

GRUPPO INSIEME

Carta dei Servizi

GRUPPO INSIEME SRL , Mura Di San Bernardino 20 , CAP 16122 Genova

P.IVA 02543990998 R.E.A. N° 493930

Tel 010 0899091 Fax 010 0899092

Indice

pag.

Presentazione	3
Linee Guida	4
Caratteristiche generali	5
Ingresso degli Ospiti	6
Effetti Personali	7
L'inserimento nella Residenza Protetta	7
Giornata tipo	7
L'Equipe assistenziale	8
Assistenza tutelare	8
Assistenza infermieristica	8
Assistenza medica	9
Assistenza riabilitativa	9
Animazione	9
Servizio barbiere – parrucchiere – podologo	10
Assistenza religiosa	10
Ristorazione	10
Pulizia	10
Lavanderia	11
La Direzione e il Responsabile sanitario	11
Il servizio amministrativo	11
L'utilizzo della camera e delle parti comuni	11
Il servizio di trasporto	11
Il Servizio mortuario	12
Diritto alla riservatezza	12
Norme per il ritiro della documentazione sanitaria	12
Presenza dei familiari	12
Le assistenti familiari	13
Permessi di uscita e libertà personali	13
Dimissioni/trasferimenti	13
Meccanismi di tutela e verifica	13
Modalità di presentazione del reclamo	14
Visite parenti/conoscenti	14

Presentazione

La *Carta dei Servizi* rappresenta uno strumento insostituibile di tutela degli Utenti, non solo garantendo una corretta informazione riguardo ai *servizi offerti* e alle *modalità di accesso* agli stessi, ma anche individuando i principi fondamentali (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissando gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

I primi destinatari della *Carta dei Servizi* sono quindi gli Utenti e i loro familiari, ma riteniamo che questo documento possa costituire uno strumento di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione della Residenza Protetta, per le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La *Carta dei Servizi* non ha la pretesa di rappresentare un documento definitivo, ma vuole piuttosto costituire un elemento di partenza, passibile certamente di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Protetta, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che ci verranno dagli operatori, dagli Utenti e dai loro famigliari.

Genova

Residenza Protetta GRUPPO INSIEME S.R.L.

Linee Guida

I servizi erogati nella Residenza Protetta sono studiati con particolare attenzione ai bisogni non solo sanitari, ma anche sociali, relazionali, culturali e riabilitativi dell'Anziano, in accordo con i più recenti orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento come una fase particolare della vita, con una propria dimensione emotiva, psicologica e affettiva, e non necessariamente come momento “patologico” o come “perdita”.

E' pertanto indispensabile che gli operatori, oltre alle conoscenze di ordine tecnicoprofessionale, riescano ad attingere anche a quel bagaglio di risorse umane che determinano la differenza tra un intervento strettamente professionale e un intervento umano-professionale, fondando tutte le proprie scelte operative sui seguenti principi generali:

1. *Operare all'interno della sfera di autonomia residua dell'Anziano*: l'obiettivo fondamentale dell'intervento deve essere quello di “aiutare l'anziano ad aiutarsi”, stimolandolo al mantenimento e al recupero delle proprie abilità fisiche e alla riscoperta delle proprie potenzialità latenti, e non certo quello di sostituirsi a lui in qualsiasi mansione.
2. *Stimolare l'Anziano ad essere attivo e partecipe*, evitando per quanto possibile di imporre “programmi standard”, ma cercando di soddisfare le richieste propositive dell'Ospite, per consentirgli di esperire ancora una partecipazione attiva alla propria esistenza
3. *Procedere attraverso Piani Assistenziali Personalizzati*, per non correre il rischio di adeguare in maniera troppo rigida i bisogni delle persone alle logiche dell'organizzazione tecnico-professionale.
4. *Considerare la Residenza Protetta come un sistema aperto*, mantenendo sempre vivi i contatti con la realtà esterna (gruppi di volontariato, associazioni, scuole, ecc.) e gli scambi con il tessuto sociale.
5. *Operare attraverso un lavoro d'équipe*: una buona collaborazione tra le diverse figure professionali impegnate nella gestione della Residenza Protetta è alla base di un intervento di qualità elevata.

Caratteristiche Generali

La Residenza Protetta Gruppo Insieme è un presidio socio-assistenziale di 24 posti letto, destinati ad Anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti, ai quali vengono garantiti i seguenti servizi:

- *alberghieri* → ristorazione, pulizia, e lavanderia;
- *assistenziali* → assistenza tutelare e terapia occupazionale;
- *sanitari* → assistenza infermieristica, riabilitativa e medicina di base.

Normativa di riferimento D.G.R. 969 del 1/08/2008.

