



www.centrovillamaria.it

CARTA DEI SERVIZI

Centro Villa Maria

Comuni di Sala Consilina (SA)

Via Roma 7 - 9



Sommario

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	2
Il Presidente.....	2
Premessa	3
Chi Siamo	4
I Principi e i Fondamenti.....	4
La Struttura.....	5
Assegnazione camera ospite e personalizzazione scheda.....	5
Presentazione dei prestatori del servizio	8
SANI A CASA - Società Cooperativa Sociale	8
SERVIZI	10
Destinatari Del Servizio Ed Elementi Di Priorità	11
La Finalità Del Servizio	11
FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE.....	12
INSERIMENTO, ACCOGLIENZA E MONITORAGGIO.....	12
Documenti Ospiti.....	13
Progetto di Assistenza Personalizzato	14
Monitoraggio e Valutazione	14
RETTA DI ACCOGLIENZA	15
Fatturazione e pagamento rette	15
GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI.....	16
Controllo della Qualità del Servizio	16
DIRITTI E DOVERI DELL’OSPITE	16
ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	18
LABORATORI	19
Cura dell’ambiente	19
Attività Teatrale, Canto e Ballo.....	20
Laboratorio Culturale	20
Laboratorio Ortoterapia	21
Laboratorio Artigianale di Piccoli Manufatti	21
ALLEGATI.....	22
Questionario Di Gradimento Del Servizio.....	22
Segnalazione di Reclami, Lamentele e Suggerimenti	24



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Presidente

Gentile Signora, Egregio Signore,

la presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento attraverso il quale rendere disponibili le informazioni relative alla nostra organizzazione, alle finalità della struttura, ai servizi offerti, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali assisterli. Questa guida ha lo scopo di 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, quale assistenza e quale modalità di cura aspettarsi. Il sistema che Le presentiamo è 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 ed alle modalità di erogazione degli stessi. Tale modulistica è a Sua disposizione 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.

Grazie per l'attenzione ed un cordiale saluto.

IL Presidente



Premessa

Con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

La legge quadro 328/2000 ribadisce la necessità per i Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i servizi alle esigenze dei cittadini.

I cittadini possono così contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi è conforme allo schema della D.G.R. Campania n. 1835 del 20.11.2008 e costituisce un valido strumento per informare sul servizio offerto tutelando i diritti di cittadinanza sociale e consentendo ai cittadini di effettuare scelte appropriate.

Il presente documento illustra le caratteristiche della Struttura, le modalità di funzionamento e di accesso, i fattori di qualità con lo scopo di creare le condizioni per facilitare la valutazione da parte dei cittadini utenti e dei committenti.

La Carta del Servizio è un patto con i propri destinatari, rappresenta cioè l'impegno della Struttura a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione interna ed esterna. È, di conseguenza, un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

È un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati e ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento del Servizio per persone adulte autonome e semiautonome che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa.

Costituisce uno strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poiché esplicita e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

Il risultato è uno strumento di informazione, partecipazione e tutela frutto di un percorso condiviso di analisi e qualificazione dell'operato dei prestatori del servizio nei suoi diversi ambiti di intervento che coinvolge gli organismi direzionali e di gestione, gli operatori, i destinatari degli interventi e i loro familiari.



Chi Siamo

Il Centro “Villa Maria” si occupa di servizi per:

- persone ultrasessantacinquenni autonome e semiautonome;
- persone ultrasessantacinquenni con ridotta autonomia ed elevato bisogno di assistenza alla persona;
- persone non autosufficienti e/o parzialmente non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse.

Il servizio è rivolto, quindi, a persone anziane ultra-sessantacinquenni ed a persone disabili con perdita dell'autosufficienza nelle attività di vita quotidiana, per le quali le condizioni sanitarie e cliniche non consentono il ricovero in strutture residenziali a carattere sociale, né la permanenza al domicilio (sia pure con il supporto dei servizi domiciliari e semi-residenziali), né richiedono cure intensive ospedaliere.

Il servizio offerto è prevalentemente di tipo socio-assistenziale finalizzato al recupero dell'autonomia psicofisica.

Il Centro è collegato funzionalmente con i servizi sociosanitari dell'Ambito e l'offerta è integrata da un alto livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I Principi e i Fondamenti

I principi fondamentali alla base del servizio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'efficienza, dell'efficacia in rapporto ai costi.

- **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.



- **Efficienza** ed Efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- **Diritto di scelta e personalizzazione.** il servizio garantisce una progettazione dell'intervento su misura che mira al benessere globale dell'ospite e al contempo assicura il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole.

