

Carta dei Servizi Casa di Riposo Oasi Serena

La presente Carta dei Servizi è stata redatta dalla Società Cooperativa Sole in collaborazione con la Società FINS srl titolare dell'autorizzazione al funzionamento

Indice

PRESENTAZIONI.....	5
Società Fins srl.....	5
Società Cooperativa Sole.....	5
PARTE PRIMA.....	6
Capitolo 1. Carta dei Servizi - Diritti.....	6
1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi.....	6
1.2. Qual è la Missione della Casa di Riposo Oasi Serena.....	6
1.3. I Principi che orientano il servizio offerto.....	7
1.4. I diritti degli ospiti di Oasi Serena.....	8
Capitolo 2.....	9
2.1 Casa di Riposo Oasi Serena.....	9
2.2 Percorso di Ammissione ai posti di Casa di Riposo.....	10
PARTE SECONDA.....	12
Capitolo 3. Modalità gestionale, indirizzi e descrizione del servizio della residenza.....	12
3.1 Gestione.....	12
3.2. Come raggiungerci.....	12
3.3. Contesto Ambientale - Accesso alla Struttura.....	12
3.4. Indirizzi.....	12
3.5. La Casa Residenza: gli ambienti e l'organizzazione degli spazi, Nuclei, Sicurezza.....	13
Capitolo 4. Personale e servizi.....	15
4.1. Organigramma del servizio.....	15
4.2. Descrizione dei Servizi Sanitari, Socio-Assistenziali e Alberghieri offerti da Oasi Serena.....	16
4.2.1. Coordinatore Responsabile.....	16

4.2.2. Caratteristiche del Servizio Sanitario, Socio-Assistenziale e di Supporto.....	16
4.2.2.1. Funzioni del Servizio Sanitario.....	17
4.2.2.2. Funzioni del servizio socio-assistenziale e delle attività del benessere: OSS e RAA.....	19
4.2.2.3. Funzioni dei Servizi di Supporto e Altre Prestazioni.....	22
4.3. Orientarsi nell'organigramma: a chi rivolgersi per un corretto passaggio di comunicazioni.....	25
Capitolo 5. Modalità di ammissione e dimissione.....	25
5.1. Ammissione.....	25
5.2. Documenti e oggetti all'ingresso.....	26
5.3. Conservazione documenti.....	26
5.4. Norma sulla Tutela della Privacy.....	27
5.5. Ingresso in Struttura. Il giorno dell'ingresso dell'Ospite in Casa Residenza.....	27
5.6. Criteri di assegnazione delle camere.....	28
Capitolo 6. Retta e norme collegate.....	28
6.1. Retta e modalità di pagamento/riscossione.....	28
6.2. Procedure in caso di mancato pagamento.....	31
6.3. Attestazione spese assistenza specifica.....	31

PARTE TERZA..... 32

Capitolo 7. Regole della vita quotidiana e comunitaria - Rapporto con i familiari - volontari - suggerimenti - reclami.....	32
7.1. Norme di comportamento.....	32
7.2. Regole di vita quotidiana e comunitaria.....	32
7.3. Ruolo e coinvolgimento dei familiari.....	33
7.4. Personale ausiliario privato.....	34
7.5. Incontri con i familiari.....	34
7.6. Volontariato.....	35
7.7. Tirocini e Stage formativi.....	35
7.8. Suggerimenti e Reclami: tempi e modalità di risposta.....	35

PARTE QUARTA..... 36

Capitolo 8. Strumenti di lavoro - PAI - Questionari.....	36
8.1. PAI.....	36

8.2. Rilevatori di Soddisfazione.....	37
Note conclusive.....	37

PRESENTAZIONI

Società Fins srl

Società Fins srl è una azienda specializzata in servizi residenziali per anziani, presente da oltre 22 anni nel territorio della provincia di Rimini. Da alcuni anni, ha sviluppato collaborazioni con altre aziende del settore, per la co-gestione dei suddetti servizi. L'ampia esperienza nel settore e la consolidata capacità di garantire agli ospiti un servizio di qualità ha consentito a questa azienda di conquistare e mantenere nel tempo, un ruolo positivo nel contesto dell'offerta residenziale privata nella provincia di Rimini.

Società Cooperativa Sole

La giovane Società Cooperativa Sole con sede legale a Bolzano, si occupa di progettare, gestire ed erogare servizi socio-sanitari, assistenziali, informativi, educativi e di animazione, rivolti con particolare attenzione a persone anziane, disabili, adulti, giovani e minori. Il territorio nel quale attualmente sta operando, oltre alla provincia autonoma di Bolzano, comprende la Regione Emilia Romagna con molti servizi in carico, Oasi Serena è stata una conquista importante di cui siamo molto fieri. Le attività vengono svolte da un team multi professionale con competenze specifiche: infermieri, Fisioterapisti, Animatori, Educatori, Ricercatori di Servizi Informativi e di Orientamento.

PARTE PRIMA

Capitolo 1. Carta dei Servizi - Diritti

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

È il documento informativo, previsto dalla normativa vigente, attraverso il quale Oasi Serena si presenta ai cittadini interessati ai suoi servizi.

La Carta definisce:

- i principi che ispirano l'organizzazione della residenza;
- i servizi offerti e gli impegni di miglioramento degli stessi;
- gli standard di qualità che caratterizzano l'attività del team multi professionale e degli operatori del servizio alberghiero.

La Carta indica:

- le informazioni ed i documenti necessari per l'ingresso dell'ospite;
- i comportamenti a cui attenersi durante il soggiorno degli ospiti;
- le modalità per esprimere suggerimenti e reclami.

La Carta dei Servizi rappresenta il contratto tra ospiti e gestori della Residenza Oasi Serena ; viene consegnata e spiegata ai famigliari ed agli ospiti al loro ingresso.

La Carta è pubblica, consegnata a tutti i familiari degli ospiti ed è a disposizione di chi abbia interesse alla sua consultazione.

1.2. Qual è la Missione della Casa di Riposo Oasi Serena

L'organizzazione della struttura risponde ai principi e requisiti tecnici/operativi previsti dalla normativa regionale (Delibera Regione Emilia-Romagna n.

564/2000).

La residenza ha l'obiettivo di offrire un servizio qualificato, in un contesto accogliente che valorizzi la dimensione familiare simile a quella vissuta a casa propria.

