



Villa Madre Teresa

Residenza per Anziani

Carta dei Servizi

Villa Madre Teresa - servizi residenziali e diurni per anziani
Via Emilia Levante 68 - Faenza (RA)
Tel.



Indice

Premessa	pag. 3
1. La Cooperativa Formulassistenza	pag. 4
2. La struttura	pag. 5
3. Caratteristiche e finalità	pag. 6
4. Politica del servizio	pag. 7
5. Attività e servizi erogati	pag. 8
6. Il personale impiegato	pag. 12
6.1 Il coordinatore Responsabile	pag. 12
6.2 Le figure assistenziali	pag. 13
6.3 Le figure sanitarie	pag. 13
6.4 L'educatore/animatore	pag. 14
7. Criteri di ammissione	pag. 14
8. Modalità di definizione e di riscossione della retta	pag. 15
9. Dimissioni, assenze e diritto alla conservazione del posto	pag. 16
10. Regole di vita comunitaria	pag. 17
11. Accesso alla struttura	pag. 18
12. Strumenti di partecipazione	pag. 18
13. Diritti e doveri delle persone assistite	pag. 19
14. Segnalazioni e reclami	pag. 20
15. Coinvolgimento e valutazione dei servizi	pag. 21
16. Indagini sulla soddisfazione dei clienti	pag. 22

PREMESSA

Formulassistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS gestisce la casa famiglia Madre Teresa e vuole mettere all'attenzione dei cittadini del territorio faentino e forlivese questa prima edizione della "Carta dei Servizi" per rendere noti i propri impegni nei confronti degli ospiti che usufruiscono di tale servizio.

La carta dei servizi è uno strumento d'informazione che definisce i livelli organizzativi, qualitativi e quantitativi del servizio reso e permette di conoscere la Cooperativa, le sue attività, il modello operativo all'interno dei principi e valori che la contraddistinguono. La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di estrema trasparenza, di guida, dove si rendono chiari i servizi, le attività, i diritti e i doveri da osservare.

Il presidente
Dott. Sergio Mutalipassi

1. LA COOPERATIVA

Formulassistenza è una realtà che eroga servizi alla persona in tutta la Romagna. Ci occupiamo in maniera professionale di assistenza domiciliare per anziani, malati, disabili. Ci prendiamo cura di chi si trova in difficoltà, consentendo anche a chi ha una mobilità ridotta di non dover rinunciare ad occasioni di socialità e relazione, anche al di fuori dell'ambiente domestico. Con l'ausilio di mezzi di trasporto attrezzati possiamo aiutare le persone anche nelle più comuni faccende domestiche, accompagnandoli al supermercato, agli uffici postali, al parco, ovunque insomma desiderino andare in tutta sicurezza.

I nostri operatori sono tutti professionisti e sono in grado di supportare anziani, malati, disabili in modo specifico a seconda delle singole esigenze. Formulassistenza, infatti, si avvale di operatori socio sanitari, infermieri, fisioterapisti, logopedisti, psicologi, badanti, offrendo in questo modo un aiuto concreto alle famiglie nella gestione di situazioni di difficoltà.

I nostri servizi non si limitano all'ambiente domestico ma anche a quello ospedaliero, alle case protette, alle strutture sanitarie mettendo a disposizione di chi ne ha la necessità badanti, personale infermieristico per assistenza integrativa anche nei giorni festivi e in orario notturno. Formulassistenza accompagna e sostiene le famiglie erogando servizi continuativi, anche per poche ore al giorno, oppure occasionali rendendo completamente personalizzabili le formule a seconda delle esigenze.

3. LA STRUTTURA

La struttura è situata in via Emilia Levante 68 a 3km da Faenza e 15 da Forlì centro. E' disposta su due piani (piano terra e piano primo) con un ampio parco piantumato di alberi di varia specie e giardini. All'interno vi è un parcheggio auto. La villa è dotata di servo scala interno, comprende i seguenti ambienti:

Piano terra

- Ampio porticato esterno;
- Ingresso con spazio soggiorno;
- Zona soggiorno arredato con poltroncine e divanetti, con angolo tv e spazio lettura, utilizzata anche per attività ricreative e d'intrattenimento, attività motorie e di rilassamento/relax, attività occupazionali;
- Zona pranzo
- Cucina,
- Guardaroba/Infermeria
- 1 bagno attrezzato
- 1 camera da letto da due posti con letti con sponde o senza a seconda delle necessità. In ogni camera sono presenti anche armadio personale e comodino

