

Comunità Alloggio per Anziani
Coop. “ORCHIDEA”



CARTA DEI SERVIZI

COOP. “ORCHIDEA” – COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI

Via G. Leopardi, 35 86010 BUSSO (CB)

Presidente: Sig.ra Giuseppina SANTANGELO

Struttura: 0874 447674 – Presidente: 333 2861029 – OSS Specializzato: 389 0986475 – OSS: 393 4382100

www.alloggioanzianiorchidea.com – info@alloggioanzianiorchidea.com

PREMESSA

Gentili Familiari, Vi salutiamo cordialmente: ci auguriamo che l'arrivo del vostro parente in questa struttura avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Vi possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per questo motivo abbiamo preparato per Voi la Carta dei Servizi, un valido strumento per farci conoscere e per tutelare i diritti del vostro parente; un mezzo per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità della nostra offerta.

Vi preghiamo di leggere con attenzione quanto illustrato nel presente documento e, in particolare, ci permettiamo di ricordarVi che la Coop. "Orchidea" è consapevole degli impegni per la qualità del servizio già presenti e che intende proseguire in un percorso di miglioramento continuo.

Le informazioni che troverete Vi saranno utili per conoscere meglio quanto offerto dalla nostra struttura per un sereno soggiorno ma anche per aiutarci, con il Vostro contributo, ad indirizzare meglio il lavoro e l'assistenza di tutti gli operatori.

Ogni Vostra indicazione sarà presa in esame per soddisfare, nel modo più completo possibile, le attese e le esigenze espresse.

Per eventuali disfunzioni o reclami Vi chiediamo di rivolgerVi alla sottoscritta Sig.ra Giuseppina Santangelo, Presidente della Coop. "Orchidea", mentre per qualunque necessità o informazione basterà contattare il personale in servizio.

Certi di poter contare sulla Vostra collaborazione, Vi diamo il benvenuto nella nostra struttura.

Cordialmente

01 luglio 2015

Il Presidente della Coop. "Orchidea"

Sig.ra Giuseppina Santangelo

Indice

- La Carta dei Servizi: cos'è e a che cosa serve?
- Presentazione e descrizione della struttura
- Modalità e criteri di accesso
- L'accoglienza
- Obiettivi
- Equipe multiprofessionale
- Cosa offriamo
- Organizzazione delle attività
- Rapporto con la comunità locale e con i volontari
- Regole di vita comunitaria
- Forme di ospitalità
- Segnalazioni e reclami
- Servizi alla persona
- Ristorazione
- Servizio di assistenza religiosa/cattolica
- Pulizie/lavanderia/stireria
- Parrucchiere/estetista/pedicure
- Assistenza sanitaria
- Ingresso in struttura: modalità e informazioni generali
- Costo del servizio

La Carta dei Servizi: cos'è e a che cosa serve?

- La presentazione della Struttura e la dichiarazione dei fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi della Struttura;
- le modalità con le quali si assicura di tutelare il cittadino utente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla Struttura.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Struttura è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

Con la Carta dei Servizi la Coop. "L'Orchidea" mette a disposizione dell'utente (Ospite e Familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della Struttura.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale impegnato nella Struttura deve ed è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi di miglioramento che si intendono raggiungere.

Tutto il personale impegnato nella Struttura lavora per svolgere al meglio la propria attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti ed ai consigli di ogni singolo utente.

Questo documento è quindi da interpretare in chiave dinamica cui seguirà il suo annuale aggiornamento.

Presentazione e descrizione della struttura

La Coop. "L'Orchidea" è una cooperativa di servizi/assistenza che attualmente è impegnata nel fornire prestazioni a enti pubblici e privati, fornendo servizi in generale ed alla persona. "L'Orchidea" è impegnata anche nel campo assistenziale con un ramo dedicato, definito "Orchidea Assistenza", autonomo all'interno della stessa Struttura, e che ha come unico scopo quello di erogare il servizio di assistenza e ospitalità per anziani alle migliori condizioni possibili tra qualità dei servizi e costo delle prestazioni.