Agli ospiti viene garantita assistenza qualificata attraverso:

- **rispetto dei loro bisogni e verifica dello stato di benessere degli ospiti** attraverso la predisposizione di piani assistenziali individuali (PAI) da parte del team multiprofessionale che sistematicamente verificherà i risultati ottenuti;
- **formazione e aggiornamento del personale;**
- **valutazione e miglioramento della qualità** delle attività socio-sanitarie e assistenziali;
- **apertura ed integrazione con le risorse del territorio**, legate all'area di cura e di socializzazione.

1.3. I Principi che orientano il servizio offerto

Unicità della persona. Tutto il personale che lavora presso la Residenza s'impegna a valorizzare l'identità della persona riconoscendone la propria storia e la propria unicità.

Dignità ed Eguaglianza. Ogni ospite è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata mirata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali, nel rispetto delle proprie credenze. Non è tollerata alcuna discriminazione per motivi legati a ceto sociale, etnia, orientamento sessuale, credo religioso e politico e tipo di malattia.

Partecipazione. Ospiti e familiari sono coinvolti e partecipano attivamente al miglioramento della qualità del servizio offerto e delle relazioni reciproche.

Hobbies, musica, danza e gioco, favorite anche da attività di volontariato, arricchiscono le relazioni e migliorano la qualità di vita.

Miglioramento e Trasparenza. Oasi Serena, attraverso il proprio team verifica la qualità del servizio e si attiva per migliorarla rispetto ai risultati ottenuti. Si impegna ad agire con informazioni appropriate e complete rispetto a tempi, criteri e procedure che regolano il servizio offerto.

1.4. I diritti degli ospiti di Oasi Serena

Diritto alla Tutela della Salute. L'ospite è assistito e controllato attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico: obiettivi di tale attività sono la prevenzione di eventi indesiderati, la corretta somministrazione della terapia farmacologica, la tempestività degli interventi in caso di urgenza ed emergenza, la terapia riabilitativa.

Diritto al Decoro. Il decoro dei singoli ospiti è un fattore prioritario e, quotidianamente, si realizza attraverso:

- L'igiene personale e la cura dell'aspetto vengono svolte nel rispetto della privacy, con gentilezza e professionalità ogni volta in cui è necessario per il benessere della persona. Il team multidisciplinare monitorizza quotidianamente i risultati ottenuti e la soddisfazione della persona.
- Nell'abbigliamento i capi indossati sono personali, consoni alla stagione, identificabili oltre che mantenuti puliti ed ordinati; ogni ospite ha il proprio armadio.
- Tutti gli ambienti della struttura sono igienizzati, puliti e tenuti in ordine dal personale alberghiero.

Diritto all'Individualità e rispetto abitudini di vita: qualificante è la cura ed il rispetto che tutti gli operatori hanno nei confronti degli oggetti personali cari all'ospite. Tali diritti si concretizzano anche attraverso la necessaria flessibilità e

differenziazione che deve essere assicurata agli ospiti in ordine alle diverse attività assistenziali.

Diritto ad un'adeguata alimentazione. È garantita un'alimentazione sana, varia, appetibile e rispettosa delle tradizioni locali. I pasti saranno consumati in un ambiente piacevole, tranquillo e con un personale attento e competente che rispetti i tempi degli ospiti.

Diritto al contatto con la Famiglia e la Rete Amicale. La famiglia è costantemente informata riguardo alle condizioni di salute dell'ospite, ha libero accesso alla struttura e può partecipare direttamente ad alcune attività (es. animazione, aiuto nella somministrazione del cibo ai propri cari) così come l'ospite deve essere messo in condizioni di contattare sia i propri cari che gli amici o le persone significative.

Diritto a ricevere un Servizio Integrato. I professionisti presenti in struttura operano in maniera coordinata e collaborativa valorizzando anche i suggerimenti dei familiari e contattando, se necessario, le strutture pubbliche del territorio.

Capitolo 2

2.1 Casa di Riposo Oasi Serena

Oasi Serena è una struttura residenziale socio-assistenziale che accoglie utenti con problematiche di diversa intensità, legate a bisogni di natura assistenziale, sanitaria, socio-relazionale o per alterazioni comportamentali.

Oasi Serena fornisce agli ospiti prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza tutelare e di base);
- sanitario (assistenza medica ed infermieristica);
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione e terapia occupazionale);

- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, ecc).

I servizi sono erogati da *équipe* multi professionali che operano in modo integrato.

2.2 Percorso di Ammissione ai posti di Casa di Riposo

A. Ingresso. La domanda d'ingresso viene fatta dal cliente medesimo, da un parente, da persona referente o dai servizi sociali pubblici che inviano i loro utenti.

L'inserimento nel servizio è preceduto da un colloquio con i familiari, finalizzato ad acquisire le informazioni necessarie per la definizione di un primo progetto d'intervento socio-sanitario.

In caso d'ingresso di emergenza, le informazioni necessarie verranno fornite al telefono e successivamente regolarizzate.

Gli ingressi si effettuano di norma dal lunedì al venerdì ed in orari concordati con la Coordinatrice di cooperativa Sole.

L'ingresso viene siglato ufficialmente attraverso la sottoscrizione tra le parti della presente Carta dei Servizi.

L'accompagnamento in struttura per l'inserimento è a carico dell'anziano o dei suoi familiari.

B. Dimissioni. La dimissione può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite con preavviso di almeno sette giorni;
- dimissione disposta con preavviso da parte della struttura per il verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio quali:
 - grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita

della struttura;

- sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite qualora la residenza non sia nelle condizioni di approntare le necessarie condizioni di assistenza;
- mancato pagamento della retta di ricovero.

Quando la dimissione è di tipo volontario, il cliente o chi per esso, comunicano alla struttura la data di dimissione, almeno sette giorni prima del giorno prescelto. In caso la comunicazione non rispetti tali tempi, il cliente è tenuto a pagare 7 giorni di retta (**Allegato n. 1**).

Al momento della dimissione la struttura restituirà tutti i documenti dell'anziano che potrebbero essere in nostro possesso, anche se di norma gli originali di: carta d'identità, tesserino sanitario, sono stati restituiti ai familiari contestualmente all'avvenuto ingresso.

Al verificarsi del decesso dell'anziano, rimane a carico dei familiari l'attivazione del servizio di onoranze funebri ed il ritiro degli effetti personali.

PARTE SECONDA

Capitolo 3. Modalità gestionale, indirizzi e descrizione del servizio della residenza

3.1 Gestione

Oasi Serena è gestita da Società FINS srl e Società Cooperativa Sole, a seguito di sottoscrizione di contratto di servizio con la proprietà della struttura.

3.2. Come raggiungerci

Raggiungere la nostra residenza è agevole sia con mezzi pubblici (autobus e treno) che privati.

