



Comunità alloggio per anziani
“RESIDENZA ELENA BOI”

Strada riserva della caduta 383 borgo sabotino 04100 LATINA
Telefono 0773645396 cellulare 3498387424/3473355101
P.IVA 02381860598
C.C.I.A.A. LT 168106
e-mail residenzaelenaboi@libero.it

autorizzazione comunale n.02 /2014

CARTA DEI SERVIZI

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende portare a conoscenza degli Ospiti della Comunità Alloggio e dei loro Familiari i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più possibile completa e promuovere un continuo processo migliorativo.

COMUNITÀ ALLOGGIO “*RESIDENZA ELENA BOI*”

La Comunità Alloggio per Anziani “***RESIDENZA ELENA BOI***” è stata costituita da Fantinatti Elena con il marito e i suoi due figli, Gianluca e Fabrizio.

“*RESIDENZA ELENA BOI*” si propone di accogliere ed assistere persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti (di grado diverso) di ambo i sessi, favorendo l’aggregazione degli stessi e stimolare ogni tipo di relazione sociale nell’ambito della comunità.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura utilizzata per la gestione delle attività è basata sul lavoro familiare, sia nel settore organizzativo che in quello operativo, con la collaborazione del personale dipendente, altamente qualificato e competente, che completano l’organico delle figure necessarie a gestire una Struttura residenziale; con le diverse qualifiche necessarie quali assistente sociale, educatori, animatori, operatori socio sanitari, ausiliari, ecc. prevedendo la collaborazione di tutte le figure mediche e professionali necessarie ai diversi servizi offerti dalla Struttura.

L’INIZIATIVA IMPRENDITORIALE

“*RESIDENZA ELENA BOI*” è una Struttura che ospita persone autosufficienti (di grado diverso) o parzialmente autosufficienti. Gli Ospiti potranno godere e svolgere attività non legate alla semplice assistenza, ma anche con elementi di svago, quali laboratori per la lavorazione di materiali naturali, giochi di gruppo, tornei di giochi di società, ascolto della musica, di ricamo, escursioni, gite e visite guidate ecc. con l’intervento di educatori e animatori specializzati.

La Comunità punta a mantenere elevato il livello di prestazione fisica dell’anziano, compatibilmente con la sua situazione pregressa, ma soprattutto a mantenere alto il morale e lo spirito d’iniziativa, elementi che quando sono assenti creano problemi anche alla situazione sanitaria degli utenti. I titolari e i Collaboratori che operano all’interno della Struttura sono tutti esperti e qualificati, professionalmente validi e competenti per i settori di intervento nei quali sono stati inseriti.

L’intento dei titolari della struttura è stato da subito quello di offrire un servizio di buon livello, pertanto la Struttura è dotata di attrezzature e accessori all’avanguardia e di ottimo livello qualitativo.

LA STRUTTURA E’ COMPOSTA DI 8 CAMERE DA LETTO DOPPIE PER OSPITARE SINO A 16 OSPITI

3/18

GLI OSPITI DELLA STRUTTURA

L'utenza alla quale si rivolge la Comunità è quella di Latina e della provincia di Latina e di tutte le altre provincie nelle quali si riscontra una situazione di "Bisogno di Servizi" rivolti alle persone anziane. In particolare si è riscontrata la carenza di Strutture con particolare attenzione ai problemi e desideri degli anziani, fuori dagli schemi delle "classiche" case di riposo. Borgo Sabotino si è subito rivelata adatta per offrire un servizio decisamente confortevole, soprattutto la sua posizione favorevole, sfruttando le potenzialità dell'area circostante, in quanto collocata a 10 km di distanza da Latina e 1 km dal lido di Latina,e a 15 km da Anzio e Nettuno..

MODALITÀ PER L'AMMISSIONE DEGLI OSPITI

Per poter diventare ospiti della residenza per anziani "**RESIDENZA ELENA BOI**" è necessario presentare domanda scritta al Responsabile della struttura (usufruendo dei moduli a disposizione ritirabili in segreteria). Alla domanda va allegata tutta la documentazione anagrafica e sanitaria del richiedente in essa richiesta.

VOLONTARIATO

La Struttura promuove ogni forma di presenza delle Associazioni di volontariato e/o di singoli volontari per lo svolgimento di attività di sostegno degli anziani ospitati. Qualsiasi Associazione di volontariato, purché in regola con le disposizioni di legge, può essere autorizzata a svolgere delle attività di accompagnamento, di animazione e di supporto all'assistenza, a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della Struttura.

LA STRUTTURA

Immersa in un contesto familiare e accogliente, lontano dal logorio del traffico cittadino. A dimensione d'uomo, la Comunità alloggio per anziani "**RESIDENZA ELENA BOI**" è immersa in un ambiente calorosamente familiare che accompagna i suoi Ospiti alla scoperta di una dimensione sociale stimolante e ricca di emozioni.