Casa di riposo, Casa Albergo per Anziani, Casa soggiorno o Comunità Alloggio: con questi termini si indica sempre una struttura socio-assistenziale residenziale per anziani autosufficienti e non auto sufficienti di grado lieve. In questo tipo di struttura viene offerta ospitalità ed assistenza, disponibilità di servizi e occasioni di vita in comunità con stimoli verso attività occupazionali e ricreative.

Si ribadisce che la Comunità Alloggio per Anziani art. 50 DGR 59 del 15/02/2015 è una struttura assistenziale ma non è un ospedale, né una clinica né una casa di cura: i servizi resi sono da intendersi in regime di ospitalità in analogia a quanto l'ospite otterrebbe nella propria abitazione.

La Comunità Alloggio della Coop. "L'Orchidea" è situata alla via Giacomo Leopardi n. 34, nel Comune di Busso in Provincia di Campobasso.

La struttura dista 15 Km dal comune capoluogo di Provincia e Regione, Campobasso, a 3 Km circa dal centro del comune di Busso. L'Ospedale Civile "A. Cardarelli" di Campobasso e la Fondazione

Giovanni Paolo II (importante centro convenzionato per l'assistenza sanitaria specialistica) distano appena 10 Km.

La Struttura si sviluppa su 3 piani. Attualmente è operativa come Comunità Alloggio per Anziani, a pieno regime disporrà di 16 posti letto + 4 diurni, distribuiti sui tre piani.

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale solo di giorno destinato ad anziani e adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza. Il Centro Diurno contribuisce a consentire la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo al contempo sostegno e supporto alla famiglia.

La Comunità Alloggio è un servizio socioassistenziale residenziale di ridotte dimensioni, destinato ad accogliere anziani che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà. La Comunità Alloggio fornisce ospitalità ed assistenza creando le condizioni per una vita comunitaria parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di autoaiuto. Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità dell'utente e mirano a contrastare l'emarginazione e la solitudine dell'anziano, rivalutando il contenuto che può ancora dare alla società. La Comunità Alloggio si configura quindi come un servizio strettamente collegato con gli altri presenti nel territorio e come una realtà sociale aperta e dinamica, capace di offrire possibilità ed occasioni di confronto con la realtà esterna.

La struttura è disposta su tre livelli: è dotata di ascensore, servizi igienici (anche per disabili) e lavanderia. Sono presenti anche la cucina ed un vasto soggiorno utilizzato per la somministrazione dei pasti e lo svolgimento delle attività ricreative.

Modalità e criteri di accesso

La richiesta di accesso ai servizi viene formalizzata con il contratto di presa in carico dell'utente dove sono indicati:

- impegno di spesa;
- modalità di fruizione del servizio.

Il Centro Diurno è aperto tutta la settimana h24. Le visite agli utenti possono essere effettuate dalle ore 10,00 alle ore 11,30 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Per qualunque esigenza particolare i familiari degli ospiti possono frequentare la struttura al di fuori dell'orario di visita previa autorizzazione del Presidente della Coop. Orchidea o suo delegato.

Ogni ospite può ricevere visite da parte di parenti ed amici. È necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative) e assistenziali svolte presso la struttura e che non arrechino disturbo al riposo degli altri ospiti soprattutto se tali visite avvengono all'interno dei nuclei e delle camere.

Sono ammesse le visite di bambini di età inferiore ai 12 anni a tutte le aree comuni solo se accompagnati da un familiare maggiorenne e si sconsiglia l'accesso alle singole camere degli ospiti al fine di proteggerli da eventuali situazioni di disagio.

All'interno della struttura esistono appositi spazi (sala polivalente, locali ospiti) destinati ad attività collettive di tipo ricreativo e di socializzazione a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

La Coop. Orchidea promuoverà periodiche riunioni alle quali parteciperanno il personale della struttura, gli ospiti e i loro familiari al fine di valutare la qualità dei servizi offerti.

L'accoglienza

Una volta autorizzato l'ingresso, la Responsabile concorda con i familiari la data d'inizio e predispone, con l'equipe degli operatori, l'accoglienza del nuovo ospite.

Obiettivi

Tutelare il rispetto delle persone anziane, promuovere il benessere, la qualità e l'efficienza delle prestazioni, garantire risposte personalizzate ai bisogni sono gli obiettivi fondamentali del nostro Centro Diurno.