In auto. La struttura è ubicata a Viserbella di Rimini in via Bartoli 7, vicino al mare. Il casello dell'autostrada A14 dista circa 4 km dalla struttura (uscita Rimini Nord).

In treno. È necessario scendere alla stazione ferroviaria di Rimini e prendere l'autobus della linea 4 con fermata n. 23, in corrispondenza della nostra via. Il servizio di autobus ha una frequenza di 15 minuti.

3.3. Contesto Ambientale - Accesso alla Struttura

La struttura è collocata in una posizione tranquilla e centrale rispetto al contesto urbano che favorisce l'integrazione con la comunità cittadina ed i suoi servizi.

Per la sicurezza degli ospiti, ma senza inficiare un libero ed autonomo accesso nella proprietà da parte dei cittadini, la struttura è dotata di cancelli a chiusura automatica.

3.4. Indirizzi

Indirizzo della Casa-di Riposo Oasi Serena:

via Bartoli n. 7 - 47922 Rimini

Telefono 0541 721051

Fax 0541 721642

Indirizzo-mail oasiserena@libero.it

3.5. La Casa Residenza: gli ambienti e l'organizzazione degli spazi, Nuclei, Sicurezza

La struttura è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal comune di Rimini (121496 del 19/07/2005) e risponde ai requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale n. 564/2000. La struttura è autorizzata al funzionamento per 52 posti letto.

Ai sensi della DGR 564/00 l'organizzazione degli spazi interni garantisce agli ospiti il mantenimento e sviluppo dell'autonomia personale, assicurando altresì la funzionalità delle attività svolte nella residenza.

Oasi Serena è dotata di un adeguato sistema di riscaldamento invernale e di rinfrescamento estivo, sia negli spazi comuni che nelle camere.

Per garantire la massima sicurezza degli ospiti, tutti i servizi igienici e per tutti i posti letto sono presenti campanelli di chiamata di allarme; oltre a un impianto di luci di sicurezza e all'impianto di illuminazione notturna.

a) Arredi ed attrezzature:

Oasi Serena garantisce la presenza di arredi ed attrezzature idonee alla tipologia degli utenti e ne assicura la disponibilità a tutti gli utenti che ne presentano necessità. In particolare si segnala che la struttura dispone di letti articolati elettrici a tre snodi regolabili in altezza per tutti i 52 posti letto autorizzati, compresi di materassi e cuscini antidecubito; inoltre, la qualità e quantità degli arredi è conforme a quanto in uso nelle civili abitazioni e consentono una idonea funzionalità e fruibilità da parte degli ospiti.

b) Requisiti strutturali:

La Residenza rispetta scrupolosamente le prescrizioni previste dalla DGR 564/00 relativamente a:

- dimensioni delle camere doppie (18mq) e singole (12mq);
- camere singole nella misura del 20% della capacità ricettiva della struttura;
- tutte le camere sono dotate di servizi igienici attrezzati per la non autosufficienza. A tale riguardo si segnala che per quanto riguarda i servizi igienici nelle camere singole, la struttura offre standard superiori a quanto previsto dalla normativa vigente;
- tutti gli ulteriori requisiti previsti dalla normativa (locali comuni per soggiorno e attività occupazionali, servizi igienici collegati agli spazi comuni, locali per i servizi di supporto, corrimano a parete nei percorsi principali, ecc.).

c) Articolazione delle Residenza:

Al piano terra vi è l'ingresso da cui si accede, attraverso una scala e due ascensori, ai piani superiori. In questo piano sono presenti diversi ambienti dedicati alle attività amministrative ed a supporto delle migliore funzionalità dei servizi espletati nella residenza. Sempre in questo ambiente sono collocate le macchine automatiche per la distribuzione di bevande calde e snack.

Al primo piano vi sono gli spazi comuni: sale soggiorno e sala pranzo, oltre alla cucina.

Ai piani dal secondo al quinto sono distribuite le camere degli ospiti; singole e doppie con illuminazione notturna, bagno attrezzato per disabilità, letto elettrico per comfort e sicurezza, campanelli per chiamate.

Inoltre, ai piani sono presenti vari depositi biancheria e locali di servizio.

Al quinto piano è disponibile la palestra attrezzata per le attività riabilitative o per gli ospiti che desiderano fruirne.

Al sesto piano vi sono: diversi magazzini per il deposito di prodotti diversi, sala macchine ed archivi e spogliatoio del personali.

L'edificio è circondato da un'area attrezzata fruibile da tutti gli ospiti e dispone di ambienti che consentono attività di piccolo gruppo e/o incontri tra utenti e conoscenti/familiari.

Norme di sicurezza: è data attuazione e sono garantiti gli adempimenti del D.Lgs 81/2008. La casa è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e tutela della salute nei luoghi di lavoro. La Cooperativa Sole organizza periodicamente corsi di aggiornamento e simulazioni rivolte al proprio personale. La Residenza ha messo a disposizione del personale l'Organigramma della Sicurezza dove vengono indicati:

Datore di Lavoro - Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione - Medico competente preposto - Rappresentante della Sicurezza dei lavoratori - Squadra antincendio - Squadra primo soccorso - Referente della Società Cooperativa Sole per la sicurezza è l'Ing. Guarino Simone.

Capitolo 4. Personale e servizi

4.1. Organigramma del servizio

Le figure professionali che operano nella struttura sono le seguenti:

- Coordinatore responsabile
- Medico di Medicina Generale
- Responsabile Attività sanitarie (RAS)

- Animatore
- Referente delle Attività assistenziali (RAA)
- Fisioterapista
- Infermiere
- Operatore socio-sanitario (OSS)
- Cuoche e ausiliari di cucina
- Addetti alle pulizie
- Manutentore/autista

I professionisti impiegati nei ruoli sopra indicati, sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo, secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

4.2. Descrizione dei Servizi Sanitari, Socio-Assistenziali e Alberghieri offerti da Oasi Serena

4.2.1. Coordinatore Responsabile

È il Responsabile della Gestione e della Valutazione complessiva del Servizio. Risponde del risultato finale all'utenza, assicurando l'integrazione tra processi assistenziali e sanitari. A questa figura è quindi ricondotto il coordinamento generale di tutte le attività. Al Coordinatore afferiscono in linea diretta tutte le funzioni assistenziali e di supporto (Oss, Animazione, Cucina, Pulizie, ecc.); mentre per le attività sanitarie si confronta con il Medico per assicurare la programmazione ed un'efficace integrazione del servizio assistenziale con quello sanitario.