Situata ai margini di borgo sabotino in una area con villette e residenze per l'estate,, la struttura si presenta come un'ampia e signorile villa bifamiliare immersa nel verde di un giardino di 3000 metri, curato,con alberi di alto fusto e privo di barriere architettoniche con animali da cortile e da compagnia,un orto ben curato per assaporare sempre ortaggi freschi e biologici,dove gli ospiti che lo vorranno potranno prendersene cura.

"RESIDENZA ELENA BOI" offre un elevato standard di comfort alberghiero, grazie agli ampi e accoglienti spazi dedicati al relax, allo svago e alla socializzazione, e alle sue graziose camere singole e doppie,dotate di tutti i comfort. Gli Ospiti della Comunità alloggio potranno inoltre usufruire di un ampio e curato giardino all'aperto. Arredata con semplicità, la struttura è concepita per far sentire gli Ospiti a proprio agio come a casa propria. Uno staff altamente qualificato seguirà giorno dopo giorno ciascun Ospite accompagnandolo nei gesti quotidiani. Dalla mattina alla sera le giornate scorreranno piacevolmente, animate da eventi, laboratori artigiani, feste a tema, gite organizzate e tante altre iniziative mirate alla soddisfazione e realizzazione personale di ciascuno.

4/18

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

PIANO TERRA

-INGRESSO

L'ingresso è dotato di un portone in legno che separa lo spazio interno della casa da un terrazzino dove gli ospiti potranno rilassarsi e godersi la vista di un meraviglioso e curato spazio verde. Il terrazzino in primavera si colora di fiori e piante che armonizzano con i colori della casa.

-*CAMERA DA LETTO* doppia , molto accogliente, gli spazi sono ampi e confortevoli, molto luminosi grazie alla porta finestra in legno, da cui si accede ad un patio coperto,dotata di tutti i comfort: con comodissime poltrone, cuscini, porta riviste e quotidiani; , lampade e lampadari decorati,scrittoio .TV

-*SECONDA CAMERA DA LETTO* doppia , molto accogliente, gli spazi sono ampi e confortevoli, molto luminosi grazie alla finestra in legno, ,dotata di tutti i comfort: con comodissime poltrone, cuscini, porta riviste e quotidiani; , lampade e lampadari decorati,scrittoio.**dotata di bagno con doccia in camera.TV**

TERZA CAMERA DA LETTO doppia con divano, scrittoio. TV

- *BAGNO* completo

QUARTA CAMERA DA LETTO doppia con luminosa porta finestra,poltrona e scrittoio.

.*QUINTA CAMERA DA LETTO* doppia con porta finestra che da' al giardino

-*SESTA CAMERA DA LETTO* doppia **con bagno interno** fornito di doccia,scrittoio e TV

-*SCALA* a due rampe per accedere al primo piano fornita di montascale elettrico a pedana e con seggiolino per agevolare tutti, autosufficienti e fruitori di sedia a rotelle.

PIANO PRIMO

-*CUCINA CON SALA PRANZO*

Una cucina attrezzata rispondente a standard di sicurezza e, al tempo stesso, familiare e confortevole con una sala da pranzo dotata di tavoli (adatti per accogliere anche persone in carrozzina), comode e robuste sedie e credenze per stoviglie, biancheria da tavola e da cucina. La nostra cucina è predisposta, in qualsiasi momento della giornata, ad accontentare tutte le richieste culinarie, e il personale è a disposizione degli Ospiti per tutte le loro esigenze durante il loro soggiorno in Struttura. E' inoltre preparata ad eseguire diete personalizzate nel caso di Ospiti con problematiche nutrizionali .

- *BAGNO PER DIVERSAMENTE ABILI* .Spazioso,(oltre 8,50 mq) e funzionale, corredata di tutti gli ausili e accessori , con vasca bagno e doccia separata, il tutto completamente a norma,

- *BAGNO* funzionale e accessoriato su ingresso.

- *SPAZIO PER GLI OPERATORI*

Dotato di tutte le attrezzature tecnologiche, computer, stampante, internet, poltrona e armadietti

- *SETTIMA E OTTAVA CAMERE DA LETTO*.Sul piano vi sono **2** camera da letto che possono ospitare due ospiti a camera, climatizzate e arredate con armadi, letti, comodini,poltrone e tutte le attrezzature e gli accessori individuali.

-*SALONE* ampio e arredato con divani,poltroncine ,tavolo e sedie completo di tv ,stereo, climatizzatore e stufa ad aria calda,in aggiunta all'impianto di riscaldamento centralizzato.

SPAZIO ESTERNO

- La nostra struttura affaccia al primo piano su un ampia veranda esterna,parzialmente coperta e attrezzata con poltrone e tavoli per il soggiorno degli ospiti con possibilità di chiusura con tende invernali amovibili,tali da permettere di usufruirne anche con vento o pioggia.

5/18

. Al piano terra un giardino di 3000 mq dove è possibile passeggiare e trascorrere le giornate tra la quiete che la zona riserva, completamente privo di barriere architettoniche, con forno a legna coperto., gazebo , tavolo e sedie per poter stare comodamente all'aperto.