La Residenza Protetta è strutturata su un piano terreno e tre piani:

piano terreno ingresso , giardino , depositi

primo piano camere da letto, salotto , servizi igienici, bagno assistito , palestra , cucina

secondo piano ingresso , sala pranzo, salotti , ufficio amministrativo, ambulatorio medico,
servizi igienici

terzo piano camere da letto, servizi igienici

Ingresso degli Ospiti

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà sottoscrivere per accettazione, unitamente al Delegato, il “Contratto di Ospitalità “ della Residenza , la domanda di ingresso, la documentazione sanitaria per l'ammissione e l' Informativa sui dati personali .

Per facilitare l'inserimento, è necessario presentare preventivamente copia dei seguenti Documenti: (Promemoria Per L'Ingresso)

- documento di identità valido,
- attestazione del codice fiscale,
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale,
- certificato esenzione ticket,
- documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti),
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante,
- dichiarazione del proprio medico curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità,
- dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana.
- prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura sanitaria dalla quale l'Ospite proviene, oppure da parte del medico curante,
- dichiarazione del proprio medico curante dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità,

Effetti Personali

L'Amministrazione declina ogni responsabilità in caso di furto o smarrimento, pertanto consiglia e raccomanda agli Ospiti di non tenere oggetti di valore o denaro in camera.

All'Ospite è lasciata la possibilità di inserire nella propria camera oggetti ed arredi personali compatibili con il design dell'ambiente.

Oggetti pregiati o di particolare valore, devono essere adeguatamente assicurati contro il furto, l'incendio ed altri danni a cura e spese dell'Ospite o di chi per Esso.

Di tali oggetti, deve essere subito consegnata alla Direzione una relazione descrittiva e circostanziata assieme ad una copia della polizza assicurativa con relativa quietanza dell'avvenuto pagamento del premio.

L'inserimento nella Residenza Protetta

Il *personale di assistenza* segue con attenzione il primo periodo di soggiorno del nuovo Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri ed evitare l'isolamento.

Il *personale infermieristico*, prende contatto con il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare.

In questa fase vengono compilate la *scheda sanitaria* e la *cartella accoglienza*, in modo tale che il personale venga a conoscenza delle informazioni necessarie per impostare il *piano assistenziale individuale (PAI)*

Giornata tipo

Per rendere più concreto l'approccio trasparente con l'Utenza, e per spiegare la complessità organizzativa di una giornata in Residenza Protetta, forniamo uno schema riassuntivo di come dovrebbe svolgersi una giornata tipo:

La *sveglia* è programmata per le ore **07.00** del mattino; gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre sino alle ore 8.00.

- Le *pratiche igienico-sanitarie*, di norma, vengono svolte prima della colazione.
- Dalle ore **08.00** alle **08.45** viene servita la *colazione* nella sala da pranzo, salvo i casi di Ospiti allettati, e viene somministrata la *terapia*.
- Dopo la colazione, inizia l'*attività riabilitativa*, mentre il *servizio infermieristico* svolgerà le attività programmate per consentire l'aggiornamento clinico dell'Ospite.
- Il *pranzo* viene servito alle **12.00**.
- Dopo il pranzo, per chi lo desidera, è possibile fare il riposo a letto.
- Intorno alle **15.00** avviene l'alzata pomeridiana.

- Dalle ore **15.00** alle **18.00** gli Ospiti possono partecipare ad **attività di animazione**.
- La **merenda** viene distribuita alle **16.00** circa.

La cena viene servita alle 18.15 .

Dalle ore 19.30 in poi gli Ospiti possono rimanere nei soggiorni per vedere la TV e conversazioni varie, mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

L'Équipe Assistenziale

E' individuata una Équipe assistenziale che si riunisce periodicamente formata dalle seguenti figure professionali:

- Direttore/Responsabile sanitario
- Infermiere professionale
- Fisioterapista
- Animatore

L'Équipe assistenziale definisce gli interventi assistenziali da erogare ad ogni Anziano tramite l'elaborazione di *Progetti Assistenziali Individualizzati* costruiti sulla base dei bisogni rilevati da ciascun Ospite considerato nella sua complessità.

Il Progetto Assistenziale Individualizzato viene revisionato ogni due mesi, e nel caso di eventi straordinari prima di questa scadenza.

Ogni attività professionale fa riferimento ad un *programma di lavoro*.

Assistenza tutelare

I servizi di assistenza alla persona, erogati tutti i giorni dell'anno per 24 ore al giorno, consistono fondamentalmente nelle seguenti attività:

- ◆ igiene personale
- ◆ assistenza motoria
- ◆ supporto all'attività infermieristica
- ◆ governo dell'ambiente

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dal personale sulla *scheda osservazione* individuale dell'Ospite.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza degli operatori.

Assistenza Infermieristica

L'infermeria svolge la funzione di raccordo fra prestazioni assistenziali e prestazioni sanitarie, relazionando costantemente al personale medico l'evoluzione clinica di ogni Ospite.

Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono la *cartella sanitaria*:

- *Diario infermieristico*
- *Diario clinico*
- *Scheda terapia*
- *Scheda medicazione*
- *Scheda rilevamento parametri*

La cartella sanitaria è consultabile facendo richiesta al Responsabile sanitario della Residenza Protetta.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

Assistenza Medica

Viene garantita dai medici della struttura , dall'ASL territoriale allo stesso modo in cui l'Ospite si trovasse presso la propria abitazione, ossia tramite il medico di base.

Sarà compito della nostra infermeria aggiornare i medici che collaborano con la Residenza Protetta.

Assistenza Riabilitativa

Le prestazioni riabilitative comprendono sia gli interventi di mantenimento delle funzioni residue, che di recupero per quelle non ancora del tutto compromesse.

Il servizio è dotato di una palestra.

Nella *cartella riabilitativa* sono contenuti tutti gli elementi utili per la progettazione del *piano di assistenza individuale*

Il terapeuta svolge inoltre un'attività di supporto e consulenza al personale addetto all'assistenza di base, e al personale infermieristico per migliorare l'assistenza motoria secondaria. E possibile usufruire di ulteriori prestazioni riabilitative a pagamento.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore e costo prestazioni .

Animazione

La terapia occupazionale è organizzata per mantenere i contatti con la realtà esterna, e per migliorare il clima relazionale interno, proprio attraverso il coinvolgimento in attività di gruppo.

Rimane prioritaria la stimolazione percettivo/motoria per mantenere le capacità mentali residue, e per rallentare il processo di decadimento.

Il *programma di animazione* viene affisso nella bacheca della Residenza Protetta, così da informare i famigliari nel caso in cui gradissero partecipare.

Per misurare il livello di gradimento del lavoro realizzato, è utilizzata la *scheda adesione attività proposte*.

Servizio di Barbiere – Parrucchiere - Podologo

Il servizio garantisce agli Ospiti di conservare le proprie abitudini ed avere cura della propria persona. Presso la reception si possono prenotare i servizi di parrucchiere e di estetista (manicure e pedicure) garantiti da professionisti esterni ed a pagamento.

Assistenza Religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali politici, religiosi e morali di ognuno.

Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione della Residenza per i contatti con i Ministri degli altri culti.

Ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione, prevede la preparazione della colazione, del pranzo della merenda e della cena, all'interno della cucina della Residenza Protetta.

I menù sono elaborati da un dietologo, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'Utenza, e consentono una larga scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale che dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli Ospiti e ai parenti, che possono, a richiesta, consumare i pasti insieme a loro solo a pranzo.

Nel caso in cui il medico curante reputi necessaria la permanenza a letto dell'Ospite, i pasti vengono serviti gratuitamente in camera.

I pasti sono serviti seguendo questi orari:

- ◆ dalle 8.00 alle 8.45 la colazione,
- ◆ dalle 12.00 alle 13.00 il pranzo ,
- ◆ dalle 16.00 alle 16.30 la merenda,
- ◆ dalle 18.15 alle 19.15 la cena .

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione comprendono:

1. la *pulizia ordinaria*, compiuta una o più volte al giorno con ritmicità diversificata a seconda delle aree di degenza, viene svolta cercando di creare il minimo disagio agli Ospiti.
2. la *pulizia programmata* (settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale) per la sanificazione a fondo.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

Lavanderia

Servizio di lavanderia capi personali. E' assicurato il servizio di lavanderia per gli indumenti personali. Rispetto a tale servizio si evidenzia:

la Direzione della Struttura può avvalersi della collaborazione di lavanderie esterne opportunamente selezionate.

La Direzione e il Responsabile Sanitario

La Direzione e il Responsabile Sanitario della Residenza Protetta rispondono dell'organizzazione generale del presidio, seguendo direttamente lo svolgimento dei programmi di lavoro delle diverse attività assistenziali coinvolte.

Con competenze professionali diverse curano la progettazione del servizio, tenendo costantemente informati i familiari degli Ospiti.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di ricevimento.

Il Servizio Amministrativo

Si occupa prevalentemente del supporto tecnico alla Direzione locale, offrendo anche una funzione di segretariato sociale a favore dell'Utenza, come ad esempio piccole incombenze quali riscossioni, pagamenti, compilazione di domande, prenotazione visite mediche, disbrigo corrispondenza.

Presso la bacheca della Residenza Protetta sono affissi gli orari di presenza dell'operatore.

L'utilizzo della camera e delle parti comuni

La Direzione assegna la camera compatibilmente con le condizioni psico-fisiche dell'Ospite, che può inserire suppellettili particolarmente graditi, così da personalizzare il più possibile l'ambiente.