4.2.2. Caratteristiche del Servizio Sanitario, Socio-Assistenziale e di Supporto

I servizi di seguito descritti sono erogati da una *équipe* multi professionale e di supporto.

4.2.2.1. Funzioni del Servizio Sanitario

A) Medico di Medicina Generale (MMG). Il Medico svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti degli anziani inseriti nel servizio. Con il MMG collaborano direttamente gli infermieri e il fisioterapista. Il Medico provvede alla tenuta, compilazione e aggiornamento per la parte sanitaria della cartella sociosanitaria, della terapia di ciascun ospite. Partecipa agli incontri di staff per programmare e verificare i Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI). L'assistenza medico-specialistica è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni alla struttura. Il MMG è scelta personale dell'utente. Per una maggiore funzionalità del servizio, è consigliata la scelta del MMG già presente in struttura.

B) Infermiere. L'infermiere è il professionista sanitario che si occupa degli ospiti in relazione agli aspetti dell'assistenza generale infermieristica. In particolare garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche coordinate dal medico e la segnalazione al Responsabile infermieristico e al Medico, di variazioni nello stato di salute degli ospiti. È tenuto al rispetto delle procedure, degli specifici protocolli previsti ed alla corretta gestione degli strumenti informativi.

L'assistenza infermieristica è assicurata da un'*équipe* di infermieri coordinata dal Responsabile delle Attività Sanitarie.

L'assistenza infermieristica viene erogata in orario diurno e notturno. Oasi Serena provvede alla tenuta ed alla conservazione dei farmaci mediante apposita procedura di controllo **Gestione Farmaci** presente in Struttura e a disposizione del personale sanitario. L'infermiere è componente della *equipe* multidisciplinare e partecipa attivamente alla stesura del Progetto Assistenziale Individuale.

C) Fisioterapista. L'assistenza riabilitativa è a cura del Fisioterapista: questi è un professionista dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità; pratica attività terapeutica per la

rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia. L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo. È la referente per l'area fisioterapica, riabilitativa e di prescrizione ausili con l'AUSL della Romagna.

La fisioterapista opera in base alle prescrizioni diagnostiche del Fisiatra e/o del MMG e in stretta collaborazione con le altre figure sanitarie e assistenziali. La fisioterapista per le sue competenze è un punto di riferimento per le attività delle Oss nell'ambito delle attività motorie personalizzate e di quelle delle attività quotidiane. Pertanto, si coordina direttamente anche con la Referente delle attività assistenziali e con il Coordinatore della struttura. La fisioterapista è componente della équipe multidisciplinare e partecipa attivamente alla stesura del Pai.

D) Responsabilità Attività Sanitaria (RAS). Il RAS è una figura sanitaria, di norma un infermiere. Si relaziona con il Coordinatore della struttura e collabora con quest'ultimo ed il MMG per assicurare un'efficace integrazione dei servizi assistenziali con quelli sanitari. Le funzioni sono quelle previste dalla DGR 514/09 allegato DB. Coordina il gruppo degli infermieri, è responsabile del rispetto dei piani di lavoro, è responsabile della conservazione dei farmaci e del materiale sanitario utilizzato in struttura. Propone nuove metodologie di intervento ed insieme al Coordinatore di Struttura collabora alla progettazione dei piani integrati nell'Area Assistenziale e Sanitaria per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e collabora con le altre figure professionali, nell'elaborazione ed attuazione del progetto individuale di assistenza (PAI) degli Ospiti.

Nota: Gli orari di presenza in struttura del personale sanitario sono riportati all'allegato n. 5.

4.2.2.2. Funzioni del servizio socio-assistenziale e delle attività del benessere: OSS e RAA

A) Servizi Socio-Assistenziali: Operatore Socio-Sanitario (OSS) - Responsabile Attività Assistenziali (RAA). L'assistenza tutelare diurna e notturna è garantita da personale dipendente dalla Cooperativa Sole in possesso delle qualifiche previste dalle normative vigenti; nello specifico tutti gli operatori sono in possesso della qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS).

Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari della persona ospite, favorendone il benessere e l'autonomia.

La pianificazione del servizio assicura orari flessibili e differenziati, in relazione alle abitudini ed esigenze degli ospiti, per le diverse attività assistenziali.

Il gruppo di Operatori socio sanitari, collabora con attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue ed al recupero funzionale, partecipa alla realizzazione di attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, attivando relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia. Per quanto riguarda l'alimentazione l'OSS opera sotto le prescrizioni del personale sanitario; mentre per quanto riguarda la mobilizzazione e supporto alla deambulazione, il personale agisce su indicazioni stabilite dalla Fisioterapista.

B) Responsabile Attività Assistenziali

Il servizio di assistenza di base è coordinato dal Coordinatore coadiuvato dalla Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), cui compete l'organizzazione e l'indirizzo metodologico ed operativo degli Operatori socio sanitari. La RAA assicura la collaborazione per l'integrazione con le attività sanitarie e la corretta gestione delle procedure dei servizi assistenziali ed alberghieri.

La RAA, pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma dei lavori e l'integrazione con le figure dell'area sanitaria e con i referenti dei servizi alberghieri.

La RAA è la figura di riferimento per le informazioni di carattere assistenziale e, rispetto alla linea della responsabilità, si pone in posizione intermedia tra il Coordinatore e le OSS e supporta il Coordinatore, qualora venga incaricato dal medesimo, rispetto ad altri professionisti (animatore, pulizie, ecc). La RAA coordina l'organizzazione e la gestione dell' équipe per quanto riguarda l'elaborazione dei PAI.

Considerato che la Residenza Oasi Serena attualmente è organizzata su un solo nucleo, le funzioni di RAA sono svolte dal Coordinatore Responsabile di Struttura. Il Coordinatore potrà essere coadiuvato nelle sue funzioni da personale assistenziale e sanitario specificatamente formato per l'organizzazione dei servizi ed il lavoro di équipe.

Cooperativa Sole, nell'ottica di potenziare la qualità del servizio ed un compiuto governo armonioso e coordinato dei processi assistenziali e sanitari, valuterà di affidare le funzioni di Responsabile delle Attività Assistenziali ad un infermiere formato nelle funzioni di coordinamento.

C) Attività di Animazione. L'attività di animazione è rivolta a tutti gli ospiti compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi. Le attività sono: lettura di quotidiani in gruppo, attività di manipolazione e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, uscite, terapia occupazionale, laboratori specifici, feste, ecc.

