

CARTA DEI SERVIZI

“Comunità Alloggio per persone con problematiche psico-sociali”

Via Roma, 34 – 03039 SORA (FR)

Telefono 0776.284551

INDICE:

1.	Caratteristiche della Carta del Servizio	3
2.	Dove raggiungerci	3
3.	Chi siamo	3
4.	Principi fondamentali.....	3
5.	La Comunità Alloggio per persone con problematiche psico-sociali: caratteristiche principali.....	4
6.	Destinatari.....	4
7.	Modalità di ammissione.....	4
8.	Modalità di dimissione.....	5
9.	Determinazione Retta	5
10.	Versamento della retta	6
11.	Condizioni Particolari di Rimborso delle Rette.....	6
12.	Documenti di accesso alla Comunità	6
13.	Registro Generale, Cartella Personale, Schede	6
14.	L'alloggio	7
15.	Prestazioni fornite.....	7
16.	Servizio di ristorazione	7
17.	Servizio di pulizia-igienizzazione-sanificazione-disinfestazione	8
18.	Servizio di lavanderia e guardaroba.....	8
19.	Servizio di assistenza medica ed infermieristica	9
20.	Le emergenze.....	9
21.	Servizio Sociale e amministrativo.....	9
22.	Servizi a pagamento.....	10
23.	Orario di visita.....	10
24.	L'organizzazione della giornata e programmazione delle attività settimanali.....	10
25.	I nostri Operatori	11
26.	Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro Familiari	13
27.	Come reclamare.....	14
28.	Rapporti con il territorio	14
29.	La misurazione della qualità.....	14

1. Caratteristiche della Carta del Servizio:

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Cliente: il patto è un impegno. Questa Carta descrive il Servizio offerto presso la "Comunità Alloggio per persone con problematiche psico-sociali" e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano. La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto quanto descritto. La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

2. Dove raggiungerci:

La Comunità Alloggio si trova in Via Roma n°34 nei pressi del centro cittadino. La Comunità è raggiungibile con i mezzi pubblici, è raggiungibile a piedi in pochi minuti, dalla Stazione ferroviaria e capolinea dei Bus pubblici.

3. Chi siamo:

Gli Operatori impiegati presso la Comunità Alloggio perseguono nella loro attività quotidiana il rispetto della dignità della persona, l'ascolto dei suoi bisogni e la massima cortesia nella relazione.

In questo contesto si inserisce la costruzione e la gestione di strutture residenziali: con lo scopo di favorire l'integrazione degli utenti nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, costruendo una trama in cui nessuno si perda e in cui a ciascuno venga dato valore. Pertanto tutti gli interventi sono attuati in stretta collaborazione con le strutture ed i servizi sociosanitari del territorio.

4. Principi fondamentali:

Eguaglianza: tutti i Servizi erogati dal gestore guardano al '*principio di eguaglianza dei diritti delle persone*', che si fonda sull'Art. 3 della Costituzione, secondo il quale '*tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche*'. Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni che sappiamo essere complessi e diversificati, ma nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile su misura per il Cittadino- Cliente.

Imparzialità e continuità: il gestore del servizio svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

Diritto di scelta: compatibilmente con le esigenze organizzative del gestore del servizio si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio.

Partecipazione: il gestore del servizio al fine di promuovere ogni forma di partecipazione dei Cittadini, garantisce un'informazione completa e trasparente e ricerca la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza e efficacia: l'erogazione del servizio viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. Il gestore del servizio si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere ciò che va mantenuto riservato e ciò che è necessario comunicare all'interno di un lavoro integrato tra professionisti.