. Nella struttura sono inoltre presenti i seguenti locali di servizio:

- Locali tecnici (caldaia, ripostigli e depositi);
- Spogliatoio del personale interno con servizio igienico;
- Stireria e guardaroba;
- Lavanderia.

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, cercando di fornire una risposta alle esigenze tutelari, abilitative, riabilitative, socializzanti.

La Comunità offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre nella Comunità sono presenti attività educative per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degli ospiti. Sono favorite attività di animazione e feste.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta comprende:

- Personale addetto alla persona , al coordinamento ed ai servizi generali
- Vitto e alloggio
- Servizio di lavanderia
- Terapia occupazionale
- Musicoterapia
- Pet Therapy con animali da cortile
- Assistenza medica

-Piu' dettagliatamente, La Residenza mette a disposizione degli Ospiti (**1-2-3-4-5-6-7-8-9-10**)

1) UN SERVIZIO di lavaggio e cambio della biancheria. Ad un accurato lavaggio segue la stiratura degli indumenti. È disponibile anche un servizio di guardaroba. Grazie a questo servizio i nostri Ospiti troveranno sempre i loro abiti puliti e profumati, stirati e pronti all'uso. Tutta la biancheria è visibilmente contrassegnata, in questo modo identifica il proprietario e ne facilita la riconsegna. I prodotti utilizzati per il lavaggio e la disinfezione sono biodegradabili e rispettano l'ambiente, hanno caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile inconveniente alle persone.

2) ASSISTENZA ALBERGHIERA E SOCIO-ASSISTENZIALE DIURNA E NOTTURNA

L'assistenza alberghiera e socio-assistenziale viene erogata giorno e notte, 24 ore su 24, con operatori professionalmente competenti e qualificati: addetti all'assistenza, personale ausiliario, che curano l'igiene della persona, dell'abbigliamento, dell'unità di vita e di degenza della persona assistita. L'Ospite è assistito durante i suoi spostamenti all'interno della Residenza, durante l'utilizzo dei servizi igienici, durante i pasti, durante il riposo pomeridiano e notturno. In caso di emergenza sanitaria tutti gli operatori socio assistenziali sono istruiti per i dovuti interventi medici, o per il ricovero ospedaliero tramite pronto soccorso. Gli operatori operano in stretta collaborazione con il medico di Base referente della struttura.

ASSISTENZA MEDICA DI BASE E SPECIALISTICA

3) Le prestazioni di assistenza medica sono erogate dal medico di base referente di Struttura per gli Ospiti che ne facciano richiesta, questa figura svolge l'attività medica di diagnosi e di cura e partecipa all'attuazione di Progetti Assistenziali Individualizzati.

6/18

In caso di necessità, le prestazioni sanitarie generiche o specialistiche, vengono fornite, in spazi dedicati all'interno della struttura o nella stanza stessa dell'Ospite, da operatori sanitari esterni, pubblici o privati (Medico di Base, Medico Specialisti, Infermiere Professionale, Fisioterapista etc.).

Gli operatori in turno si relazionano puntualmente con il medico referente di struttura (ed eventuali medici specialisti), aggiornando quotidianamente la documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite.

ATTIVITA' SOCIALI E RICREATIVE

4) Al fine di preservare la qualità della vita all'interno della Residenza, ad ogni Ospite viene fornito il sostegno necessario anche per quanto riguarda la sfera delle relazioni interpersonali. A questo scopo è disponibile un'Assistente sociale che si occupa di attività di coordinamento organizzativo,

del rapporto con la realtà esterna, del corretto funzionamento della Comunità nella sua globalità. In particolare è responsabile del buon andamento del lavoro dell'equipe e svolge attività di collegamento, organizzazione e verifica del servizio.

All'interno della struttura è previsto anche un educatore e/o animatore con compiti di coordinamento interno ed è responsabile dell'andamento quotidiano del servizio, si occupa dell'organizzazione delle attività individuali e di gruppo organizzate valutando le dinamiche che si sviluppano all'interno della Comunità

SERVIZI ALBERGHIERI RISTORAZIONE CON CUCINA INTERNA

5) Il servizio di ristorazione prevede la preparazione di colazione, spuntino a mezza mattina, pranzo, merenda e cena negli appositi locali adibiti a cucina all'interno della Residenza. Il nostro personale è a disposizione per soddisfare tutte le richieste culinarie in ogni momento della giornata, accontentando tutte le richieste. I menù vengono elaborati sulla base delle esigenze alimentari della terza età. Il menu garantisce ampia scelta ed è modulato su cicli settimanali e stagionali, ma può essere modificato nel caso in cui, su indicazione del medico, un Ospite abbia necessità di seguire un regime alimentare personalizzato.