Attraverso la Carta dei Servizi il Centro **"Villa Maria"** si impegna a garantire:

- L'accesso ai propri servizi
- L'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi
- La disponibilità della documentazione relativa alle attività
- La riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati
- La personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato
- Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30gg.
- La verifica del gradimento dei servizi

La Struttura

Il Centro Villa Maria è ubicato nella parte storica di Sala Consilina – il più grande paese del Vallo di Diano - in un ambito che rende il complesso baricentro rispetto a tutti i servizi ma contemporaneamente isolato dai rumori.

Tutti gli ambienti e gli impianti dell'edificio sono stati ristrutturati in base a soluzioni progettuali di alta tecnologia e finalizzate ad eliminare qualsiasi genere di barriere architettoniche.

Assegnazione camera ospite e personalizzazione scheda.

Successivamente all'accettazione, in sede di assegnazione della camera, all'ospite, viene consegnata una tessera con tutti i permessi personalizzati per poter usufruire dei servizi della struttura.

La tessera è necessaria per:

- **Uso degli ascensori** - Ad ogni utente sarà concesso o negato l'uso degli ascensori a seconda delle esigenze proprie dell'ospite. L'uso degli stessi a seconda dell'orario (ad esempio notturno, ecc..) potrà essere inibito
- **Uso della camera** - Ogni ospite, usando la propria tessera personalizzata, potrà accedere alla camera e usufruire dei servizi (condizionamento, tv, ecc...)



- **Ingresso alla struttura** - La tessera, a richiesta, prevede la possibilità di inserire il codice per l'apertura della porta principale, temporaneamente o ad orari stabiliti.

Tutte le operazioni di concessione o revoca di servizi, possono essere effettuate anche in remoto, senza avere fisicamente la tessera ed anche senza essere presenti nella struttura.

Le operazioni compiute con la tessera, sono memorizzate in un file di log, che può essere letto solo da personale autorizzato.

Il server centrale della struttura è dotato anche di uno spazio di archiviazione nel quale vengono caricati tutti i documenti personali.

Tale cartella è resa disponibile, pure in contemporanea, a più utenti - anche esterni alla struttura (ad esempio ospiti e/o loro familiari) - i quali vi potranno accedere previa autorizzazione (login e password).

Locali tecnici e di servizio.

Nella struttura sono presenti locali tecnici, quali locali pompe, centrale termica, locali quadri elettrici, ecc. e locali di servizio: cucina, palestra ecc... Per consentire l'accesso a questi locali è necessaria una tessera sulla quale sia stato abilitato il permesso. Questo può essere concesso a tempo (ad esempio un tecnico che deve andare a fare un controllo), a giorni della settimana, ad esempio un accesso solo il lunedì, o in qualunque altro modo. Questo consente di pre-programmare la tessera magari il giorno prima, per consentire l'accesso al personale.

Condizionamento - riscaldamento.

Nelle camere sono installati dei ventilconvettori che provvedono al riscaldamento o al raffreddamento dell'ambiente.

Oltre l'impianto ad espansione diretta (VRF), sono installati anche dei radiatori con il fine di rendere sempre efficiente gli impianti stessi ed evitare problemi di sovraccarico.

L'impianto VRF, altamente tecnologico, attraverso un'interfaccia, consente di monitorare e gestire ogni dispositivo da qualunque terminale connesso alla rete della struttura, ed anche esternamente ad essa, sempre con le dovute autorizzazioni.

Ciò consente di aumentare o diminuire la temperatura in una stanza o in uno degli ambienti comuni, così come aumentare o ridurre la ventilazione, farlo funzionare a caldo piuttosto che a freddo, spegnerlo o accenderlo ecc...

Tutte queste operazioni possono essere eseguite anche dall'ospite nella stanza, che attraverso un comando a parete può modificare tutti i parametri del riscaldamento, oppure solo quelli che gli si consente di modificare.

La centrale termica provvede, nella modalità descritta in precedenza, anche alla produzione di acqua calda sanitaria (ACS).

L'ACS è prodotta da pannelli solari installati sul tetto e l'attivazione della caldaia si ha solo quando l'acqua prodotta dai pannelli non è sufficiente.



Continuità elettrica

La continuità dell'alimentazione elettrica è garantita da un gruppo elettrogeno alimentato a metano, sufficiente a tutti i fabbisogni energetici della struttura.

Continuità idrica

La presenza di serbatoi di acqua potabile, garantiscono la continuità della fornitura di acqua potabile. Attraverso un sistema di ricircolo, l'acqua stoccata nei serbatoi, è riciclata una volta ogni tre giorni.