Piano primo

- Spazio materiali ospiti/disimpegno
- 2 bagni attrezzati
- 4 camere da letto di cui 3 doppie e 1 tripla (di cui 1 con ampio terrazzo), con letti con sponde o senza a seconda delle necessità. In ogni camera sono presenti armadio personale e comodino
- 1 camera per operatore notturno

Piano seminterrato

- Lavanderia e ripostigli
- Spogliatoi per gli operatori
- Magazzino

Il parco

- Il chiosco relax/attività socio animative
- Il camminamento per attività di deambulazione e benessere
- Il Garden Therapy

3. CARATTERISTICHE E FINALITA'

Villa Madre Teresa è una casa famiglia residenziali di ampie dimensioni che può accogliere fino a sei ospiti, rivolta ad anziani parzialmente non autosufficienti anche con livelli di demenza e di grado moderato. La struttura offre la possibilità di soggiorni di sollievo di breve durata. Inoltre è possibile usufruire del servizio in diurno con trasporto casa/ struttura con giornate e orario flessibile.

Il servizio è gestito da Formulassistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS e ha finalità di fornire assistenza alle persone anziane che si trovano in condizioni di bisogno e a cui mancano strutture familiari e sociali di riferimento, garantendo supporto, valorizzando le risorse individuali e di gruppo per prevenire o superare il ricovero come istituzione, favorendo la soddisfazione delle necessità, materiali, spirituali e sociali, che promuovono la dignità della persona.

In termini trasversali, il servizio si pone l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita degli anziani e delle loro famiglie attraverso l'offerta di cura, assistenza e organizzazione di attività che favoriscano il benessere, la socializzazione e l'integrazione con la realtà territoriale.

4. LA POLITICA DEL SERVIZIO

La politica de servizio segue i seguenti principi:

Dignità della persona: ogni ospite è prima di tutto persona nel senso più profondo del termine e in quanto tale tutto deve essere improntato sul prendersene cura perseguendo il massimo benessere possibile.

Equaglianza: ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate alle sue esigenze, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione, politica o condizioni socio economica;

Imparzialità: i comportamenti degli operatori, nei confronti degli ospiti, sono dettati da criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Partecipazione: il servizio garantisce, inoltre, la possibilità di esprimere una valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il continuo miglioramento della qualità.

Efficienza ed efficacia: i servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia adottando misure idonee al raggiungimento degli obiettivi.

Continuità: il servizio assicura la continuità e regolarità delle cure

5.ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI

Progetto Assistenziale Individualizzato

Per ogni ospite viene predisposto un progetto assistenziale individualizzato che viene aggiornato e verificato durante le equipe. Tale PAI viene illustrato e condiviso con i familiari sia in fase di elaborazione che di verifica.

Assistenza e vigilanza diurna e notturna

- Aiuto nelle attività legate al mantenimento delle autonomie personali (alzata, igiene, vestizione, nutrizione, messa a letto...);
- Supporto nello svolgimento delle attività fiornaliere (aiuto nei movimenti, mobilitazioni, deambulazione, utilizzo di ausili...);
- Interventi di assistenza individuale specifica;
- Vigilanza diurna e notturna.

Trasporto a carico di Formulassistenza in caso di

- Visite specialistiche esterne, consulenze ed altre eventuali prestazioni sanitarie presso qualunque presidio ospedaliero dell'Azienda USL richieste dal Medico di Struttura
- Piccole commissioni o segretariato sociale
- Utilizzo di servizi esterni

Assistenza sanitaria

- Fornitura dei farmaci previsti da prontuario terapeutico;
- fornitura di dispositivi per il governo dei processi terapeutici e di ausili protesici;
- Prestazioni mediche per diagnosi e cura al bisogno
- Assistenza infermieristica e assistenza riabilitativa al bisogno
- Attività socio/occupazionali e socio/animative e valenza terapeutica

Presso la struttura vengono proposte attività socio/occupazionali, socio/animative e attività specifiche a valenza terapeutica con lo scopo di fornire sostegno e aiuto alle persone con disturbi cognitivi e di memoria

Le attività variano nell'arco della settimana e in relazione alla stagionalità.