LAVANDERIA, STIRERIA, SERVIZIO GUARDAROBA

6) La Residenza mette a disposizione degli Ospiti un servizio di lavaggio e cambio della biancheria. A un accurato lavaggio segue la stiratura degli indumenti. Grazie a questo servizio i nostri ospiti troveranno sempre i loro abiti puliti e profumati, stirati e pronti all'uso. La biancheria degli Ospiti, del letto, il tovagliato vengono cambiati tutte le volte che necessita. Tutta la biancheria viene smistata tra capi bianchi, capi colorati, capi delicati e maglioni, capi stingeri, biancheria della cucina. I prodotti utilizzati per il lavaggio e la disinfezione sono biodegradabili e rispettano l'ambiente, hanno caratteristiche antiallergiche per evitare ogni possibile inconveniente alle persone ospitate.

7/18

PULIZIA E SANIFICAZIONE

7) Sono garantite quotidianamente pulizia e sanificazione della struttura, che in alcune aree vengono ripetute anche diverse volte nell'arco della giornata al fine di garantire il decoro e l'igiene degli ambienti. Sono accuratamente programmate pulizie di fino dell'intera struttura e degli oggetti accessori, etc. per eliminare germi, sporcizia e preservare l'estetica degli spazi. I prodotti utilizzati e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle normative vigenti.

POSTA E INTERNET

8) La Residenza garantisce la puntuale consegna della posta destinata agli Ospiti e fornisce possibilità di accesso alla connessione Internet.

SEGRETARIATO E DISBRIGO PRATICHE AMMINISTRATIVE

9) Il personale si fa carico di piccole incombenze di segretariato a favore dei Residenti che ne facciano preventiva richiesta (riscossioni, pagamenti, modulistica, prenotazione visite mediche, disbrigo pratiche e corrispondenza

ASSISTENZA RELIGIOSA

10) All'interno della Residenza sono organizzati servizi religiosi che consentono agli Ospiti di ricevere il conforto dei ministri di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo. Gli Ospiti che professano religioni diverse da quella Cattolica possono rivolgersi alla Direzione per avviare contatti con i ministri degli altri culti.

TARIFFE

La retta mensile per gli Ospiti comprende: assistenza alberghiera e socio assistenziale diurna e notturna con personale qualificato, assistenza medica di base, attività ricreative, attività di animazione, attività sociali e culturali, attività artigianali, attività ludiche, servizio religioso, lavanderia, stireria, ristorazione con cucina interna, posta e internet come meglio specificato sopra,. Tutto ciò che non compare nel precedente elenco è da considerarsi non compreso nella retta mensile ed e' indicato nei servizi a pagamento specificati qui' di seguito;

-La retta mensile minima e' di euro **1.500**

SERVIZI A PAGAMENTO

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, riviste ecc...);
- Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN ;
- Eventuali Ticket per: farmaci, accertamenti ed esami;
- Visite mediche specialistiche a domicilio;
- Medicazioni avanzate e fleboterapia
- Servizio di Parrucchiera e Pedicure
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Pasti di parenti
- Fisioterapia

A pagamento inoltre i punti **1/2/3/4**

8/18

1) SOGGIORNI LUNGHI E BREVI (ANCHE CON BADANTE)

La Comunità propone anche soggiorni lunghi e brevi personalizzati, in base alle esigenze

dell‘Ospite o dei familiari, anche con la propria badante in camera doppia

2) PARRUCCHIERE E BARBIERE

Oltre all‘igiene personale, la cura della persona da parte del personale della struttura coinvolge gli aspetti estetici come la rasatura della barba, lavaggio e piega e dei capelli. A richiesta dell‘Ospite la Struttura offre il servizio di tinta, taglio e piega dei capelli. Queste attività vengono svolte da personale specializzato esterno alla struttura, in spazi dedicati e con periodicità regolare.

3) ESTETISTA-MANICURE E PEDICURE

Su richiesta vengono erogati direttamente in Struttura le cure estetiche per chi ne fa specificatamente richiesta.

4) TRASPORTO E ACCOMPAGNAMENTO VISITE MEDICHE

È a disposizione degli Ospiti un servizio di trasporto verso i più vicini ambulatori, laboratori di analisi, cliniche o ospedali qualora sia necessario effettuare visite specialistiche. Su preventiva richiesta si organizzano anche spostamenti privati degli Ospiti per esigenze personali.

-ALTRI SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA a-b-c-d-e-f-g-h-i-l-

a) MONTASCALE

Per agevolare gli spostamenti fra i piani della struttura a servizio dei nostri Ospiti è a disposizione un montascale in grado di accogliere persone anche su sedia a rotelle.

GITE E VISITE GUIDATA

b) Periodicamente la Struttura organizzerà gite e visite guidate di gruppo.

CONFORTEVOLI SPAZI ALL'APERTO

c) Il giardino della Comunità è sempre verde e fiorito. E’ interamente calpestabile e privo di barriere architettoniche. Il giardino può essere ammirato in un patio esterno organizzato con tavolini e sedie. Gli ampi spazi arieggiati e fioriti permettono rilassate passeggiate anche dalla parte posteriore della struttura..