Videosorveglianza

La struttura è dotata di 18 videocamere, installate negli ambienti comuni ed esternamente alla struttura. La visualizzazione, live o registrata, può essere effettuata solo da personale autorizzato.

Videocitofonia

La struttura è dotata di videocitofono collegato direttamente alla rete lan interna.

Qualsiasi chiamata esterna fa squillare direttamente il telefono del personale che, in un qualunque posto si trovi, può visualizzare chi sta bussando e aprirgli la porta.

Sicurezza e qualità del servizio

Ogni ospite ha a disposizione nella camera una **chiamata infermiera**, oltre che la chiamata di allarme in bagno.

Nel caso in cui si attivi uno dei due allarmi, questo può essere disattivato solo da personale incaricato che deve necessariamente recarsi nella camera del chiamante per disattivare l'allarme al fine di evitare la disattivazione da altra postazione col pericolo poi di dimenticare la richiesta di allarme.

È previsto un sistema di monitoraggio dell'intervento di seguito alla richiesta.

Se entro un determinato lasso di tempo non si interviene, si attiva automaticamente una chiamata di soccorso, verso numeri prestabiliti.

Antincendio ed evacuazione

La struttura è dotata di impianto rilevazione incendi e di sistema vocale di evacuazione, rispondente alle normative vigenti

Risparmio energetico

Tutte le fonti luminose nella struttura sono a LED a basso consumo.

Attraverso un sistema di gestione centralizzato, è possibile stabilire in tutto l'edificio idonee regole per l'accensione e lo spegnimento dell'illuminazione da qualsiasi postazioni.

Multimedia

I televisori in dotazione alla struttura sono di tipo SMART, connessi a Internet ad alta velocità.



E' possibile usufruire di contenuti multimediali on demand ed accedere a sistemi di videochiamata, direttamente ed in modo privato, dall'interno della camera.

Telefonia

Ogni camera è dotata di telefono per comunicare con il personale o direttamente con l'esterno.

Presentazione dei prestatori del servizio

SANI A CASA - Società Cooperativa Sociale

La Cooperativa sociale SANI A CASA viene costituita il 12/11/2014.

- iscritta al n. 436885 del Registro Imprese della CCIAA di Salerno
- iscritta al n. C105520 all'Albo delle Società Cooperative - sez. cooperativa a mutualità prevalente – categoria cooperative sociali;

La Cooperativa ha lo scopo di:

- promuovere, organizzare e gestire attività di servizi nel comparto socio-sanitario, assistenziale, educativo in favore di persone socialmente svantaggiate;
- garantire attività formative, lavorative rivolte a disabili, anziani, minori, emarginati, soggetti con devianza giovanile extracomunitari, esiliati politici, senza fissa dimora, svantaggiati in genere;
- promuovere attività e servizi di riabilitazione anche specialistica;
- gestire centri diurni e sostenere iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale;
- realizzare e gestire centrali operative anche di telesoccorso e simili, finalizzate alla prestazione di servizi medici/sanitari, nonché centri di ascolto e di incontro per le attività culturali e sociali.

ATTIVITA' REALIZZATE

La Cooperativa Sociale SANI A CASA effettua molteplici prestazioni assistenziali.

Si occupa di pratiche burocratiche presso i medici di medicina generale e presso i distretti sanitari.

Effettua prestazioni infermieristiche a domicilio degli assistiti.

Esegue presso il medico di famiglia la prescrizione dei farmaci del cliente, i certificati per prestazioni e presidi da richiedere al distretto sanitario di appartenenza, ritira i farmaci nella farmacia prescelta dal paziente, effettua a domicilio la consegna degli stessi.

Effettua pratiche per la richiesta distrettuale di pannoloni, traverse, presidi per la cateterizzazione vescicale, presidi specialistici per la gestione di stomie intestinali ed ureterali, richiesta e ritiro di presidi per pazienti tracheostomizzati, ed in ventilazione meccanica invasiva e non; (cannule



tracheostomiche, circuiti, mount e filtri per l'apparecchiature di ventilazione, aspiratore e materiali di consumo per gestione della tracheostomia).

Ritiro distrettuale e mensile di materiali per medicazioni, alimentazione enterale per oss e per p.e.g., sacche per alimentazione parenterale totale.

La Cooperativa, inoltre, si dedica alla richiesta di ausili sanitari come letti ortopedici, sedie a rotelle, materassini anti decubito, ecc....