Le attività principali proposte sono:

- Attività di musicoterapia;
- Attività di movimento creativo e di ballo;
- Attività di cucina tradizionale;
- Attività occupazionali manipolativo/espressive;
- Attività ludico motori e di deambulazione anche all'esterno (parco) nella bella stagione;
- Organizzazione di iniziative interne, feste di compleanno momenti aggregativi;
- Attività realizzate in sinergia con il territorio e in collaborazione con le Associazioni locali e di volontariato;
- Attività di garden Therapy nel parco durante la bella stagione;
- Uscite nel territorio.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è assicurato dal servizio di cucina interno, il pasto è somministrato dal personale della struttura, in applicazione di quanto previsto dalla vigente normativa. L'organizzazione del momento del pasto tiene in considerazione diversi aspetti:

- La qualità dei cibi proposti
- Il rispetto delle abitudini e degli usi alimentari degli ospiti
- Il rispetto delle esigenze sanitarie degli anziani;

Su tale base il menu viene scelto settimanalmente, con la possibilità di apportare variazioni in base alle modificate condizioni di salute. Il personale presente durante il pasto garantisce le seguenti mansioni:

- Preparazione ed allestimento degli spazi
- Sporzionatura e messa in tavola
- Aiuto per l'assunzione del cibo, sia parziale che totale;
- Rigovernatura

Il servizio di ristorazione prevede:

- Colazione: ore 8.30/9.00 – Latte e caffè, tè, pane biscotti, fette biscottate, brioches;
- Merenda mattutina: ore 10.30
- Pranzo: ore 12.30 – Primo piatto (con possibilità di scelta tra brodo e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, un quarto di vino, caffè d'orzo;
- Merenda pomeridiana: ore 15.030 – yogurt, succo di frutta, tè, frutta, prodotti derivanti da attività di cucina
- Cena: ore 18.45 – Primo piatto (con possibilità di scelta tra brodo e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, un quarto di vino, caffè d'orzo

Nel corso della giornata è sempre presente e disponibile il carrello con bevande e tisane. Nelle giornate festive il menu prevede l'aggiunta di dolce. Il servizio di ristorazione, di concerto con le linee guida per la corretta alimentazione degli ospiti, fornisce le diete personalizzate in base alle esigenze individuali e su indicazioni dei medici curanti, operanti in struttura.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba è giornaliero ed è in carico al personale in servizio

Servizio di parrucchiere

All'interno della casa è possibile usufruire del servizio di barbiere/parrucchiere curato da un professionista esterno (costo a carico dell'utente).

Servizio di podologia

Il servizio viene erogato da una podologa professionista al bisogno (costo a carico dell'utente).

Servizio di pulizie e sanificazione

Il personale in servizio garantisce le attività di governo della struttura, dal riordino del letto, della stanza e degli spazi comuni, alla pulizia ed igiene della struttura, curando l'aerazione e l'illuminazione di tutti gli ambienti; si occupa del ricambio periodico della biancheria piana, del trasporto della biancheria sporca nella lavanderia interna e del prelievo della biancheria pulita. Gestisce il riordino delle sale, la pulizia dei tavoli, la spazzatura e il lavaggio dei pavimenti della sala da pranzo dopo il servizio di prima colazione e pranzo. Le operazioni di pulizia periodica sono eseguite giornalmente secondo una programmazione concordata in modo da non essere di disturbo alle attività svolte all'interno della struttura.

6. IL PERSONALE IMPIEGATO

Il personale assistenziale impiegato è in carico alla Cooperativa Formulassistenza. Gli operatori coinvolti hanno maturato ampia esperienza nel servizio curano competenza e professionalità attraverso un ostante processo di auto valutazione e specifici momenti di formazione. Ogni operatore:

- Ha svolto un adeguato percorso formativo relativamente a movimentazione carichi e rischio biologico e relativamente al corretto utilizzo degli ausili secondo quanto previsto dalle normative vigenti in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/08);
- Conosce e opera nel rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali, a tutela della privacy, come previsto dal D.Lgs 196/03);
- È munito di proprio cartellino identificativo provvisto di foto;
- È fornito dei materiali e degli indumenti di lavoro, nonché di ogni dispositivo di sicurezza previsto;
- Partecipa ai momenti di coordinamento per la programmazione e la verifica delle attività e della realizzazione dei progetti individuali.