PARCHEGGIO

d) La Struttura ha degli spazi limitrofi ove poter posteggiare l‘auto senza problemi.

ANIMAZIONE

e) Ogni persona, indipendentemente dall‘età, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono costantemente organizzate all‘interno della Struttura. Le attività di animazione sono

9/18

programmate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere i loro familiari, gli organi di volontariato, scolaresche e associazioni.

FESTE A TEMA

- f)** La Comunità Alloggio ““**RESIDENZA ELENA BOI**” avrà cura di festeggiare tutte le ricorrenze, dalle feste di compleanno, alle molteplici ricorrenze dell’anno, proporrà inoltre svariate occasioni di festa quali:
festa della mamma, festa del papà, festa del nonno, feste paesane, festa della musica e altro ancora coinvolgendo le famiglie degli Ospiti, i volontari, enti e associazioni, tutta la cittadinanza.

FESTE DI COMPLEANNO

- g)** - Le feste di compleanno, in collaborazione con la famiglia saranno personalizzate.

ATTIVITÀ SOCIALI E CULTURALI

- h)** - Lettura dei giornali e commento;
- Lettura di brani, racconti e poesie;
- Ascolto di brani musicali ;
- Visite a musei e partecipazione a manifestazioni culturali;
- Organizzazione di rappresentazioni e spettacoli;

- Incontri con gruppi esterni (ad esempio scuole, altri gruppi di anziani, associazioni).

ATTIVITÀ LUDICHE E RICREATIVE

- i)** - Escursioni e gite;
- Tornei di carte, partite a dama, ecc.;
- Giochi di vario genere;
- Canto e ballo;

- Corsi di interesse generale.
- Laboratori manuali, artigianali e creativi;
- Laboratorio di giardinaggio.

ATTIVITÀ DIRETTE ALLA SOCIALIZZAZIONE

- I)** - Lettura e commenti di alcuni testi scelti e selezionati dagli anziani della Comunità;
- Cruciverba;
- Racconti e storie della tradizione agro pontino

NOTIZIE UTILI

Telefoni 0773/645396 cell Elena 3498387424

10/18

COME ARRIVARE : da borgo sabotino,direzione Anzio, ,alla rotatoria della madonnina a sx direzione mare,a 300 mt,poco prima della centrale elettrica,la prima a dx per via dell'Bottero,poi,dopo circa 400mt ,a sx in via riserva della caduta al n. 383 (cartello con scritto terza traversa.)

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

--DIRITTI

- I. L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- II. L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso
- III. L'ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- IV. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- V. L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi spese accessorie;

--DOVERI

- I. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità;
- II. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità;
- III. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
- IV. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
- V. L'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi ed accessori della comunità

VALORI

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'ospite presso di sé la Comunità non assume responsabilità alcuna.

EMERGENZE

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne gli Operatori presenti nella Comunità contattano il Responsabile della Struttura, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della Struttura che ai colleghi presenti in turno.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di reperibilità del medico della Comunità e/o di Pronto Soccorso, comunicando al Responsabile della Struttura che eventualmente fornisce pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

11/18

PAGAMENTO RETTA

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima al momento dell'ammissione, quelle successive entro il giorno 5 di ciascun mese successivo di riferimento. Il pagamento può essere effettuato con, bonifico bancario o assegno. In caso di insolvenza la Comunità Alloggio si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell'ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando ad essa i costi sostenuti, oltre l'insoluto

SERVIZI GENERALI

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali, gestiscono:

- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini;
- l'organizzazione della dispensa alimentare;
- il servizio interno di lavanderia

La Comunità offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino e ai cambi di stagione.

Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc...) la Comunità si avvale di fornitori qualificati.

I pasti (colazione, pranzo e cena) sono preparati all'interno della struttura secondo la tabella dietetica autorizzata dalla ASL.

Viene posta attenzione ai bisogni individuali, nel rispetto di preferenze e scelte di ogni singolo ospite oltre che degli eventuali problemi sanitari.

DOTAZIONI

La comunità ha in dotazione:

- per la mobilità: un montascale a pedana e seggiolino secondo normativa per disabili;
 - per il confort: Tv color, aria condizionata; riscaldamento centralizzato,
 - per la produzione, gestione ed archiviazione dati: personal computer, stampante, macchina fotografica;
 - per la sicurezza: campanelli di allarme personali portatili wireless
- Vengono effettuate manutenzioni periodiche su impianti elettrici, impianti di sicurezza e termico

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

La Comunità è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale.

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le **10.30** e le **12.00** e fra le **15.30** e le **18.00** di ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite,

12/18

non interferendo con il funzionamento del servizio.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario riferirsi al Responsabile della Struttura.

Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con gli ospiti della Comunità e con i loro parenti in modo da intervenire ed affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONE

La Comunità è destinata ad accogliere anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti . L'inserimento avviene in seguito alla visita medica coinvolgendo anche i familiari e tutto il personale. All'atto dell'ingresso l'ospite firma un contratto di soggiorno in cui accetta di pagare la retta

Dimissioni potranno esserci per volontà dell'ospite, del parente o della Comunità accogliente o per cause di forza maggiore.

Caratteristiche della carta servizi

La carta dei servizi è un patto che si stipula con il cliente: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla **“RESIDENZA ELENA BOI”** e le garanzie offerte a coloro che utilizzano tale Comunità.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Una copia della carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni revisione il documento viene ri-diffuso.

Nella Comunità la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli ospiti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

E' fatto obbligo la sottoscrizione dell'impegno al pagamento della retta da parte dell'ospite o dei parenti tenuti alla corresponsione degli alimenti secondo l'art. 433 del Codice Civile.

Al momento dell'ingresso l'ospite è tenuto al versamento di una mensilità come da contratto .

: ASSENZE PER RICOVERI OSPEDALIERI

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura si incaricherà di informare i parenti dell'ospite.

Durante il periodo di ricovero ospedaliero, l'assistenza spetta ai familiari.

: DIMISSIONI DELL'OSPITE

a) Qual'ora l'ospite intendersse dimettersi definitivamente dalla Comunità alloggio, è obbligato a darne avviso scritto alla Direzione con un preavviso di 15 giorni, in caso contrario **“RESIDENZA ELENA BOI”** addeberà il periodo di mancato preavviso;

13/18

REGISTRO GENERALE, CARTELLA PERSONALE, SCHEDE

In concomitanza del primo ingresso in Comunità da parte dell'utente il Responsabile si occuperà di:

- Ø registrarne i dati anagrafici sul registro generale, specificando il nominativo, le generalità, la data e il luogo di nascita, la residenza e la data di entrata;
- Ø predisporre una cartella personale che verrà aggiornata progressivamente con il carteggio relativo all'ospite, e che conterrà la documentazione sanitaria necessaria, il numero di codice regionale, il tesserino di esonero dal ticket sanitario, il nominativo del medico di base prescelto;
- Ø compilare la scheda personale dell'ospite che verrà conservata nell'apposito schedario.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria degli ospiti è svolta dal medico di base prescelto. Il personale preposto è tenuto a seguire l'ospite per la somministrazione delle cure prescritte dal medico curante, e ad avvisare tempestivamente i familiari in caso di aggravio delle condizioni di salute dell'anziano. Su indicazione del medico le indisposizioni di carattere lieve verranno curate presso la struttura, e nei casi più gravi gli ospiti verranno accompagnati dai familiari, o d'emergenza presso strutture specializzate.

Le cure specialistiche esterne saranno a cura dello stesso assistito.

NORME COMPORTAMENTALI

L'ospite è tenuto a comportarsi in modo consono rispetto alla vita comunitaria ed evitare di arrecare disturbo agli altri ospiti della casa e al personale.

L'ospite si impegnerà ad: osservare le regole di igiene dell'ambiente, a mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature installate, a segnalare tempestivamente al personale l'eventuale malfunzionamento degli stessi, e a risarcire l'Amministrazione per eventuali danni arrecati per incuria o trascuratezza.

L'ospite può entrare, uscire o ricevere visite negli orari di visita del giorno, evitando però di arrecare disturbo agli altri ospiti, specialmente nelle ore di riposo.

Gli ospiti sono del tutto autonomi di muoversi all'interno della casa.

Le uscite per uno o più giorni degli ospiti autosufficienti possono avvenire, previo avviso del personale referente.

Le uscite degli ospiti non pienamente autosufficienti debbono essere autorizzate dall'amministrazione ed avvengono sotto la responsabilità delle persone che si offrono quali accompagnatori. L'ospite è tenuto ad osservare il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 07.00 salvo disposizioni diverse della direzione:

14/18

Gli ospiti hanno la possibilità, compatibilmente con gli spazi a disposizione, di personalizzare la propria camera, con arredi personali che verranno inventariati al momento dell'ingresso.

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi, fermo restando i dovuti accorgimenti che l'ospite dovrà tenere soprattutto in orario di silenzio.

VISITE

Come già specificato nell'art. precedente gli ospiti sono liberi di ricevere visite ogni giorno da parenti e amici.

Ci si propone anzi di incentivare il mantenimento e lo sviluppo di legami significativi fra l'ospite e il suo contesto relazionale. Come sempre sia il comportamento degli utenti che dei loro ospiti dovrà essere improntato al pieno rispetto delle regole della Comunità e della comune convivenza.

PERSONALE OPERANTE IN TRUTTURA

Il Direttore della Comunità è il referente della Casa Alloggio per Anziani, ed ha compiti di impostazione, organizzazione, coordinamento e verifica della conduzione della casa e del rispetto del regolamento.