Segue il percorso per l'attivazione, il rinnovo e la fornitura di ossigeno interagendo in simultanea sia con struttura ospedaliera sia con distretto che con l'azienda erogatrice di ossigeno in ambito territoriale.

Fa richiesta, inoltre, di prestazioni fisioterapiche da espletarsi a domicilio del paziente presso istituti di cura convenzionati.

Prestazioni infermieristiche di diversa natura e prestazioni sanitarie di seguito elencate:

- somministrazione farmaci
- medicazioni lesioni semplici e medicazioni avanzate con l'utilizzo di medicazioni di ultima generazione
- utilizzo della terapia a pressione negativa (vacuum therapy) per agevolare l'instaurazione di un ambiente favorevole alla guarigione
- rimozione punti di sutura
- trasfusioni di emocomponenti in collaborazione con il medico di medicina generale e l'unità di medicina trasfusionale
- assistenza a pazienti tracheostomizzati in venazione meccanica invasiva
- gestione pompe elastomeriche per terapia del dolore
- gestione stomie intestinali ed ureterali
- gestione e utilizzo di percutanea enterogastrostomia (p.e.g.)
- cateterizzazione vescicale
- gestione accessi venosi: c.v.c, picc, e port a cath,
- gestione pazienti con disabilità disfunzionali gravi
- gestione pazienti affetti da s.l.a (sclerosi laterale amiotrofica.)
- gestione pazienti immobilizzati, igiene a letto del paziente.

Il personale infermieristico è preparato e costantemente aggiornato ed in grado di effettuare le manovre di rianimazione cardiopolmonare e l'utilizzo del defibrillatore.

Sani a casa, inoltre, effettua svariate prestazioni assistenziali.



SERVIZI

Il titolare del Centro è **SA.GEST Lavori Generali s.r.l.**

La gestione è affidata alla cooperativa sociale SANI A CASA. È un servizio dimensionato sul modello “Centro di servizi” capace di garantire agli ospiti spazi privati che valorizzano al massimo la dimensione soggettiva ed interpersonale. Mira a garantire un’esperienza di vita comunitaria, vicina al modello familiare, in ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami stabili e duraturi.

Il Centro offre agli ospiti un ambiente rassicurante, in cui possono integrarsi:

- Garantendo un’assistenza di base qualificata rispondente ai bisogni primari ed individuali dell’ospite;
- Individuando le risorse e le potenzialità apparentemente inespresse di ogni singolo ospite per consentire di proporre risposte adeguate;
- Tutelando e mantenendo i livelli di autonomia, relativo equilibrio e benessere psicofisico;
- Proponendo attività di tipo educative e ricreative in laboratori svolti all’interno e all’esterno delle comunità;
- Perseguendo l’integrazione sociale degli utenti e garantendo l’apertura del Centro all’esterno.

Al fine di mantenere i livelli di autonomia, gli ospiti vengono coinvolti dal personale della Comunità, se possibile, nelle diverse mansioni di funzionamento pratico come: riordinare le proprie stanze, fare piccole spese, apparecchiare, cucinare, ecc.

L’obiettivo primario di **Villa Maria**, dunque, è fornire un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite e implicite degli ospiti dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro reali bisogni, in modo da offrire un notevole sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari siano costantemente seguiti nella struttura.

Il Centro, inoltre, è orientato ad attivare sinergie per garantire una modalità di lavoro partecipato coinvolgendo il territorio, per operare con maggiore efficacia ed aumentare il senso di reciprocità.

La missione aziendale è volta alla costituzione, nel breve termine, di un polo socio sanitario, **integrato nella rete territoriale**, sempre più in grado di fornire servizi qualificati in appoggio o ad integrazione delle strutture pubbliche competenti.



Destinatari Del Servizio Ed Elementi Di Priorità

Il Centro si rivolge a persone anziane, a persone totalmente dipendenti e adulti inabili, che presentano difficoltà nell'autonomia, tali da richiedere aiuto di terzi per il soddisfacimento delle loro necessità e dei loro bisogni, per una vita dignitosa. In particolare sono fruitori dei servizi socio assistenziali:

- Le persone autosufficienti affette da sindrome da solitudine;
- Le persone che necessitano di supporti terapeutici specifici;
- Le persone che necessitano di supporti assistenziali continui e professionali.

Il Centro, inoltre, presta la propria attività anche nei casi di:

- Impossibilità di gestione in famiglia;
- Necessità di convalescenza anche per brevi periodi e di emergenza.