Le attività di animazione sono coordinate dall'Animatore che le **pianifica, le pubblica e le attua**, con cadenza settimanale e mensile. **L'Animatore, nella progettazione, coinvolge tutte le figure professionali, i volontari ed i familiari.**

Vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, S. Pasqua, feste d'estate, compleanni, incontri con le scuole, uscite a teatro, uscite organizzate nei dintorni.

D) Servizio di Ristorazione. Questo servizio riveste un'importanza fondamentale nell'organizzazione della giornata della struttura per tutti coloro che sono coinvolti nella preparazione ed offerta del pasto che sono preparati nella cucina interna alla struttura stessa.

Il fabbisogno alimentare e le diete degli utenti sono definite in collaborazione esperti nutrizionisti.

Il menù punta a **soddisfare** sia i **gusti** che le **necessità dietetiche** degli anziani Ospiti ed è elaborato su quattro settimane privilegiando alimenti freschi e di stagione. I menù mensili e giornalieri sono esposti nei luoghi preposti alla loro visione.

L'infermiere è responsabile del buon andamento nella gestione della distribuzione e coordinamento delle figure presenti durante l'assunzione dei pasti. Supervisiona, in particolare, che i cibi siano adeguati per consistenza, caratteristiche e tipologia alle esigenze degli ospiti. È inoltre disponibile uno specifico documento con le diete personalizzate.

Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali - nei limiti di quanto previsto dagli standard di servizio - o di prescrizioni dietetiche.

I pasti vengono serviti indicativamente ai seguenti orari:

colazione: dalle 7.30 alle ore 8.30 circa

pranzo: dalle ore 11.45

cena: dalle ore 18.15

Gli orari dei pasti possono essere anticipati rispetto a quelli sopra riportati, per gli anziani che in base ai loro bisogni personali necessitano di più tempo per alimentarsi o per essere imboccati.

È assicurata la distribuzione degli alimenti in caso di sciopero o altre emergenze.

* **Casi particolari.** Possono essere portati dall'esterno solo alimenti confezionati di cui sia certificata la provenienza. Per gli **alimenti portati dall'esterno** è necessario informare il personale sanitario ed avere il permesso prima di proporli all'ospite presente in struttura. I familiari e gli ospiti sono informati che non

possono essere lasciati alimenti nelle camere, né conservati cibi parzialmente consumati.

4.2.2.3. Funzioni dei Servizi di Supporto e Altre Prestazioni

A) Servizi di Barbiere / Parrucchiere. Il servizio viene offerto da professionisti esterni alla struttura. La programmazione del servizio viene concordata con la RAA. Il costo della prestazione è indicato in apposito cartello posto all'ingresso della struttura.

B) Segretariato Sociale. L'Ente gestore offre assistenza nella gestione di alcuni aspetti burocratici legati al ricovero in Struttura (es. cambio di residenza, cambio medico , ecc.).

C) Servizi Alberghieri e Generali. I servizi alberghieri comprendono:

- Lavanderia e Guardaroba
- Pulizia e Sanificazione ambienti
- Manutenzione
- Servizi amministrativi e di Coordinamento
- Servizi vari

C1) Lavanderia e Guardaroba. Il corredo personale deve essere contrassegnato da etichetta identificativa il cui costo è a carico dei familiari (facoltativo in caso di non accettazione di servizio lavanderia).

Al momento del colloquio pre-ingresso con l'anziano e/o la famiglia, viene consegnato un foglio con le quantità dei capi di abbigliamento e degli oggetti personali necessari nel periodo di permanenza.

Il tipo dei capi è commisurato alle esigenze dell'ospite, devono essere pratici e consoni alle patologie e numericamente adeguati alla durata del ricovero.

I cambi della biancheria piana dei letti è effettuata tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite; in ogni caso è garantito almeno un cambio settimanale.

In caso di variazioni delle condizioni dell'ospite, il Gestore può chiedere la sostituzione degli indumenti consegnati con abiti maggiormente adeguati alle esigenze dell'anziano.

Il servizio guardaroba comprende oltre il **lavaggio e lo stiro**, **tenuta e gestione del guardaroba**, distribuzione nei nuclei e negli armadi della biancheria pulita.

Il lavaggio e la fornitura della biancheria personale e piana sono gestiti da una Ditta esterna. Per quanto riguarda la gestione del guardaroba per la sostituzione di indumenti rovinati od altri problemi, è importante che i familiari si relazionino con la RAA. Quest'ultima ha l'elenco degli indumenti in deposito e provvede al suo aggiornamento.

Ogni ospite, per quanto riguarda la cura e l'avvicendamento della biancheria, ha un OSS tutor personale di riferimento al quale si possono far presenti anche eventuali problematiche e/o esigenze.

C2) Pulizia e Sanificazione ambienti. La **pulizia e l'igiene** degli ambienti comuni e delle singole stanze potrà essere effettuato da personale **dipendente di altra azienda e direttamente da cooperativa Sole**. Le prestazioni sono garantite ed effettuate nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione. È presente un piano organizzativo del servizio, che tiene conto delle esigenze di vita degli utenti. Un apposito ambiente è adibito a deposito dei prodotti per le pulizie.

C3) Manutenzione. Il **gestore**, per le manutenzioni ordinarie e straordinarie di arredi, attrezzature, ausili, **potrà avvalersi di aziende esterne**.

C4) Servizi amministrativi. Il gestore si occupa delle procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della struttura.

Il servizio amministrativo si occupa anche delle pratiche in materia di privacy dall'ingresso dell'ospite, con modalità consone alla vigente normativa in materia. **I familiari, per i servizi amministrativi, possono rivolgersi al Coordinatore di struttura.**

C5) Servizi Vari. I servizi presenti nella struttura sono:

- **Telefono fisso.** La struttura offre la possibilità di comunicazioni telefoniche.
- **Televisione.** Il servizio televisivo è installato nella sala comune ed è data la disponibilità di apparecchi televisivi nelle camere. Tutte le camere sono dotate di attacco per la televisione.
- **Distributori automatici.** Al piano terra è presente 1 distributore automatico per bevande calde, fredde e snacks. I distributori funzionano con monete o con una chiave ricaricabile. Su richiesta, la Direzione provvede a procurare le chiavi ricaricabili.
- **Giornali, riviste e libri.** La Struttura mette a disposizione degli Ospiti, dei familiari e del personale, quotidiani locali, riviste e libri.
- **Posta.** Per gli Ospiti che hanno trasferito la propria residenza presso la struttura si garantisce il ritiro e lo smistamento della posta agli Ospiti. La Struttura non risponde di eventuali ritardi della corrispondenza.

