



Villa Madre Teresa

Comunità Alloggio per Anziani

Carta dei Servizi



INDICE

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

PREMESSA

FORMULASSISTENZA, Società Cooperativa Sociale ONLUS è il soggetto gestore della comunità alloggio per anziani, villa “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 e servizi residenziali, 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. Formula assistenza, 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 necessità badanti, personale infermieristico per assistenza integrativa anche nei giorni festivi e in orario notturno. Formula Assistenza 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.

2. LA STRUTTURA

La struttura è situata in Via Emilia Levante 68, a 3 km da Faenza centro e 15 Km da Forlì centro .

È una villa 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 residenza comprende i seguenti ambienti:

Piano Terra

- Ampio porticato esterno;
- Ingresso principale;
- Ingresso di servizio;
- Soggiorno arredato con poltroncine, divanetti e angolo TV
- 1 Sala/soggiorno polivalente arredata
- Zona pranzo
- Cucina
- 1 Bagno attrezzato
- 1 Spazio lavanderia/spogliatoio
- 1 Bagno di servizio
- 1 Camera da letto da 2 posti

Piano Primo

- Spogliatoio operatori
- 2 bagni attrezzati;
- 4 Camere da letto da 2 posti;
- 1 Camera da letto da 1 posto

Piano seminterrato:

- Locali magazzino;
- Autorimessa
- Locale caldaia

Il Parco:

- Il Chiosco relax/attività socio-animative
- Il Camminamento per attività di deambulazione e benessere

3. CARATTERISTICHE E FINALITA'

La comunità alloggio può accogliere 11 anziani parzialmente non autosufficienti anche con livelli di demenza di grado moderato. Il servizio è gestito da FORMULASSISTENZA Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S e ha la 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 del 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.

Eguaglianza: 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 condizione socio-economica;

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

Partecipazione: il servizio garantisce ad ogni ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alle prestazioni erogate attraverso un'informazione corretta, chiara e completa; 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 garantirne 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 giornaliere (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:

- 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;
- Assistenza riabilitativa al bisogno;
- Medico di base di struttura: Dott. Corrado Bellet

Attività socio/occupazionale e socio/animative a 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 ludico motorie e di deambulazione anche all'esterno (parco) nella bella stagione;
- Attivita' occupazionali manipolativo/espressive;
- Attività di musicoterapia;
- Attività di movimento creativo e ballo;
- Attivita' di cucina tradizionale;
- 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 individuali

Servizio di assistenza spirituale

Una volta al mese sarà celebrata la santa messa all'interno della struttura.

Il rito verrà officiato dal parroco della chiesa parrocchiale di Santa Maria Madalena di Faenza. Nelle festività natalizie e pasquali, saranno organizzati altri eventi in collaborazione con la parrocchia.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione è fornito dalla ditta esterna CAMST di Ravenna.

È previsto un menù settimanale scelto insieme agli ospiti e affisso in bacheca.

Il menù prevede (sia a pranzo che a cena):

- 1 primo con condimento (a scelta tra 6)
- 1 secondo (a scelta tra 5)
- 1 contorno (a scelta tra 4)
- Frutta o dessert a scelta

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 menù viene scelto settimanalmente, con la possibilità di approntare 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, latte e caffè, tè, pane, biscotti, fette biscottate, brioches;
- The/merenda ore 10.30;
- Pranzo Ore 12,30 Primo piatto (con possibilità di scelta fra brodo

e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, un quarto di vino, caffè d'orzo;

- Merenda Ore 15,30 Yogurt, succo di frutta, tè, frutta, prodotti derivanti da attività di cucina;
- Cena Ore 18,45 Primo piatto (con possibilità di scelta fra 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 menù 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 indicazione dei medici curanti operanti in struttura.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba è giornaliero ed è a 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 , gestisce 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 e sanificazione sono eseguite giornalmente secondo una programmazione concordata, e secondo le linee guida di prevenzione e contenimento del covid 19.

Servizio di disinfestazione e lotta alla zanzara

Tale servizio viene garantito dalla ditta esterna di Faenza AREA C. con una programmazione di interventi annuale.

6. IL PERSONALE IMPIEGATO

Il personale assistenziale impiegato è in carico alla Cooperativa Formulassi-sistenza . Gli operatori coinvolti hanno maturato ampia esperienza nel servizio, curando competenza e professionalità attraverso un costante 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

Nel servizio è garantita la presenza dell'infermiere in base alle esigenze degli ospiti. È prevista la figura del medico di base di struttura: Dott. Corrado Bellet.

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 processo 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 5 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 ed alle verifiche relative alla compatibilità del profilo di funzionamento della persona con le possibilità di risposta del servizio, in base alle normative vigenti (scala di valutazione di Barthel).

Per la fase dell'inserimento si attuano le istruzioni operative dettate dalle linee guida dell' AUSL Romagna per la prevenzione e il contenimento del COVID 19 (vedi istruzione operativa specifica).

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 docu-

mentazione, 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 residenziale è definita in base al quadro funzionale della persona.

La retta mensile è comprensiva di:

- Assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Servizio di lavanderia e stireria
- Attività occupazionali/terapeutiche, ricreative, di animazione e socializzazione;
- Assistenza infermieristica
- Assistenza medica

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 15 giorni 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, così come regolamentato dalle normative vigenti. 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 svolge secondo regole che garantiscano 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 la 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. VISITE

Le visite di familiari e conoscenti devono essere prenotate e regolamentate secondo le indicazioni del regolamento specifico in riferimento alle linee guida di prevenzione e contenimento del COVID 19 (vedi regolamento visite ospiti).

Data l'organizzazione della struttura, è preferibile un orario di visita pomeridiano dalle 14.30 alle 18.00.

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 di valutazione 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 rac-

cogliere 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 del Cliente/Utente.

3. Valutazione da parte di Formulassistenza.

4. Gli esiti di tali verifiche vengono utilizzati ai fini del miglioramento continuo 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:

Mutalipassi Sergio

Coordinatore Responsabile di Servizio

Tel. 0546/040470 Cell. 392/5159500

info@formulassistenza.it

www.formulassistenza.it

rev 00 del 19 08 2020



Cooperativa sociale ONLUS



Villa Madre Teresa

Comunità Alloggio per Anziani

via Emilia Levante n. 68 - Faenza (RA)

per informazioni e contatti:

Tel. 0546 040470 Cell. 392 5159500

E-mail: villamadreteresa@gmail.com

www.formulassistenza.it