Nello svolgimento delle attività di **Centro Sociale Polifunzionale**, può accogliere fino ad un massimo di 25 persone per 5 ore giornaliere.

Nell'ambito di queste ore organizza attività di animazione, di socializzazione e attività volte allo sviluppo e al recupero dell'autonomia, attività culturali, laboratoriali, ludico ricreative nonché iniziative di auto-mutuo-aiuto.

Nell'erogazione del **Servizio residenziale a prevalente accoglienza alberghiera** può accogliere massimo 16 persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti cui garantire adeguate condizioni di vita e limitare il rischio di isolamento sociale ed affettivo.

Il Centro eroga, altresì, **Servizi a persone adulte non autosufficienti e/o parzialmente non autosufficienti che richiedono un alto grado di assistenza tutelare**.

Si pone come obiettivo primario quello di garantire la migliore qualità di vita ad ogni singola persona intesa nella sua globalità attraverso un'assistenza qualificata, attenta ad ogni bisogno e che possa esprimersi in modo continuativo.

Tutte le risorse umane facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, hanno come unico obiettivo il conseguimento della **soddisfazione dell'assistito**.

La Finalità Del Servizio

Il Centro si propone soprattutto di favorire la qualità di vita della Persona assistita e della sua famiglia mediante la costruzione di un rapporto di fiducia e di collaborazione reciproche.



Partecipazione e comitato familiari

Il Centro, a tale fine, quale soggetto erogatore di servizi, garantisce la partecipazione dell'ospite alle prestazioni ricevute. Adempie a tale principio coinvolgendo l'ospite nella realizzazione del piano individualizzato, cerca di creare le condizioni per una fiduciosa crescita reciproca, nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli ospiti, tra operatori e professionisti da un lato e ospiti dall'altro.

Attraverso, inoltre, la costituzione del **Comitato Ospiti/Famigliari** si accoglieranno suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni sugli eventuali disservizi, mediante comunicazione diretta con la direzione o per mezzo di appositi moduli.

Compiti, finalità e composizione del Comitato Ospiti/Famigliari sono stabilite da apposito regolamento.

FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE

Il Centro si avvale del personale previsto dagli standard gestionali stabiliti dalla Regione Campania (Reg. 4/2014).

- 1. Coordinatore
- 1. Infermiere professionale.
- 2. Operatori socio – assistenziali
- 2. Operatori socio - sanitari
- 1. Animatore social / Educatore
- Volontari

Il Coordinatore organizza il personale attraverso una turnazione idonea al soddisfacimento delle necessità individuali e copertura delle 24 ore.

INSERIMENTO, ACCOGLIENZA E MONITORAGGIO

La missione del Centro è quella di offrire un ambiente familiare accogliente, di accettazione e di valorizzazione della persona. In questo contesto si sviluppano le abilità sociali dell'ospite attraverso percorsi individualizzati tesi all'acquisizione dell'autonomia personale e delle capacità relazionali ed emotive. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di un'equipe assistenziale stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato.

Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'equipe educativo-assistenziale risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre insieme ai famigliari un intervento individualizzato.



Ogni ospite, infatti, arriva nel Centro con i propri personali disagi psico-relazionali-sociali, risulta necessario, quindi, proporre interventi individualizzati indirizzati alla conoscenza dell'ospite.

Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sentire l'ospite in un ambiente familiare, in un ambiente in cui egli conta per la ricostruzione di una propria dignità personale.

La vita comunitaria è utile all'acquisizione di buone abitudini e regole di buona convivenza.

L'equipe educativo assistenziale si pone in questo ambito con l'obiettivo di fornire un contenimento emotivo ed un supporto sociale.

Documenti Ospiti

Per ogni ospite viene tenuto il registro delle presenze e il fascicolo personale socio- assistenziale.

- Il fascicolo contiene:
- la carta d'identità
- la tessera sanitaria
- l'esenzione ticket
- il codice fiscale
- il libretto di pensione
- il verbale d'invalidità
- la tessera elettorale
- gli esami ematochimici e strumentali
- le valutazioni specialistiche
- eventuale protocollo farmacologico
- contratto con l'ospite.

Al fine, inoltre, di permettere un lavoro di rete e una programmazione condivisa, viene tenuto un **diario quotidiano** per il passaggio di consegne fra gli operatori, vengono, ulteriormente, relazionate le visite familiari e i fatti salienti della vita dell'ospite.

Ai fini dell'eventuale accreditamento è stata strutturata anche la Cartella Medica e la Cartella Infermieristica elettronica.