D) Animali in struttura. È consentito agli ospiti portare con sé animali di piccola taglia, a condizione che l'ospite possa averne debita cura ed attenzione assumendosi la responsabilità della sua salute e di eventuali danni arrecati. È necessario informare il Coordinatore della intenzione di recare con sé il proprio animale.

E) Fumo. All'interno della Residenza è vietato fumare. Per ragioni di carattere sanitario è indispensabile rivolgersi al personale prima di offrire o accendere

sigarette agli ospiti, anche su esplicita richiesta di questi.

4.3. Orientarsi nell'organigramma: a chi rivolgersi per un corretto passaggio di comunicazioni

Poiché l'obiettivo della struttura è il benessere degli ospiti confidiamo nella loro cortesia ed in quella dei loro familiari affinché ci segnalino sempre i problemi anche quando possano sembrare irrilevanti per permetterci di vedere "cose che non vediamo", facilitare la vita agli ospiti e rispondere al meglio ai loro bisogni.

Il **Coordinatore della Struttura**, in qualità di responsabile della gestione, è a disposizione dei familiari, previo appuntamento. È presente dal lunedì al venerdì in orario mattutino, ma è possibile prendere appuntamenti alternativi all'orario indicato.

Per problemi riconducibili agli aspetti assistenziali fare riferimento al **Coordinatore** e, in sua assenza al responsabile assistenziale. Gli infermieri sono comunque disponibili sempre.

Per problemi riconducibili ad aspetti di tipo sanitario, fare riferimento al **RAS (Responsabile Attività Sanitarie)** ed agli Infermieri sempre presenti in orario diurno. Il **MMG** è presente nella giornata di mercoledì dalle ore 14,00 alle 16,00 per eventuali colloqui con i familiari.

Per gli aspetti riconducibili alle prestazioni della **Fisioterapista (ausili e programma di riattivazione funzionale)**, fare riferimento alla fisioterapista presente in struttura dal lunedì al sabato.

Gli orari indicati sono suscettibili di variazione. Si veda anche l'allegato n.5.

Capitolo 5. Modalità di ammissione e dimissione

5.1. Ammissione

Oasi Serena in via ordinaria offre l'accoglienza residenziale di tipo Definitivo e

Continuativo; la residenza è inoltre disponibile alle accoglienze di sollievo o diurne.

5.2. Documenti e oggetti all'ingresso

All'atto dell'ingresso, l'ospite si impegna a consegnare alla Direzione Amministrativa tutti i documenti richiesti dal Coordinatore durante il colloquio di pre-ingresso con il familiare di riferimento.

I documenti da presentare in originale sono:

- *Documento di Identità valido;*
- *Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;*
- *Certificato di esenzione Ticket;*
- *Invalità civile/Accompagnamento;*
- *Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc.);*
- *Relazione sulla diagnosi clinica, prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'ospite proviene, oppure da parte del proprio Medico Curante.*

5.3. Conservazione documenti

I documenti personali vengono fotocopiati e gli originali riconsegnati ai familiari, poi custoditi in una cartella personale in luogo chiuso. Possono accedere ai documenti solo figure autorizzate a trattare dati sensibili, come previsto dalle vigenti leggi sulla Privacy.

Gli Ospiti possono portare con sé o lasciare nella propria camera sia denaro che oggetti di valore assumendosene la responsabilità di una eventuale perdita o sottrazione; la Struttura fornisce comunque gratuitamente a richiesta, un

servizio di custodia di oggetti e documenti. All'atto del deposito degli oggetti personali e dei documenti, viene redatto un verbale di consegna.

L'Ente è esonerato da ogni responsabilità per eventuali furti, smarrimenti o danneggiamenti di oggetti personali, denaro o altri beni mobili dell'Ospite non consegnati all'Amministrazione al momento dell'ingresso.

5.4. Norma sulla Tutela della Privacy

I dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso al trattamento dei dati (**Allegato n.2**).

Il trattamento dei dati comuni e sensibili è limitato alla **corretta compilazione e consultazione** da parte del personale della cartella socio-sanitaria, all'esecuzione delle prestazioni e dal servizio amministrativo.

Tali dati sono sottoposti a idonee **misure di sicurezza** e conservati per il periodo strettamente necessario. Al momento dell'ingresso, all'Ospite o al familiare è richiesto, attraverso firma di apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla Legge.

5.5. Ingresso in Struttura. Il giorno dell'ingresso dell'Ospite in Casa Residenza

Al momento dell'arrivo in Struttura, l'ospite viene accolto, insieme ai suoi familiari dall'equipe che procede ad un colloquio con i familiari e con l'ospite. L'ingresso è previsto in orari che consentano un'accoglienza adeguata e rispettosa dei tempi necessari.

Viene redatto un verbale di ingresso, trasferite le informazioni necessarie ai professionisti di riferimento mentre con il Coordinatore è completata la parte amministrativa. Una volta conosciuta la persona si predisporrà l'eventuale Piano Assistenziale Individualizzato condiviso con i familiari.

5.6. Criteri di assegnazione delle camere

I criteri di assegnazione tengono conto di:

- livello assistenziale;
- compatibilità fra esigenze degli ospiti;
- posti disponibili in quel momento.

N.B. Possono essere effettuati spostamenti di camera rispetto a quella originariamente assegnata per evidenti ragioni di necessità legate ai punti di cui sopra.

È favorita la personalizzazione della camera, nel rispetto del diritto degli altri occupanti la camera, delle esigenze personali e delle norme di sicurezza.

Capitolo 6. Retta e norme collegate

6.1. Retta e modalità di pagamento/riscossione

La retta a carico dell'utente, nonché le modalità di corresponsione della retta, sono indicate in appositi allegati alla presente Carta dei servizi (**Allegato n. 3**).

Per gli utenti in condizioni economiche disagiate l'intera quota di contribuzione a carico dell'utente, o parte di essa, potrà essere sostenuta dal Comune di residenza, sulla base dei propri regolamenti in materia. In tal caso il SAA trasmetterà al gestore della Residenza formale documentazione della presa in carico economica dell'utente, con indicazione della relativa quota di contribuzione al fine dell'assunzione, a carico del Comune di residenza, del corrispondente onere. Gli oneri relativi al pagamento della retta gravano comunque, sul Comune in cui l'ospite ha la propria residenza al momento dell'ammissione, restando a tal fine irrilevante il cambiamento della stessa residenza connesso esclusivamente a tale ospitalità.