5. La Comunità Alloggio per persone con problematiche psico-sociali: caratteristiche principali.

La Comunità Alloggio per persone con problematiche psiso-sociali, è una struttura socio-assistenziale che risponde ai requisiti previsti dalla vigente normativa in materia (L.R. n. 41/2003 e DGR 1305/2004 e smi). La comunità alloggio è destinata ad ospitare persone totalmente o parzialmente autosufficienti, che non hanno possibilità di vivere autonomamente presso il loro nucleo familiare con caratteristiche specifiche che non agevolano il loro vivere da soli. La capacità ricettiva è pari a 18 ospiti. Si caratterizza, quindi, come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, con particolare attenzione alla sfera dei bisogni primari, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al supporto della rete di rapporti già esistenti e alla strutturazione di reti di sostegno. Il servizio è accreditato con il Comune di Sora e con la ASL Distretto C di Sora. La Comunità Alloggio si trova in Via Roma -34, vicino al centro storico di Sora, in una casa indipendente con un'area verde di pertinenza. La Comunità è priva di barriere architettoniche, ed è presente un ascensore a norma disabili.

Dotazioni:

La Comunità ha in dotazione:

- per la mobilità: ascensore ristrutturato secondo la normativa disabili;
- per il confort: Tv color, impianto stereo, lettore Dvd.
- per la produzione, gestione ed archiviazione dati: personal computer, stampante, macchina fotografica.
- per la sicurezza: lampade di emergenza, impianto di rilevazione fumo e gas, estintori.

Vengono effettuate manutenzioni periodiche su impianti elettrici, impianti di sicurezza e termico.

6. Destinatari

Gli aventi diritto all'accesso ai servizi, sono gli adulti o gli anziani, incapaci di provvedere (anche temporaneamente) a se stessi e che non abbiano persone in grado di occuparsi direttamente della loro assistenza. Gli ospiti possono essere:

- residenti,
- non residenti.

E possono fruire di:

- accoglienza o ospitalità diurna,
- permanenza alberghiera completa.

7. Modalità di ammissione

L'ammissione non può essere disposta senza il consenso del soggetto da assistere o da chi per lui provvede. Per essere ammessi al servizio in regime residenziale, i richiedenti devono aver compiuto la maggiore età. I Comuni del distretto FR/C, per casi specifici, potranno segnalare, tramite il competente servizio sociale, situazioni particolari per le quali si potrà venire meno al requisito dell'età sopra indicato. Nell'inserimento presso la struttura in regime residenziale, gli ospiti residenti nell'ambito distrettuale avranno priorità nell'inserimento rispetto agli altri eventuali richiedenti. L'ingresso dell'ospite in comunità alloggio, avverrà dietro accertamento dei requisiti e specifica valutazione da parte del referente dell'AIPES. Qualora l'ospite diventi non autosufficiente sarà cura del referente dell'AIPES procedere a fornire ai familiari o alle altre persone preposte a norma di legge alla relativa tutela, informazioni sulla procedura necessaria ad individuare altra struttura specifica.

Nell'ipotesi in cui l'utente non disponga altre risorse necessarie a far fronte al pagamento dell'intera retta, sarà cura del referente AIPES procedere a fornire le indicazioni previste dalle norme vigenti circa le persone tenute per legge all'integrazione della retta. Nel caso specifico di persone anziane prive di parenti, sarà cura del referente dell'AIPES adottare la procedura prevista dalla legge 328/2000, stipulando nel caso specifico apposita convenzione con il Comune di provenienza dell'utente. L'ospite ha la facoltà dopo l'ammissione di usufruire di n.30 (trenta) giorni di permanenza in prova presso la struttura. Qualora l'ospite rifiuti la permanenza definitiva è tenuto a comunicarlo per iscritto al Responsabile della Struttura. In tal caso il dimissionario è tenuto ad effettuare il pagamento della retta per i giorni di effettiva permanenza. È fatto divieto di ospitare in regime residenziale persone affette da patologie psichiatriche, o sottoposte a misure cautelari, o dipendenze. Per quanto riguarda le altre tipologie di servizi erogati, sarà cura sempre del referente dell'AIPES fornire apposito modulo di richiesta.

8. Modalità di dimissione

L'utente assistito potrà essere dimesso:

- su propria richiesta;
- su richiesta dei parenti e sempre col consenso dell'interessato.