I **due fascicoli** digitali rappresentano una raccolta sistematica di informazioni sulla salute dell'ospite nell'ambito del percorso socio-assistenziale effettuato in struttura, dall'accesso alla sua dimissione. Forniscono, pertanto, un supporto alla gestione informatizzata, uniforme, aggiornata e integrata dei dati anagrafici, sanitari e sociali di ogni ospite. Le cartelle, a richiesta, vengono condivise elettronicamente con i famigliari.



Progetto di Assistenza Personalizzato

Il Progetto di Assistenza Personalizzato (P.A.P.) è il risultato di un momento valutativo multiprofessionale cui concorrono professionalità assistenziali, sociali e all'occorrenza sanitarie in una condivisione di responsabilità, risorse ed obiettivi, mirati ad un approccio globale ed individualizzato, con obiettivi di inserimento, potenziamento e sviluppo delle capacità psichiche.

Il Progetto P.A.P. viene formulato in seguito ad un primo periodo di osservazione, della durata di almeno 15 giorni, dall'ingresso in struttura dell'ospite (Scala valutazione).

Il P.A.P. viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella personale di ciascun ospite. Partendo da un'analisi completa di tutte le variabili, oggettive e soggettive, che ruotano attorno alla persona, quali situazione sanitaria personale, situazione economico/culturale/sociale/lavorativa della persona in rapporto anche al proprio contesto familiare e sociale, situazione relazionale/affettiva/familiare, disponibilità personale della famiglia e degli amici, interessi ed aspirazioni personali, servizi territoriali già utilizzati e servizi territoriali cui poter accedere nell'immediato futuro, il Progetto di Assistenza Personalizzato permette di evidenziare:

- i bisogni socio assistenziali;
- gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- il piano operativo, che definisce i contenuti, le azioni, gli strumenti e le modalità di intervento necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica dei risultati.

Il P.A.P. viene ridiscusso ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'ospite e condiviso nelle sue linee fondamentali con i familiari di riferimento.

Monitoraggio e Valutazione

Il Monitoraggio e la valutazione del servizio sono finalizzati ad esaminare l'andamento delle attività secondo il programma di lavoro prestabilito e sulla base di indicatori rappresentativi.

Il gruppo di lavoro effettua misurazioni sulla soddisfazione dell'ospite, focalizzando su quanto i requisiti del servizio, comprese le modalità di erogazione, soddisfino le esigenze dell'ospite.

A tal fine predispone due volte all'anno la somministrazione di un Questionario di soddisfazione finalizzata alla pianificazione dei programmi, e al miglioramento del servizio.

Il grado di soddisfazione degli ospiti può essere rapportato al miglioramento della qualità dei programmi, ai suggerimenti, alle idee innovative. Per la valutazione ed il monitoraggio delle attività



ed il controllo dei risultati vengono utilizzati appositi strumenti di rilevazione con verifiche a cadenza semestrale.

Il controllo è raggruppato in 4 aree principali:

1. Attività socialmente utili, inclusi lavoro e studio
2. Rapporti personali e sociali (inclusi i rapporti con i familiari)
3. Cura dell'aspetto e dell'igiene
4. Comportamenti disturbanti ed eventualmente aggressivi

Questo metodo di lavoro orienta l'attività degli operatori verso una maggiore sistematicità e una maggiore attenzione ai bisogni socio-sanitari dei singoli ospiti e consente il monitoraggio e la verifica del progetto individualizzato.

RETTA DI ACCOGLIENZA

La determinazione della Retta comprensiva di vitto-alloggio e servizio lavanderia è determinata ai sensi della D.G.R.C. n. 666/11 e successive modifiche.

Il servizio lavanderia incluso nella retta comprende il lavaggio della biancheria della comunità (da letto, da bagno, da tavolo), biancheria intima e indumenti degli ospiti.

Non comprende il lavaggio di capi delicati degli ospiti (es. in seta o in lana) né quello di cappotti, giubbotti imbottiti, pullover, tailleur e giacche che sono a carico dei familiari.

Per il vitto viene somministrato un menù articolato su quattro settimane, differenziato in caso di problemi di salute.

Dalla retta si intende escluso: tempo libero, farmaci, visite specialistiche, sigarette, acquisto di prodotti per l'igiene personale e i costi relativi ai soggiorni di vacanza.

Fatturazione e pagamento rette

La retta di accoglienza è versata in modalità mensile anticipata entro 10 gg dalla emissione della fattura.

E' esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.



GESTIONE RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI

La persona e la sua famiglia possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente carta.