6.1 IL COORDINATORE RESPONSABILE

Il servizio è gestito da un coordinatore responsabile qualificato, cura il rapporto con le famiglie degli ospiti, con i referenti del Comune, dell'Ausl, e partecipando agli incontri programmati e fornendo la più ampia reperibilità. Supervisiona il lavoro degli operatori, per la qualità di ogni singolo intervento erogato e garantisce la presenza in struttura.

6.2 LE FIGURE ASSISTENZIALI

Nel servizio lavorano operatori assistenziali (OSS/OSA e titolo equipollenti secondo le normative vigenti) che garantiscono l'assistenza tutelare diurna e notturna e operano per favorire il benessere e la partecipazione degli ospiti durante la loro permanenza. In particolare garantiscono:

- Assistenza e vigilanza nelle azioni quotidiane e durante le ore notturne;
- Aiuto nelle attività di cura della persona (alzata, igiene personale, vestizione, nutrizione);
- Aiuto a favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (aiuto nei movimenti, mobilitazione, supporto nell'utilizzo degli ausili, ...);
- Organizzazione e realizzazione delle attività individuali e di gruppo in linea con il Progetto Assistenziale Individualizzato;
- Assistenza e cura negli aspetti relativi alla socializzazione e all'integrazione;
- Igiene, riordino e cura degli ambienti

6.3 LE FIGURE SANITARIE

Nei servizi è garantita la presenza dell'infermiere in base alle esigenze degli ospiti. Il servizio inoltre potrà mettere a disposizione un fisioterapista per l'assistenza riabilitativa, in base alle esigenze individuali dell'ospite.

6.4 L'EDUCATORE/ANIMATORE

Le attività socio/occupazionali e socio/animative sono garantite dalla presenza di un educatore professionale qualificato e sono pianificate con una programmazione a scansione settimanale e mensile, in funzione dei progetti sui singoli anziani, della programmazione del servizio, della pianificazione di eventi (Feste di Natale, Pasqua, ferragosto, ecc..).

L'animazione è una risorsa fondamentale per favorire l'attenzione alla relazione, alla socializzazione come percorso d'interazione che si completa con il coinvolgimento degli anziani, delle altre figure che operano all'interno della struttura, delle famiglie, dei volontari. Per tali attività si prevede la presenza dell'educatore per cinque giorni la settimana per un totale di 10 ore settimanali.

7.CRITERI DI AMMISSIONE

Per procedere all'ammissione in struttura, è necessario contattare il responsabile del servizio. Il primo contatto è finalizzato alla valutazione del bisogno e alle verifiche relative alla compatibilità della richiesta con le caratteristiche del posto disponibile con altri ospiti.

Fatte salve tali verifiche, si procede alla prima raccolta di informazioni utili all'inserimento. All'atto dell'inserimento la famiglia riceve la scheda informativa per quanto riguarda il corredo necessario a carico dell'ospite, le informazioni inerenti la retta, la carta dei servizi, le principali regole di vita comunitaria, l'elenco della documentazione, anche di tipo sanitario, da produrre. Per ogni ospite viene predisposto un progetto individualizzato che viene aggiornato e verificato durante le equipe mensili di tutto il personale. Tale PAI viene illustrato e condiviso con i familiari sia in fase di elaborazione che di verifica.

8. DEFINIZIONE DELLE RETTE

La tariffa giornaliera in residenziale varia dai 45 ai 55 euro giornalieri con orario dalle 8.30 alle 16.30. Il costo del trasporto (per chi ne facesse richiesta) è a parte e da definire.

La retta mensile è comprensiva di:

- Assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- Somministrazione dei pasti
- Attività occupazionali/terapeutiche, ricreative, di animazione e socializzazione;
- Assistenza infermieristica

Sono a carico dell'utente su richiesta:

- Assistenza riabilitativa
- Servizi specifici per la cura della persona (podologia, parrucchiere, ecc.).

La quota di contribuzione mensile è da versare entro il 10 del mese in corso a Cooperativa Formulassistenza in qualità di soggetto gestore.

9.DIMISSIONI, ASSENZE E DIRITTO ALLA CONSERVAZIONE DEL POSTO

La permanenza presso la struttura può intendersi temporanea, se specificatamente richiesto, o a tempo indeterminato.