L'ospite è tenuto a darne preavviso scritto al Responsabile della Struttura, il quale dovrà informare il Referente dell'AIPES. Il Responsabile della Struttura, sentito il parere del referente dell'AIPES, può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- per documentata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza;
- per gravi motivi disciplinari o morali;
- per morosità;
- per assenza ingiustificata superiore ai 15 (quindici) giorni.

Si procederà a dimettere obbligatoriamente l'ospite in caso di perdita dei requisiti che hanno consentito l'ammissione (es. perdita dell'autosufficienza).

9. Determinazione Retta

La retta mensile, tenuto debito conto delle spese di gestione e del personale, è stabilita dall'AIPES in Euro 800,00 (seicento/00) mensili. Allorché il reddito mensile risulti insufficiente dovrà essere integrato con l'eventuale "assegno di accompagnamento" sino alla totale copertura della retta. L'utente, se in attesa dell'assegno di accompagnamento, dovrà impegnarsi, mediante la sottoscrizione di apposita dichiarazione sostitutiva di atto notorio, a versare gli arretrati sino alla concorrenza del debito accumulato. Gli arretrati di cui sopra dovranno essere calcolati dalla data di ingresso nella struttura. Nell'ipotesi in cui l'utente non riesce a coprire il costo della retta nel modo sopra indicato, concorrono obbligatoriamente al pagamento del dovuto, a seguito d'impegno da assumere come precedentemente stabilito, le persone obbligate ai sensi dell' art. 433 del C.C. nell'ordine seguente:

- il coniuge;
- i genitori e, in loro mancanza, gli ascendenti prossimi;
- figli legittimi o legittimati e, in loro mancanza, i discendenti prossimi;
- i generi e le nuore;
- il suocero e la suocera;
- i fratelli e le sorelle germani o unilaterali, con precedenza dei germani sugli unilaterali.

Quando l'ospite, originario e residente nei Comuni del Distretto FR/C, non può far fronte al pagamento parziale o totale della retta, come sopra descritto, il Comune di residenza, previa relazione dell'Assistente Sociale, provvederà per lui.

10. Versamento della retta

Il versamento della retta di euro 800,00 da parte degli ospiti, dovrà essere effettuato direttamente all'AIPES tramite bonifico bancario o Bollettino Postale, che possono essere ritirati presso l'ufficio della Comunità Alloggio per persone con problematiche psico-sociali. Il versamento della retta mensile deve essere effettuato entro il decimo giorno del mese. Agli ospiti verrà lasciata copia di ricevuta o altra idonea documentazione che ne attesti l'avvenuto pagamento.

11. Condizioni Particolari di Rimborso delle Rette

All'ospite è consentito di assentarsi un mese all'anno da intendersi come giorni 30 (trenta) consecutivi. In tale ipotesi, lo stesso è tenuto a versare solamente il 50% della retta dovuta. L'ospite ospedalizzato è tenuto, se il ricovero è superiore ai giorni 15 (quindici), a versare il 30% della retta dovuta. Lo stesso ospite, allorché il ricovero presso la struttura ospedaliera si protragga nel tempo, è comunque tenuto al pagamento del 30% della retta per far fronte alle spese generali. In caso di dimissione, all'ospite verrà rimborsato l'importo della retta dal giorno successivo alla dimissione. Resta inteso che ogni caso particolare sarà oggetto di valutazione tra l'Ente Gestore e l'AIPES.

12. Documenti di accesso alla Comunità

E' necessario presentare la documentazione sotto elencata presso i Servizi Sociali dell'AIPES;

I documenti previsti sono:

1. Domanda di ingresso;
2. Certificato del medico curante con indicato lo stato di salute del richiedente, le condizioni di autosufficienza o parziale autosufficienza compatibili con le caratteristiche della Struttura e con l'indicazione delle patologie pregresse e in atto;
3. Certificato di residenza;
4. Per essere ammessi al servizio in regime di residenziale, i richiedenti devono aver compiuto la maggiore età;
5. Impegnativa dell'ospite, e/o di un parente, al pagamento della retta;
6. Dichiarazione attestante l'esistenza o meno di parenti tenuti agli alimenti;
7. Eventuali esenzioni ticket.