I suggerimenti, le osservazioni e le segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti possono essere presentati per iscritto, attraverso un modulo predisposto, al coordinatore della struttura, che provvede a protocollarle.

Il coordinatore verifica quanto segnalato e fornisce una risposta alla persona interessata, nel termine di 20 giorni.

Le osservazioni e le segnalazioni ricevute sono gestite con la massima riservatezza.

Controllo della Qualità del Servizio

Per valutare la qualità del servizio svolto, il Centro “Villa Maria” mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio.

Tali questionari verranno compilati e consegnati al responsabile del centro due volte all’anno da parte degli ospiti o persone aventi diritto. I dati così raccolti serviranno per sorvegliare ed eventualmente migliorare la qualità del servizio prestato.

DIRITTI E DOVERI DELL’OSPITE

- **Rispetto della dignità e dei diritti della persona**
L’ospite ha diritto ad essere interpellato con il suo nome e cognome, a ricevere un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.
- **Diritto all’informazione**
L’ospite o altra figura riconosciuta avente diritto, ha il diritto di conoscere l’organizzazione della comunità che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.
- **Identificazione del personale**
L’ospite identifica il personale che lo ha in cura attraverso la divisa indossata e dal cartellino identificativo.
- **Diritto alla riservatezza**
L’ospite ha diritto alla segretezza sull’inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in comunità.



Il documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite o il tutore firma il modello che autorizza la struttura al trattamento, ai fini istituzionali, dei dati personali.

- Tutela dei diritti

L'ospite o altra persona avente diritto può esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti, e se opportuno reclamare.

- Reclami

L'ospite o altra persona riconosciuta avente diritto può esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta.

È a disposizione una cassetta in accettazione dove possono essere imbucati i modelli debitamente compilati e firmati.

- Divieto di fumo

E' severamente vietato fumare negli ambienti comunitari e nelle camere da letto.



ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

PROGRAMMA SOCIO-ASSISTENZIALE-EDUCATIVO

Dal lunedì al Venerdì

ORARIO	PROGRAMMA	
7.30	SVEGLIA	
8.00	IGIENE PERSONALE	
8.30	COLAZIONE	
10.00	LUNEDÌ – MERCOLEDÌ - VENERDÌ	MARTEDÌ - GIOVEDÌ'
	ATTIVITÀ LAVORATIVA (ORTOTERAPIA) CURA DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO LABORATORIO DI LAVANDERIA	LABORATORIO ARTIGIANALE PICCOLA CERAMICA PICCOLI MANUFATTI CURA DELL'AMBIENTE USCITA IN CITTÀ
13.00	PRANZO	
14.00	RIPOSO	
16.00 18.00	LUNEDÌ – MERCOLEDÌ - VENERDÌ	MARTEDÌ - GIOVEDÌ'
	ANIMAZIONE LABORATORIO TEATRALE, DI BALLO E DI CANTO USCITA IN CITTÀ	LABORATORIO CULTURALE VISITE FAMIGLIE ED AMICI USCITA IN CITTA'
19.30	CENA	
20.30	VIDEO PROIEZIONE FILM	
22.00	RIPOSO NOTTURNO	



Sabato e Domenica

ORARIO	PROGRAMMA	
	SABATO	DOMENICA
8.00	SVEGLIA	
8.30	IGIENE PERSONALE	SVEGLIA
9.00	COLAZIONE	IGIENE PERSONALE
9.30		COLAZIONE CONSUMATA AL BAR
10.00	CURA DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO	
10.30		PARTECIPAZIONE ALLA SANTA MESSA
11.00	RELAX CON LETTURA DI QUODIDIANI USCITA IN CITTA'	
13.00	PRANZO	PRANZO IN SEDE O DAI FAMILIARI
14.30	RIPOSO	
16.30	VIDEO PROIEZIONE FILM USCITA	USCITA ATTIVITA' VARIE
19.30	CENA	
20.30	VISIONE TV	
22.00	RIPOSO NOTTURNO	

Il sopra indicato programma può subire delle variazioni in itinere nel rispetto dei bisogni dell'ospite e delle esigenze che emergono.

Le attività laboratoriali sono finalizzate alla valorizzazione delle risorse individuali e alla stimolazione delle capacità sociali.

Per gli ospiti viene realizzato un intervento di sostegno psicologico. Inoltre durante l'arco dell'anno vengono organizzate gite fuori città e fuori regione e vacanze estive.

LABORATORI

Cura dell'ambiente

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- rendere capace l'ospite di provvedere al riordino e alla pulizia degli ambienti in cui lavora.