E' presente stabilmente la figura di uno o più Operatori socio-sanitari, OSS i cui compiti sono l'assistenza diretta, la preparazione dei pasti, uso elettrodomestici, spesa, accompagnamento utenti, operazioni bancarie/postali, aiuto per l'igiene personale e tutto ciò che attiene la conduzione e la gestione familiare della casa. Alla figura degli Operatori socio-sanitari potrà essere aggiunto, se il Titolare lo ritiene necessario, il supporto di ulteriori ore di assistenza domiciliare.

Il Direttore si occuperà della tenuta del libro presenze degli ospiti, e gestirà la registrazione delle spese effettuate, e dei rapporti con il personale.

In particolare:

IL DIRETTORE

Il Direttore della struttura :

Ø si occupa di curare l'amministrazione della comunità;

Ø propone e attua azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria;

Ø sovrintende alla corretta esecuzione alle prestazioni previste dal regolamento e dal progetto di gestione del servizio;

Ø si cura del benessere degli ospiti attuando le procedure necessarie a rimuovere eventuali cause relazionali e materiali che impediscono una vita serena nella struttura.

Ø accoglie eventuali reclami o proteste degli ospiti relative all'esecuzione delle prestazioni, e a questo proposito:

Ø convoca le riunioni fra operatori quando ne ravvisi la necessità e in ogni caso almeno una volta a

bimestre;

Ø esercita la vigilanza sul personale verificando che turni, orari, attività siano in conformità con quanto previsto dal regolamento, dal capitolato d'oneri, dal progetto di gestione;

Ø segnala eventuali infrazioni da parte del personale o degli ospiti, predisponendo gli atti necessari

15/18

all'applicazione di penali e sanzioni;

Ø gestisce le cartelle degli ospiti, verificando che siano completate con puntualità e che sia sempre garantita la privacy.

Ø è responsabile della documentazione;

Ø cura l'aggiornamento dell'inventario dei beni della struttura.

L'OPERATORE SOCIO SANITARIO: OSS

L'operatore socio-sanitario si occupa delle attività integrate di assistenza diretta alla persona, al fine di mantenere e sviluppare il benessere, e l'autonomia personale degli ospiti, nel rispetto delle sue scelte ed allo scopo di evitare o ridurre, i rischi di regressione, isolamento e emarginazione.

L'operatore socio-sanitario:

Ø garantisce all'interno della struttura interventi diretti alla persona (sostegno, aiuto, conforto, pulizia, ecc.) dell'ambiente in cui vive (pulizia e sistemazione delle camere, ecc.), l'eventuale accompagnamento a strutture sanitarie, qualora non fossero necessari interventi di altre figure professionali.

Ø Qualora la sintomatologia dell'anziano dovesse apparire di particolare gravità, richiederà subitaneamente l'intervento dei competenti servizi sanitari.

Ø si occupa del servizio lavanderia;

Ø si occupa della cucina: confezione e cottura delle pietanze, comprese le diete specifiche per gli ospiti malati; del rispetto della tabella dietetica predisposta dall'ASL.

Ø Relaziona al Direttore in merito alle verifiche, collaborazioni, gestione delle procedure o a quanto altro ritenuto utile per il buon funzionamento della struttura.

LO PSICOLOGO

Uno Psicologo Specializzato ha l'incarico di dialogare con i referenti sociali sul territorio, con gli utenti e le loro Famiglie sui temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del Servizio.

In particolare lo Psicologo, in collaborazione con il Direttore:

Ø si occupa dell'assistenza psicologica degli ospiti, fornendo loro sostegno attraverso gli strumenti del colloquio individuale e di gruppo, con il fine di favorire il benessere degli anziani, e il loro sviluppo socio cognitivo;

Ø facilita le relazioni nei casi di conflitto tra gli ospiti della comunità, e fra questi e gli operatori, stimolando i rapporti degli utenti con le rispettive famiglie e l'ambiente esterno;

Ø accoglie i nuovi ospiti e cura la realizzazione dei fini generali di ospitalità, e assistenza che la struttura persegue

Ø verifica l'adempimento delle prestazioni previste nel contratto, e l'andamento generale del servizio;

Ø segnala al Direttore ogni disagio che possa creare disservizi all'interno della struttura.

IL MEDICO

Fermo restando quanto detto nel capitolo sull'assistenza sanitaria e la facoltà degli ospiti di ricorrere al proprio medico di fiducia per le cure medico specialistiche, l'assistenza sanitaria di base sara' garantita dal medico presente settimanalmente nella struttura.

PERSONALE AUSILIARIO GENERICO

16/18

Il personale ausiliario si occupa della:

Ø pulizia interna dei locali, e delle aree esterne alla Comunità Alloggio, comprese le aree verdi;

Ø pulizie varie (porte, finestre, vetrature, terrazze, ecc ecc

Ø coadiuva gli operatori socio sanitari nell'espletamento dei loro compiti;

Periodicamente sono organizzate delle riunioni tra il personale della Comunità, e riunioni individuali o di gruppo con gli ospiti del servizio, in modo da intervenire ed affrontare eventuali criticità.

