivi.
- Durante le ore notturne è garantita la presenza degli operatori, che effettuano controlli ad orari prestabiliti, affinché si accertino che gli ospiti riposino e dormano adeguatamente effettuando, le eventuali cure igieniche ove necessario. Se durante le ore notturne dovessero insorgere gravi ed acuti problemi di salute, dove è richiesto il supporto ospedaliero, il paziente viene inviato, **tramite 118**, al più vicino presidio sanitario.

Diritti e Doveri degli Ospiti

Al fine di rendere quanto più chiaro possibile quali siano le Norme di Civile Convivenza che caratterizzano la Vita all'interno dell'Eden Residence, si focalizza il fatto che gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energia ed esperienze dal quale la società può attingere.

La persona ha il diritto:

- di sviluppare e di conservare la propria libertà ed individualità;
- di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza;
- di conservare la libertà di scegliere dove e con chi convivere, all'interno della struttura, nei limiti delle possibilità;
- di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
- di avere un vita di relazione;
- di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, a propria originalità e creatività;
- di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- di essere messo in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

E' nella nostra filosofia, per una crescita costante, instaurare un rapporto quanto più diretto ed amichevole con gli Ospiti e i loro parenti; per tale motivo siamo disponibili a ricevere qualsiasi segnalazione di malcontento o disservizio. In particolare è volontà della Direzione verificare sempre assieme ai diretti interessati, le motivazioni di eventuali inadempimenti o violazioni degli standard quantitativi o qualitativi e, una volta valutata l'entità e la colpa (escludendo quindi casi fortuiti, di forza maggiore, eventi straordinari o non direttamente dovuti all'Eden Residence), giungendo ad un accordo tra le parti.

L'Eden Residence si impegna a mantenere gli standard qualitativi adottati ed eventualmente a intraprendere le azioni correttive per garantire sempre la coerenza dei processi organizzativi e del comportamento del personale con gli obiettivi di qualità raggiunti.

Le regole per una buona convivenza

L'ingresso al pubblico è aperto ai visitatori nelle ore diurne, il personale istruisce gli stessi sui comportamenti più adeguati a garantire la privacy e il riposo degli ospiti. **Al fine di agevolare la somministrazione dei pasti e le operazioni di pulizia ed igiene della struttura, si osserva l'orario visita parenti dalle 16 alle 19. Nei giorni festivi è consentito l'ingresso anche al mattino dalle 10 alle 12.** Previa autorizzazione ed in via eccezionale e sporadica, viene concessa la possibilità di ingresso fuori dall'orario; in questo caso la Direzione deve identificare il visitatore autorizzato. Al fine di mantenere sempre un'elevata qualità del servizio e una corretta salvaguardia degli ospiti, i visitatori sono tenuti a comportarsi nel rispetto del regolamento della Struttura favorendo il lavoro del personale, senza interferire sul loro operato, e comunque in alcun modo nelle mansioni del personale in quanto l'assistenza sanitaria alle persone ricoverate è erogata esclusivamente dal personale medico ed infermieristico della struttura di accoglienza. La presenza di familiari o badanti al di fuori dell'orario delle visite deve essere sempre autorizzata dalla Direzione Amministrativa rispettando sempre e scrupolosamente le norme igieniche della struttura e il diritto di riservatezza dei degenti.

- Per ciascun paziente può essere autorizzata la presenza di un solo familiare per volta. I familiari autorizzati, oltre l'orario di visita, debbono esibire se richiesto dal personale presente in qualsiasi momento il foglio di autorizzazione all'ingresso.
- Gli operatori ed in genere il personale sono autorizzati a pretendere che i visitatori lascino la struttura al termine degli orari di visita se non provvisti di permesso per intrattenersi fuori orario o che escano momentaneamente dalle camere per consentire di praticare cure o atti assistenziali ai degenti.

- I visitatori devono allontanarsi durante gli interventi sanitari sia medici che infermieristici se non espressamente autorizzati. La mancata osservanza del presente regolamento comporterà la revoca del permesso accordato.
- Umanizzare un Centro di Assistenza significa migliorare la qualità di vita a pazienti e familiari. Il personale per ragioni di sicurezza ed organizzative deve sapere chi è presente in struttura nelle ore di visita consentite e qualora vi siano familiari o persone delegate ad attività di sostegno.