La retta è stabilita dalla proprietà, la quale provvede alla riscossione delle rette

dovute dagli utenti, garantendo i seguenti elementi di trasparenza:

- La retta è giornaliera e deve essere pagata anticipatamente entro i primi 10 giorni del mese cui la retta attiene;
- la retta a carico dell'anziano è riconosciuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione escluso purché avvenga entro le ore 10,30, mentre per dimissioni dopo le ore 10,30 che includono necessariamente anche il trattamento socio-assistenziale ed alberghiero, verrà applicato il costo di centro diurno e cioè € 45,00;
- La retta a carico dell'ospite è ridotta esclusivamente per le giornate di ricovero ospedaliero per una percentuale del 20% calcolata sulla retta giornaliera. La riduzione della retta decorre dal giorno del ricovero (indipendentemente dall'orario in cui si verifica) al giorno antecedente alla dimissione. Nessuna riduzione è applicata per assenze dovute ad altre ragioni;
- Non è richiesto un deposito cauzionale.

La retta di ingresso va pagata con le seguenti modalità:

- Al momento dell'ingresso, per gli ingressi fino al 12 del mese viene effettuato il primo pagamento che riguarda il mese in corso.
- Per gli ingressi dal 13 in poi, il primo pagamento comprende anche il mese successivo;
- In caso di dimissioni volontarie e, nel rispetto amministrativo dei tempi precedentemente indicati (almeno sette giorni di preavviso oppure il pagamento dei giorni non compresi nel preavviso), verrà emessa nota di accredito entro la fine del mese in cui è avvenuta la dimissione. Il pagamento della nota di accredito sarà effettuato entro il 10 del mese successivo alla dimissione;

- Esclusivamente per i soggiorni estivi di vacanza, viene richiesta una caparra di conferma di € 200,00 (duecento). Tale caparra sarà conteggiata nel computo della retta in caso di avvenuto soggiorno, mentre in caso di disdetta, non è prevista alcuna restituzione della caparra. Per le dimissioni volontarie, anche per i soggiorni estivi valgono gli stessi principi applicati per i ricoveri permanenti.

Per agevolare il pagamento delle rette da parte degli utenti, il gestore prevede le forme di riscossione più comuni, la forma migliore è quella del bonifico bancario. Al momento dell'ingresso il cliente e/o familiare comunicherà il nominativo a cui intestare la fattura per il pagamento della retta.

Sono **escluse dal costo della retta** e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- *Spese farmaceutiche, compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura (es. visite specialistiche private);*
- *Soggiorni all'esterno della struttura;*
- *Protesi e ausili (dentiere, occhiali e gli ausili posturali e per la mobilità non dispensati dal SSN) , ausili per l'incontinenza;*
- *Assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, ecc.).*
- *Biancheria ed effetti personali;*
- *Visite e consulenze specialistiche non convenzionate con l'Azienda Usl;*
- *Servizio di parrucchiere e podologo;*
- *Prodotti per incontinenza;*
- *Ausili per la deambulazione;*

- *Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche , terapie in genere o altri motivi;*
- *Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.*

6.2. Procedure in caso di mancato pagamento

In caso di mancati pagamenti il gestore invia all'utente/familiare un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito il gestore indicherà le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, si procederà al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

All'utente moroso il gestore addebita il corrispettivo dovuto, oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

Qualora il mancato pagamento della retta si protragga per due mensilità, si disporrà la dimissioni dell'ospite e si darà corso all'avvio del procedimento di recupero coattivo delle somme.

6.3. Attestazione spese assistenza specifica

Il gestore si impegna a rilasciare l'attestazione sulla base delle giornate di presenza e dell'effettivo pagamento da parte degli utenti, delle spese per assistenza medica generica e di assistenza specifica sostenute dagli utenti che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente. L'attestazione sarà rilasciata all'intestatario delle fatture relative alle rette.

PARTE TERZA

Capitolo 7. Regole della vita quotidiana e comunitaria - Rapporto con i familiari - volontari - suggerimenti - reclami

7.1. Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia. Gli operatori si identificano sia con il cartellino di riconoscimento sul quale sono indicati il nome e la qualifica dell'operatore: Il personale è tenuto sempre ad identificarsi durante le comunicazioni telefoniche.

7.2. Regole di vita quotidiana e comunitaria

Gli ospiti sono liberi di muoversi dentro e fuori dalla residenza. Parenti, amici possono accompagnare i propri congiunti all'esterno dalla struttura quando lo desiderano.

Prima di uscire dalla struttura, l'utente od il familiare devono comunicare la volontà di uscire dalla struttura e sottoscrivere l'apposito modulo di uscita disponibile presso Ambulatorio Infermieristico. L'infermiere annota sulla consegna l'avvenuta uscita ed informa il personale in servizio.

L'ospite, in base alle proprie capacità psico-fisiche si impegna a:

- Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati;
- Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata di accedere nell'alloggio per provvedere alla cura degli ospiti e degli ambienti;
- Risarcire per eventuali danni arrecati per propria incuria;

- Non introdurre all'interno della residenza apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro, candele, macchine per caffè elettrici, ecc...;
- È vietato introdurre bevande alcoliche.

7.3. Ruolo e coinvolgimento dei familiari

La presenza dei familiari assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* della struttura perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano perciò intende promuovere un percorso di "alleanza terapeutica", all'interno della quale tutti, operatori e congiunti tendano a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita dell'anziano.

I familiari possono aiutare nell'assunzione del pasto, accompagnamento a visite, collaborazione nelle attività di animazione, gite, ecc. Tale collaborazione viene coordinata con lo staff che ne stabilisce le modalità.

In particolare per quanto riguarda i pasti, il responsabile delle attività sanitarie o l'infermiere fornirà le necessarie informazioni per una corretta gestione. I familiari possono pranzare assieme al proprio congiunto sostenendo un piccolo extra. Si chiede la cortesia di comunicare l'intenzione di fermarsi al momento del pasto con qualche ora di anticipo.

È opportuno astenersi da qualunque tipo di intervento rivolto agli altri anziani ospiti del servizio. In caso di segnalazioni, i familiari sono pregati di rivolgendosi prioritariamente alla coordinatrice, RAS, Infermieri, Referente assistenziale e in loro assenza agli OSS.

La struttura è sempre aperta e disponibile ad accogliere i familiari in qualsiasi orario della giornata.

Per non disturbare gli ospiti durante il riposo e per garantire agli ospiti compagni di stanza la dovuta riservatezza, si pregano i familiari, amici e volontari di evitare

l'accesso alle camere durante i momenti di assistenza di base degli ospiti e quando vengono effettuate le pulizie degli ambienti, durante il riposo pomeridiano o quando sono già a letto per il riposo notturno.