Le dimissioni possono verificarsi per:

- Dimissioni volontarie su richiesta dell'ospite e/o della famiglia.
In tal caso la famiglia deve dare comunicazione al responsabile della Casa, almeno 15giorni prima del giorno delle dimissioni;
- Ricovero e/o trasferimento ad altra struttura;
- Disposizione, su richiesta del responsabile, in caso di comportamento non compatibile con la normale convivenza in comunità o per necessità di livelli di assistenza socio sanitaria non erogabili all'interno della struttura. In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con il responsabile del servizio è garantito il mantenimento del posto letto prevedendo il versamento di una retta decurtata del 20% rispetto alla retta giornaliera.

10. REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La vita all'interno della Casa si svolge secondo regole che garantiscono la tranquillità degli ospiti stessi e rispettino il percorso individuale di ciascuno.

Gli ospiti si impegnano a:

- Osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- Mantenere in buono stato l'alloggio;
- Osservare le norme del vivere civile per favorire la reciproca comprensione, l'educazione, tutelando al dignità di ognuno;
- Collaborare con gli operatori affinché si creino le condizioni in cui possano essere garantiti a tutti gli stessi diritti e siano erogate le prestazioni in base agli specifici bisogni secondo gli standard garantiti dalla presente Carta dei Servizi
- Ogni anziano ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste di collocazione di arredi personali dovranno essere concordati, in relazione allo spazio disponibile.

11. ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le visite di familiari e conoscenti sono sempre gradite nel rispetto dei tempi di vita degli ospiti. La partecipazione dei familiari è gradita ed auspicata anche in tutti i momenti di festa organizzati e previsti dalla struttura.

12. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

La persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami. Presso la bacheca all'ingresso, nel piano superiore e nel salone è affisso mensilmente il programma del servizio di animazione.

13. DIRITTI E DOVERI DELLE PERSONE ASSISTITE

Diritti

- L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa-
- La dignità personale è sempre rispettata
- È garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni persona
- Tutte le informazioni riferite al piano individualizzato sono condivise con la persona e il suo nucleo familiare.
- La persona assistita e i suoi familiari possono dare suggerimenti utili al miglioramento del servizio
- La persona assistita può inoltrare reclami e segnalazioni

Doveri

- La persona assistita fornisce informazioni complete, precise e utili all'erogazione del servizio.
- La persona assistita ha il diritto/dovere di pretendere unicamente le prestazioni dovute.

14. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli ospiti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami, esercitando tale diritto mediante:

- Lettera in carta semplice, indirizzata o consegnata al Coordinatore presso la Casa o presso gli Uffici della cooperativa;
- Segnalazione telefonica contattando la struttura
- Cassetta dei suggerimenti/reclami posta all'interno della struttura;
- Via e-mail a info@formulassistenza.it o dal sito internet www.formulassistenza.it

La cooperativa si impegna a trattare in modo tempestivo i reclami evidenziati dai clienti, intraprendendo entro 7 giorni lavorativi le necessarie azioni correttive al fine di aumentare il livello di soddisfazione dei clienti stessi

15. COINVOLGIMENTO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La comunicazione con le persone assistite e la chiarezza sulle attività da svolgere, sono elementi fondamentali per il buon andamento del servizio.

Il processo del servizio avviene attraverso:

1. Valutazione da parte dell'operatore: una prima verifica diretta avviene attraverso le osservazioni e le proposte dell'operatore che consentono di raccogliere le segnalazioni/esigenze degli utenti.
2. Valutazione da parte del cliente/utente: gli utenti e le famiglie sono coinvolti nella verifica del servizio attraverso incontri periodici e la compilazione di questionari relativi alla valutazione della soddisfazione cliente/utente
3. Valutazione da parte di Formulassistenza
4. Gli esiti di tali verifiche vengono utilizzati ai fini del miglioramento continuativo del servizio.

16. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI/ CLIENTI

La cooperativa somministra annualmente i questionari agli utenti e/o ai loro familiari per valutare ulteriormente la soddisfazione del servizio ricevuto.

Per informazioni contattare
Sergio Mutalipassi
Coordinatore Responsabile di Servizio
Tel. 0543/1995661 Cell 392/5159500
info@formulassistenza.it
www.formulassistenza.it



Villa Madre Teresa - servizi residenziali e diurni per anziani
Via Emilia Levante 68 - Faenza (RA)
Tel.