Equipe multiprofessionale

Fanno parte dell'equipe la Sociologa, l'OSS, l'OSS Specializzato e l'Animatore.

Tutte le figure professionali sono inserite in un percorso di formazione e di aggiornamento permanente.

Cosa offriamo

- Assistenza tutelare (assistenza al pasto, igiene personale e bagno settimanale, assistenza alla deambulazione, controllo assunzione dei farmaci, sorveglianza, attività di riattivazione e di mobilizzazione);
- attività ricreative, occupazionali, di animazione, di socializzazione e di collegamento con l'ambiente esterno, uscite sul territorio;
- interventi a favore di anziani con disorientamento cognitivo;
- trasporto dal domicilio al centro e viceversa per il Centro Diurno;
- fornitura dei pasti (colazione, bevanda a metà mattina, pranzo e merenda pomeridiana, cena) con possibilità di menu a rotazione stagionale e di diete personalizzate per gusti particolari prescrizioni sanitarie;
- pulizia e riordino quotidiano degli ambienti;
- servizio di lavanderia e stireria.

Organizzazione delle attività

La vita all'interno della struttura è scandita da momenti precisi che danno ordine non solo alla giornata ma alla settimana, con la finalità di orientare nel tempo gli anziani.

L'articolazione delle attività è strutturata in modo da permettere contemporaneamente l'organizzazione di più gruppi di lavoro.

Sono previste inoltre le attività motorie: settimanalmente si svolge l'attività di ginnastica dolce, nella quale vengono proposti esercizi di riattivazione motoria calibrati sulle autonomie degli ospiti.

Rapporto con la comunità locale e con i volontari

Il rapporto con la comunità locale e con le organizzazioni di volontariato viene valorizzato dalla struttura come risorsa aggiuntiva per i propri ospiti. La struttura garantisce la messa a disposizione di spazi adeguati per le attività svolte da associazioni di volontariato con specifica competenza nel campo delle persone anziane.

Regole di vita comunitaria

Gli utenti e i loro familiari, per contribuire a garantire una convivenza serena e rispettosa, hanno il dovere di:

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali;
- informare la Direzione di ogni assenza dell'ospite
- non fumare all'interno della struttura;
- non introdurre all'interno della struttura alimenti se non in accordo con la Responsabile e comunque conservando il documento di acquisto;
- osservare le regole del vivere civile in termini di pulizia, ordine, calma, educazione reciproca, comprensione, tolleranza e dignità;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Forme di ospitalità

- Ospitalità a tempo indeterminato;
- Ospitalità a tempo determinato;
- Ospitalità diurna a tempo indeterminato;
- Ospitalità diurna a tempo determinato.

Gli ospiti che lo desiderano e che non vogliono pernottare presso la struttura possono accedere con la formula dell'Ospitalità Diurna, consumando i pasti e usufruendo dei servizi della stessa rientrando la sera al proprio domicilio.

Segnalazioni e reclami

Ogni persona che usufruisce del servizio può effettuare segnalazioni o suggerimenti oppure sporgere reclami qualora ritenga che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti nella Carta dei Servizi.

Servizi alla persona

Interventi rivolti all'assistenza della persona:

- Aiuto nell'alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno;
- Aiuto e/o esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica;
- Aiuto nella scelta dell'abbigliamento e della vestizione;
- Aiuto nell'assunzione del cibo;
- Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività: mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

Interventi rivolti all'assistenza indiretta della persona:

- Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

Il personale OSS svolge inoltre interventi generali di natura assistenziale, offrendo un valido supporto psicologico, volti a seguire l'evoluzione delle condizioni dell'ospite, i suoi rapporti con la famiglia e l'esterno, ecc.

Ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dal personale in servizio munito delle qualifiche e delle autorizzazioni necessarie.

Il menu invernale ed estivo è articolato in 7 giorni, e prevede piatti diversi (sia tradizionali che con qualche novità) per il pranzo, la cena ed eventuali alternative, tutti cucinati in modo da assicurare la massima digeribilità e comunque preparati con ridotta quantità di sali e condimenti.