Qualora, per esigenze collegate ai tempi di vita o lavoro, alcuni familiari desiderino poter fare visita ai propri congiunti in orari meno abituali (esempio in orario serale oppure al mattino prima di andare a lavorare), si prega di comunicarlo alla Direzione oppure al Ras o Infermieri i quali predisporranno i necessari adeguamenti organizzativi per consentire la visita, purché essa non sia particolarmente gravosa per l'ospite.

Su richiesta dei familiari, nel percorso di accompagnamento alla morte, la struttura è a disposizione dei familiari che desiderino assistere il proprio congiunto nelle 24 ore.

7.4. Personale ausiliario privato

L'eventuale richiesta da parte dell'ospite o familiare di poter avere del personale ausiliario privato è vincolata ad una preventiva autorizzazione del Coordinatore che ne definisce anche gli ambiti di azione. L'ospite e/o il familiare sottoscrivono un atto che manleva la proprietà e il gestore da ogni responsabilità in ordine al comportamento ed eventuali danni che questo personale potrebbe procurare alle persone ed ai beni della struttura.

7.5. Incontri con i familiari

L'*équipe* individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro, lo strumento finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli ospiti; viene programmata almeno una riunione all'anno con i familiari oltre ad eventuali altri ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

Nell'ambito della propria attività di assistenza in occasione di iniziative promosse da Enti od Associazioni, è impegno della residenza promuovere informare

operatori e familiari e favorirne la partecipazione.

7.6. Volontariato

Oasi Serena favorisce il contributo del volontariato.

Sono presenti in struttura volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della Residenza, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitari, quali ad esempio accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate. Gli orari di presenza dei volontari e le attività da svolte sono concordate con la Direzione del servizio e coordinate dall'Animatore.

Per un proficuo inserimento dei volontari, Oasi Serena si impegna a coinvolgerli in percorsi formativi ed informativi.

7.7. Tirocini e Stage formativi

La Residenza è aperta ad accogliere operatori durante il loro percorso formativo inviati dai centri di formazione, per effettuare tirocini e stage regolamentati.

Nell'ambito della responsabilità sociale che questa struttura intende continuare ad assumersi, la struttura è disponibile ad accogliere persone inviate dai servizi sociali e dai diversi servizi dell'Azienda Usl della Romagna.

7.8. Suggerimenti e Reclami: tempi e modalità di risposta

Il familiare che intende offrire suggerimenti o reclami può farlo tramite:

- Colloquio con il Coordinatore di struttura;
- Utilizzo cassetta dei suggerimenti e reclami collocata all'ingresso della struttura attraverso modulo apposito (**Allegato n. 4**).

Il gestore attiva le azioni correttive e si impegna a fornire riscontro all'utente e/o familiare circa le segnalazioni e proposte da esso formulate.

PARTE QUARTA

Capitolo 8. Strumenti di lavoro - PAI - Questionari

Cooperativa Sole assicura che le attività svolte siano programmate e realizzate per la tutela e la promozione del benessere psicofisico e relazionale dell'utente. Tali obiettivi sono perseguiti attraverso una pianificazione delle attività, l'utilizzo di specifici strumenti di lavoro, una organizzazione del lavoro centrata sulla progettazione e verifica del progetto individuale, integrazione tra le diverse figure professionali e servizi e una pianificazione della formazione del personale. Qui di seguito una breve descrizione del Piano assistenziale individuale.

8.1. PAI

Per un'efficace gestione del servizio, la Residenza si è dotata di Procedure, Protocolli ed Istruzioni operative che vengono periodicamente revisionate, avendo come punto di riferimento gli allegati D della DGR 514/09.

Presso la struttura è possibile prendere visione dell'elenco di tutte le procedure utilizzate.

Oasi Serena predispone per ogni utente un piano individualizzato di assistenza (PAI). La residenza garantisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla progettazione e verifica del progetto individuale (PAI)

Per offrire agli Ospiti un'assistenza personalizzata ed integrata si sviluppa il Progetto Assistenziale Individuale (PAI).

Nei servizi residenziali Progettare l'Assistenza Individuale significa:

- **Accogliere** l'Ospite attraverso il colloquio iniziale;
- **Conoscere** le condizioni generali, anche attraverso l'osservazione quotidiana;

- **Stilare** il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) stabilendo gli obiettivi da perseguire e le relative azioni / attività assistenziali e sanitarie;
- **Realizzare** l'assistenza quotidiana multi-professionale;
- **Valutare** i risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento del PAI e la definizione di nuovi obiettivi e azioni.

L'elaborazione del Progetto Assistenziale individualizzato è a cura dell' *équipe* Assistenziale formata da:

- Medico di Medicina Generale, Infermiere, Fisioterapista, Responsabile Attività Sanitaria ed Assistenziale, Animatore, Oss Tutor e Coordinatore.

Qualora sia possibile, il familiare e/o l'ospite partecipano all'elaborazione del PAI.

In ogni caso tale Progetto sarà condiviso **tra i componenti dell'*équipe* ed i familiari in un momento dedicato.**

Il Progetto Assistenziale Individuale ha, di norma, una durata semestrale; esiste sempre la possibilità di aggiornarlo a seguito delle mutate condizioni clinico ed assistenziali dell'ospite.

Oltre al PAI, l'altro strumento che viene attivato contestualmente all'ingresso dell'ospite è la Cartella Socio Sanitaria personale.

8.2. Rilevatori di Soddisfazione

Al fine di rilevare la qualità offerta dal Servizio, il gestore ha elaborato un **questionario sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione** dei servizi offerti.

Note conclusive

I responsabili della struttura si riservano la facoltà di integrare e/o modificare in

qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi, dandone informazione agli utenti, ai familiari e agli Enti preposti, ai sensi dalla normativa vigente.

CASA DI RIPOSO OASI SERENA

Via Bartoli, 7 - 47922 Viserbella di Rimini (RN)

Tel. 0541 721051

Fax 0541 721642

oasiserena@libero.it | www.oasiserena.it

SOCIETÀ COOPERATIVA SOLE

Sede legale

Via Siemens, 23 - 39100 Bolzano

Sede operativa

Via dei Girasoli, 3 - 47043 Gatteo (FC)

Tel. 0541 933823

Fax 0541 202040

info@solecooperativa.com | www.solecooperativa.com

La suddetta Carta dei servizi è consegnata al familiare

del signor/a _____

e all'ospite signor/a

che firma/firmano per approvazione in data _____

Letto, approvato e sottoscritto