I suoi contenuti sono:

- condurre praticamente, con l'aiuto dell'operatore, il riordino degli ambienti della comunità.



Attività Teatrale, Canto e Ballo

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Riconoscimento e conseguente utilizzo delle potenzialità del linguaggio verbale per esprimere i propri vissuti e le proprie emozioni.
- Favorire la comunicazione, la relazione, l'apprendimento di contenuti motori atti a favorire le potenziali funzioni della persona e l'integrazione intra ed interpersonale.
- Soddisfare le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive.

I suoi contenuti sono:

- Ascolto musica radio, stereofonica e video.

Il suo metodo è:

- Momenti pratici di musica e movimenti. Organizzazioni di feste musicali e danzanti.

Quest'attività permette, di scoprire e utilizzare "strategie" e modalità espressive che risultano significative per il contesto quotidiano.

La musica e il ballo offrono la possibilità di esprimersi e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso linguaggi non verbali.

Laboratorio Culturale

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Favorire il mantenimento e l'utilizzo delle competenze strumentali apprese (lettura, scrittura, calcolo).
- Migliorare la qualità della comprensione e della comunicazione.
- Favorire la discussione sui propri problemi e vissuti.
- Migliorare la capacità di espressione e verbalizzazione delle proprie emozioni.
- Ampliare e migliorare la comunicazione e la relazione interpersonale.
- Stimolare l'interazione con il gruppo e la capacità collaborativi.
- Aumentare il proprio bagaglio di conoscenze.

I suoi contenuti sono:

- Proposta di una tematica che viene approfondita e studiata (es. conoscenza di sé e della propria storia familiare, diritti della persona, conoscenza del territorio e dei suoi servizi ecc...).

I suoi metodi sono:

- Utilizzo di spiegazioni orali e scritte inerenti ai vari argomenti



- Utilizzo di schede appositamente realizzate per la comprensione dell'argomento
- Esercitazioni e verifica dell'apprendimento
- Lettura di quotidiani o riviste, discussione su fatti di cronaca o di attualità

Laboratorio Ortoterapia

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Curare l'orto/giardino intorno al Centro
- Migliorare lo stato di salute degli ospiti, sia da un punto di vista prettamente organico, sia psicologico

I suoi metodi sono:

- Utilizzo e conoscenza di attrezzi da lavoro
- Acquisizione del ritmo lavorativo
- Interazione con i compagni

I suoi contenuti:

- Educazione al lavoro, mantenimento delle abilità manuali e lavorative
- Concretezza del fare
- Imparare sperimentando
- Sviluppo di abilità: esplorazione, osservazione, manipolazione

Laboratorio Artigianale di Piccoli Manufatti

Quest'esperienza ha le seguenti finalità:

- Sviluppare attenzione, precisione, capacità di mantenere un ritmo lavorativo
- Favorire l'acquisizione di un metodo ordinato di lavoro
- Sviluppare l'abitudine alla collaborazione
- Sostenere l'autostima
- Migliorare la motricità
- Migliorare il coordinamento oculo-manuale

I suoi contenuti sono:

- realizzazione di piccoli manufatti artigianali decorati, oggetti di carta, decoupage ed altro

I sui metodi sono:

- Scelta dell'oggetto da realizzare
- Scelta dei materiali e della tecnica
- Esecuzione dell'oggetto
- Verifica della realizzazione con il supporto dell'operatore



ALLEGATI



CENTRO VILLA MARIA Questionario Di Gradimento Del Servizio

Gentile ospite/familiare, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti, La preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito (o consegnato) direttamente al Coordinatore del Servizio.

La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:

1 = insufficiente

2 = sufficiente

3 = buono

4 = ottimo

A. Come valuta l'organizzazione del servizio?

1

2

3

4

B. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori?

1

2

3

4

C. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore?

1

2

3

4

D. Come valuta il lavoro degli operatori?

1

2

3

4

E. Ritieni di essere adeguatamente informato rispetto al progetto assistenziale personalizzato ed alle attività svolte dal suo familiare nella struttura?

1

2

3

4

F. Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto assistenziale personalizzato?

1

2

3

4



G. Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

1

2

3

4

H. Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

I. Ritiene soddisfacente la programmazione generale delle attività della Struttura?

1

2

3

4

J. Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

Luogo e data _____

Firma _____



CENTRO VILLA MARIA
Segnalazione di Reclami, Lamentele e Suggerimenti

Io sottoscritto/a _____ Residente a _____

Via _____ Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art.7 e 10 del D.Lgs.n.196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali".

Luogo e data _____

Firma _____