Per gli Ospiti autosufficienti l'utilizzo degli spazi comuni avviene senza particolari regole, sempre nel rispetto del delicato equilibrio della vita di comunità

Il Servizio di trasporto

Per il trasporto dalla Residenza Protetta verso strutture ospedaliere o sanitarie, si adopera il servizio ambulanze locale, distinguendo tra trasporti urgenti (per cui si attiva il 118 ed è gratuito) e quelli programmati (a carico dell'Ospite).

Il Servizio Mortuario

In caso di decesso vengono subito informati i familiari, che sceglieranno l'impresa funebre per organizzare la cerimonia.

Nulla è dovuto per il periodo di sosta della salma nella camera mortuaria della Residenza Protetta.

Diritto alla riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per l'anziano Ospite della Residenza a cui va riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli Ospiti, non divulgando informazioni che li riguardino.

Le informazioni relative ai casi dei singoli Ospiti sono discusse in sedi riservate e solo alla presenza dell'Ospite, dei suoi familiari e del personale addetto all'assistenza.

Norme per il ritiro della documentazione sanitaria

Le notizie di carattere sanitario sono soggette al vincolo del segreto professionale e d'ufficio (art. 326 e 622 del codice penale) e alla normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003).

Pertanto le copie autenticate delle cartelle cliniche, i controtipi di esami radiologici o altra documentazione per immagini possono essere consegnati soltanto agli aventi diritto: intestatario, tutore o amministratore di sostegno, legittimi eredi.

Ai sensi della vigente normativa in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative, l'accertamento dell'identità dell'avente diritto può avvenire attraverso la esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, ovvero tramite l'invio della copia fotostatica del documento stesso.

Le richieste possono essere presentate direttamente dagli aventi diritto presso la Direzione Sanitaria della Residenza, ovvero possono essere inoltrate a mezzo di posta ordinaria o fax, sottoscrivendo la qualifica (intestatario, curatore, amministratore di sostegno, tutore o legittimo erede) e corredando la richiesta di copia del documento d'identità.

La documentazione sanitaria verrà consegnata entro 15 giorni dalla richiesta, presso la Direzione Sanitaria della Residenza .

Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata. Gli orari di ricevimento delle visite sono affissi in bacheca e sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso.

Per rispetto della privacy degli ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

Le assistenti familiari

I familiari che lo desiderano, possono individuare un'assistente privata, che dipenda da loro con regolare rapporto di lavoro. L'assistente privata è autorizzata soltanto a supportare l'attività di assistenza diretta all'Ospite erogata dal personale della Residenza.

Permessi di uscita e libertà personali

Gli Ospiti autosufficienti possono uscire liberamente dalla Residenza Protetta dalle ore 9:00 del mattino alle ore 19:00 del pomeriggio.

Per i non autosufficienti è necessario l'accompagnamento di un parente, che si farà carico di informare la Direzione anticipatamente per la preparazione di eventuali terapie.

Dimissioni/trasferimenti

Il rapporto giuridico che si instaurerà tra la Residenza e l'Ospite è un contratto di somministrazione regolato dagli artt.1559 e seguenti del Codice Civile.

Il rapporto inizia con l'accettazione della richiesta dell'Ospite da parte della Direzione della Residenza e termina nei seguenti casi:

- *per disdetta scritta dall'Ospite indirizzata alla Direzione, con preavviso di 30 giorni.*
- *per disdetta scritta dalla Direzione della Residenza inviata all'Ospite con preavviso di 30 (trenta) giorni.*
- *per decesso dell'Ospite.*

In caso di decesso dell'Ospite, verrà rimborsata la parte della retta non usufruita, trattenendo comunque la quota corrispondente a 3 giorni di degenza per sgombero camera e disinfezione locali e arredi usati dall'Ospite. Per ottenere il rimborso della retta occorre presentare all'Amministrazione una richiesta scritta entro 30 giorni dall'evento.

- *per allontanamento immediato dell'Ospite da parte della Direzione a causa di gravi motivi.*

La Direzione può allontanare, anche senza preavviso, l'Ospite che tenga una condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria, che commetta ripetute e gravi infrazioni alle regole precedentemente esposte.

Meccanismi di Tutela e Verifica

La Residenza garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Ospite anche attraverso la possibilità, offerta a quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento degli operatori che ritenga non conformi a criteri di correttezza, cortesia e qualità del servizio.

Modalità di presentazione del reclamo

L'Ospite o i suoi familiari possono presentare reclamo:

- tramite colloquio con la Direzione;
- tramite lettera scritta alla Direzione;

Visite parenti/conoscenti

L'accesso nella struttura per le visite agli Ospiti è consentito tutti i giorni dell'anno dalle ore 10.00 alle 12.00, e dalle 15.00 alle 18.00.

Ogni Ospite può ricevere visite, invitare parenti/conoscenti nei locali comuni. E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività della struttura e siano tali da non compromettere il rispetto dei diritti degli altri Ospiti.