Diete personalizzate sono previste per quegli ospiti che per motivi diversi non possono usufruire dei cibi previsti dal menu.

Queste le diete più comuni che possono essere servite dopo valutazione medica:

- Dieta iposodica (con poco sale) per persone con ipertensione arteriosa (pressione alta);
- Dieta con minore quantità di zuccheri, pasta e pane per persone diabetiche;
- Dieta ipoproteica (con poche proteine e quindi minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi) per persone che presentano elevati valori di acido urico nel sangue;
- Dieta ipolipidica (con pochi grassi, olio, burro) per persone in sovrappeso o che presentano elevati valori di colesterolo nel sangue;
- Dieta ipocalorica (basso contenuto di calorie) per persone con un peso corporeo eccessivo.

Servizio di assistenza religiosa/cattolica

All'interno della struttura, per gli ospiti di fede cattolica, verranno organizzate apposite sessioni religiose con celebrazione della Santa Messa. Ogni ospite o suo familiare potrà ricevere l'assistenza religiosa.

Pulizie/lavanderia/stireria

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti della struttura così come la pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi ed attrezzature dell'ospite è effettuata quotidianamente dal personale della struttura.

Il servizio di lavanderia e stireria è garantito dal personale ed è esteso anche agli indumenti personali.

Parrucchiere/estetista/pedicure

Trattamenti estetici del viso e del corpo (estetista), trattamenti di igiene e di cosmesi del piede (pedicure), taglio ed acconciatura dei capelli e/o barba (parrucchiere/barbiere) possono essere effettuati presso la struttura da professionisti interpellati a carico dei richiedenti.

Assistenza sanitaria

L'assistenza medica ed infermieristica è garantita dal SSN attraverso i Medici di Famiglia e i Servizi Distrettuali in analogia a quanto avverrebbe presso il proprio domicilio.

Sono quindi garantiti gli accessi del medico curante che svolgerà:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizioni di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

L'assistenza medica è inoltre garantita, durante le ore notturne, nei giorni festivi o per situazioni che rivestono carattere di urgenza, attraverso il Servizio di Guardia Medica che verrà attivato dal personale della struttura in caso di necessità.

Il personale di struttura provvederà all'ordinaria somministrazione dei farmaci secondo quanto stabilito dal medico curante.

Anche eventuali terapie riabilitative predisposte dagli appositi servizi ASL possono essere svolte all'interno della struttura con il supporto logistico della Coop. Orchidea.

Ogni ospite è nel pieno diritto di richiedere autonomamente visite specialistiche e prestazioni sanitarie (anche riabilitative) in forma privata e a carico del richiedente da svolgersi presso la struttura.

La Coop. "Orchidea" si riserva il diritto di rivolgersi ad un consulente medico proprio per la supervisione e il buon andamento delle funzioni all'interno della comunità alloggio.

Ingresso in struttura: modalità e informazione generali

Al momento dell'inserimento in struttura l'ospite deve portare con sé i seguenti documenti:

- carta d'identità o altro documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale;
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con eventuale prescrizione di terapia;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici, ecc.);
- eventuale altra documentazione richiesta.

L'ospite deve avere con sé i seguenti effetti personali:

- biancheria intima;
- indumenti (pigiami e/o camicie da notte, vestaglie o veste da camera, calzini, pantofole, vestiti, scarpe);
- ausili per l'igiene personale (porta sapone, spazzolino, pettine, necessario per barba).

Costo del servizio

La retta verrà concordata, in base alle esigenze dell'ospite, con il Presidente della Struttura. La prima quota va versata anticipatamente.

Cordiali saluti

Il Presidente

Sig.ra Giuseppina SANTANGELO



COOP. "ORCHIDEA" – COMUNITÀ ALLOGGIO PER ANZIANI

Via G. Leopardi, 35 86010 BUSSO (CB)

Presidente: Sig.ra Giuseppina SANTANGELO

Struttura: 0874 447674 – Presidente: 333 2861029 – OSS Specializzato: 389 0986475 – OSS: 393 4382100

www.alloggioanzianiorchidea.com – info@alloggioanzianiorchidea.com