ORARIO DELLA GIORNATA

L'organizzazione della Comunità ricalca quella di una abitazione a gestione familiare, pertanto anche gli orari seguono lo stesso tipo di strutturazione:

· Sveglia con assistenza (se necessaria) dell'ospite nelle pulizie personali

 Ore **08.00** Prima colazione nella sala da pranzo o a letto

· Pulizia delle camere

Ore **10.30** pausa per merenda

Riunione nel soggiorno per attività ricreative (ad es. leggere, scrivere, ecc.), o attività motoria (ad es. passeggiate nelle belle giornate)

· ore **12.00** pranzo nella sala da pranzo · Possibilità di riposare nella propria camera oppure

rilassarsi nel salone guardando la TV o svolgendo attività

personalali, leggendo...

· ore **16:00** pausa per un the, merenda e attività ricreative

ore **18.00** cena

· ore **19.00** ritrovo nel soggiorno, attività ricreative

· ore **20.30** riposo notturno

. VITTO

Il vitto è di carattere familiare e prevede diete giornaliere differenziate, prestabilite settimanalmente, salvo casi di specifica prescrizione medica. Il dietario viene predisposto dalla Direzione con la consulenza di un medico o di un dietologo.

I pasti sono serviti in sala da pranzo, ma in casi particolari la direzione può autorizzare il servizio in stanza.

Tutti gli ospiti hanno diritto ad uguale trattamento per vitto in base alla tabella dietetica predisposta. Eventuali trattamenti speciali, per motivi di salute, devono essere prescritti dal medico di fiducia.

I pasti da somministrare agli ospiti sono: prima colazione, pranzo, spuntino, merenda e cena, da erogare secondo le qualità e quantità previste nella tabella dietetica predisposta dalla ASL.

L'orario dei pasti sarà fissato dal Direttore, e gli ospiti dovranno essere presenti all'ora stabilita per i pasti salvo cause di forza maggiore.

Qualora l'ospite non possa essere presente ai pasti, deve darne avviso al Referente di turno, e in caso di comprovata indisposizione, l'ospite potrà usufruire della somministrazione dei pasti in camera.

IL PRANZO NELLE RICORRENZE

Nella comunità nei giorni di festa sarà garantito un pranzo speciale che rispecchi i desideri espressi degli ospiti della Casa.

I giorni di festa stabiliti sono: Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto, Tutti i Santi, ecc.

--*DIMISSIONI*

Le dimissioni possono essere:

1) volontarie su richiesta dello stesso utente (con preavviso di almeno 15 giorni) 2)disposte dalla direzione

in caso di:

- a) sopravvenuta non autosufficienza, o qualora un aggravamento delle condizioni di salute richieda l'assistenza o il ricovero presso strutture qualificate (RSA, ospedali, ecc.), o qualora si rivelassero false le notizie fornite sulle condizioni di salute dell'ospite al momento dell'ammissione presso la comunità;
- b) il comportamento dell'ospite, o dei parenti sia diventato incompatibile con le regole della comunità alloggio, su valutazione della Direzione, o l'ospite presenti difficoltà di adattamento alla vita di comunità;
- c) in caso di morosità, o ritardo nel pagamento della retta.

LATINA

IL RESPONSABILE

IL DIRETTORE

18/18

INDICE (pagina)

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI 1

Struttura organizzativa 1

L' iniziativa imprenditoriale 2

Gli ospiti della struttura 3

Modalita' per l'ammissione degli ospiti 3

volontariato 3

la struttura 3

organizzazione della struttura 4

Ingresso 4

Soggiorno 4

Cucina con sala da pranzo 4

Bagno 4

Bagno per diversamente abili 4

Spazio per gli operatori 4

Camera da letto 4

Spazio esterno 4

Ingresso 4

Piano terra 4

Primo piano 4

bagni 4

SERVIZI 5

Assistenza alberghiera e socio-Assistenziale diurna e notturna 5

Assistenza medica di base e specialistica 5

Attività sociali e riabilitative 6

Assistenza tutelare creative 6

Tariffe 7

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione con cucina interna 6/16/17

Lavanderia, stireria, servizio guardaroba 6

Pulizia e sanificazione 6

Posta e internet 7

Segretariato e disbrigo pratiche amministrative 7

Parrucchiere e barbiere 8

Estetista 8

Assistenza religiosa 7

Trasporto e accompagnamento visite mediche 8

ALTRI SERVIZI

Montascale 8

Gite e visite guidate 8

spazi all'aperto 8

Soggiorni lunghi e brevi (anche con badante)

Parcheggio 8
ANIMAZIONE

Animazione 8

Feste a tema 8

Feste di compleanno 9

Attività sociali e culturali 9

Attività ludiche e ricreative 9

Attività dirette alla socializzazione 9

Notizie utili 9/13

Diritti/doveri 10

19

Emergenze 10

Diritti 10

Dover 10

Rette 11

Servizi 11

Dotazioni camere 11

Orari 12

Norme 11/13/14/15/16

INDICE 18/19