13. Registro Generale, Cartella Personale, Schede

Non appena l'utente si presenta in Comunità, il Responsabile della Struttura si preoccuperà di:

- registrarne il nominativo sul registro generale, appositamente predisposto, specificando le esatte generalità, la data e il luogo di nascita, il luogo di provenienza e la data di entrata;
- predisporre una cartella personale nella quale andrà inserito, di volta in volta, tutto il carteggio che possa comunque interessare l'ospite.
- compilare esattamente in tutte le sue voci la scheda personale dell'ospite, la quale deve essere conservata in apposito schedario;
- acquisire tutta la documentazione sanitaria e sociale necessaria, nonché il numero di codice regionale, il tesserino di esonero dal ticket sanitario, il nominativo del medico di base prescelto.

- predisporre un piano di intervento in base alle necessità emerse;
- fornire un estratto della carta de servizi e del regolamento presente nella Comunità alloggio;
- compilare l'elenco dei beni dell'utente.

14. L'Alloggio

All'ingresso, all'utente viene assegnato un posto in una camera a due letti. Inoltre in caso di necessità la camera dell'ospite potrà essere cambiata. Il residente potrà, per quanto possibile, scegliere il proprio compagno di camera, arredare la stanza con piccoli arredi personali, usare il proprio televisore. La residenza mette a disposizione uno spazio per sistemare abbigliamento, bagagli e quant'altro non sia possibile contenere nei mobili in dotazione della camera. Il residente dovrà curare il proprio alloggio e tenere in ordine gli oggetti di sua proprietà e rispettare la tranquillità degli altri ospiti.

15. Prestazioni fornite

Il servizio di Comunità Alloggio comprende le seguenti prestazioni:

- Tutela diurna e notturna;
- Assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto e biancheria;
- Servizio di lavanderia e di guardaroba, anche relativo ai capi personali degli ospiti;
- Assistenza ed aiuto nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- Attività sociali e di animazione adeguate alle caratteristiche degli ospiti, tese al mantenimento delle relazioni con l'esterno, con i familiari, il gruppo amicale e con i gruppi di volontariato locale, volte a favorire l'espressione di capacità affettivo-relazionali;
- Possibilità di integrazione sociale, attivando opportunità di rapportarsi all'ambiente esterno.

Il servizio di Comunità Alloggio viene erogato tutti i giorni, 24 ore su 24. Agli ospiti vengono garantite le prestazioni assistenziali e sanitarie previste dalla normativa specifica, oltre alle prestazioni alberghiere necessarie a garantire il diritto alla residenzialità.

I servizi sotto elencati, garantiti da personale formato seguendo l'orientamento socio assistenziale, vengono di seguito specificati nel documento allegato, divengono parte integrante del contratto di residenza e ospitalità, e prendono la definizione di "Carta dei Servizi":

- Servizio di ristorazione;
- Servizio pulizia-igienizzazione-sanificazione-disinfestazione;
- Servizio lavanderia e guardaroba, anche relativo ai capi personali degli ospiti;
- Servizio di assistenza medica ed infermieristica a richiesta;
- Servizio di trasporto ed accompagnamento a richiesta.
- Servizio socio-assistenziale

16. Servizio di ristorazione

➤ Vitto

Tutti gli ospiti hanno diritto ad uguale trattamento per vitto in base alla tabella dietetica predisposta dal Servizio d'Igiene Pubblica della ASL Distretto FR/C di Sora. Eventuali trattamenti speciali, per motivi di salute, debbono 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 Distretto FR/C di Sora.

➤ **Orario Pasti**

Il gestore del servizio si impegna a garantire, di norma, in base alle normali esigenze degli utenti accolti presso la Comunità Alloggio, il servizio di ristorazione avente per oggetto:

a) la preparazione, fornitura e somministrazione di:

- prime colazioni dalle ore 7.30 alle 8.30
- pranzi dalle 12.00 alle 13.00
- cene dalle ore 18.00 alle 19.00

b) restano a carico della società fornitrice il personale e i mezzi per la realizzazione del suddetto servizio (ad esempio apparecchiatura, riassetto cucina, ecc.);

c) a richiesta e secondo necessità gli alimenti che compongono il pasto potranno essere frullati;

e) vengono vagliate caso per caso diete alimentari specifiche.

L'orario dei pasti sarà fissato dal Responsabile dell'Ente Gestore. Gli ospiti, debbono assolutamente essere presenti all'ora stabilita per i pasti salvo cause di forza maggiore. In tali casi, sarà cura del Responsabile far conservare in caldo le vivande.

Qualora l'ospite non possa essere presente ai pasti, deve darne avviso al Responsabile della Struttura entro la prima mattinata. In caso di comprovata indisposizione, l'ospite potrà usufruire della somministrazione dei pasti in camera.

➤ **Il Pranzo nelle Ricorrenze**

Il Responsabile dell'Ente Gestore nei giorni di festa garantirà un pranzo speciale che rispecchi i desideri espressi degli ospiti della casa. I giorni di festa stabiliti sono: Natale, Pasqua, Capodanno, Ferragosto e Santa Restituta.

17. Servizio di pulizia-igienizzazione-sanificazione-disinfestazione:

La società fornitrice del servizio garantisce un'adeguata pulizia dei locali della struttura giornaliera e precisamente:

- a) spazzatura e lavaggio dei pavimenti, relativamente alle stanze, ai bagni delle stanze e ai bagni comuni, alla cucina e alle parti comuni tutte;
- b) spolveratura degli arredi, degli oggetti, nonché di qualsiasi tipo di superficie soggetta a depositi di polvere;
- c) lavaggio e disinfezione con detergente sanificante dei servizi igienici sanitari, accessori, ecc.);
- d) ripristino carta igienica, sapone;
- e) vuotatura cestini, portarifiuti, evacuazione di tutto il materiale di risulta;
- f) igienizzazione della attrezzatura utilizzata per preparazione pasti (cucine, piani lavoro, lavandini e quant'altro).

La società fornitrice del servizio garantisce un'adeguata pulizia dei locali della struttura a cadenza quindicinale, mensile o bimestrale a seconda delle necessità relativamente a: terrazze, balconi, davanzali, esterni, ripostigli, vetri, telai, infissi, apparecchi di illuminazione, aspirazione polvere poltrone, divani ed etc.

18. Servizio di lavanderia e guardaroba:

Il presente Servizio ha per oggetto:

- Fornitura, lavaggio, stiratura e piegatura di biancheria piana per la Comunità Alloggio. Per biancheria piana si intende lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, tende.
- Pulizia ed igienizzazione dei materassi e dei cuscini, con modalità e tempi rispondenti a garantire il massimo rispetto delle norme igieniche e la buona conservazione dei medesimi.
- Fornitura del servizio di lavanderia e guardaroba degli effetti personali degli ospiti che vivono in Comunità Alloggio.

Resta inteso che:

L'Ospite può utilizzare la propria biancheria piana se opportunamente personalizzata ai fini di facilitarne l'uso. Il gestore del servizio non risponde di eventuali danni causati alla biancheria piana di proprietà dell'Ospite.

19. Servizio di assistenza medica ed infermieristica:

➤ Il Medico

È facoltà di ogni ospite del centro di ricorrere alle cure del medico di fiducia, l'assistenza sanitaria di base, potrà essere garantita anche da un medico di base presente e disponibile nel Comune di Sora. Il medico convenzionato è a disposizione gratuitamente per gli Ospiti a cui sono affidate le cure in quanto loro medico di base del Servizio Sanitario Locale.

➤ Assistenza Sanitaria

Per quanto riguarda le prestazioni di carattere preventivo, curativo e riabilitativo, l'Ente Gestore dovrà procedere a stipulare apposita convenzione con l'Azienda Sanitaria Locale, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente. Sarà cura dell'Ente Gestore porre in essere eventuali altre tipologie di collaborazione con gli organismi sanitari qualora nuove norme lo prevedessero.

Ogni utente ammesso dovrà procedere alla scelta del proprio medico. Nei giorni festivi e prefestivi e nelle ore notturne il servizio è garantito dalla Guardia medica, che ha il proprio recapito all'interno della residenza. Per i casi urgenti il riferimento è il 118. Le visite specialistiche vengono effettuate nell'ambito dei servizi forniti dalla Azienda ASL sulla base delle richieste del medico curante. Eventuali ricoveri in ospedale sono disposti su ordine medico e disposti con ambulanza. L'assistenza durante il ricovero in ospedale è a carico dell'utente, la residenza provvede al recapito e cambio di biancheria.

20. Le emergenze:

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne l'Operatore presente nel servizio contatta il Responsabile del Servizio, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione. Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile del servizio che ai colleghi presenti in turno. Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto e comunicazione all'Ente committente in caso di ricovero.

21. Servizio Sociale e amministrativo

All'interno della struttura tutti gli operatori si adoperano per :

- mantenere i contatti con il servizio sociale dei comuni di provenienza degli anziani;
- mettere in atto interventi tesi a favorire i rapporti tra i residenti e tra residenti e operatori della struttura;
- mantenere i contatti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita della residenza;

- preparare ed attivare piani di assistenza individuali;
- svolgere attività di segretariato sociale.

All'interno della residenza sono presenti spazi quali: sala lettura (dove sono consultabili quotidiani a tiratura locale e nazionale), sala soggiorno, laboratorio di attività occupazionali, La residenza inoltre organizza periodicamente attività ricreative, quali: feste, incontri, pranzi.

22. 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;
- materiali per l'igiene personale;
- lavaggio di piumoni e capi per il lavaggio a secco;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento.

Non sono compresi nella retta i soggiorni, se non precedentemente definiti con l'Ente inviante.

23. Orario di visita

La Comunità è strutturata in base ai progetti dei rispettivi destinatari. La Comunità è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie persone con problematiche psico sociali per progetti di riabilitazione e mantenimento, 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 e le 11 di mattina e le 16 e 18 di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo ospite, 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 il percorso progettuale degli Ospiti è necessario fissare, anche telefonicamente, un appuntamento con il Responsabile del Servizio. Le modalità di apertura della Comunità, intesa come 'luogo aperto', tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'Ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli Operatori di svolgere con cura le funzioni del loro lavoro.

24. L'organizzazione della giornata e programmazione delle attività settimanali

La giornata della Comunità è organizzata sulla base delle esigenze dei singoli ospiti, avendo inoltre come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio. Attività strutturate all'interno e all'esterno del servizio rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti e sono condotte in relazione esterna con le risorse del territorio. Sono inoltre differenziate a seconda della tipologia degli ospiti e delle loro esigenze. Il servizio collabora con i servizi pubblici e con il mondo del volontariato e del lavoro allo scopo di costruire una effettiva rete sociale. Le attività strutturate all'interno dei servizi rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e interessi degli ospiti, sono condotte sia internamente che esternamente alla struttura. I laboratori sono di diverso tipo, quali ad esempio: l'ortocultura, i racconti di vita, etc.

Il fine settimana segue ovviamente ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari, e la partecipazione ad eventi, manifestazioni, feste sul territorio.

25. I nostri Operatori:

Il gruppo di lavoro della “Comunità Alloggio per persone con problematiche psico-sociali” esprime le seguenti competenze multiprofessionali:

- responsabile della struttura
- educatore professionale
- OSS
- figure di supporto alla persona ed all'igiene dell'ambiente

L'operatore è tenuto a:

- svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal Responsabile della Comunità, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate;
- collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza;
- mantenere, sia con l'Ospite che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto;
- riferire al Responsabile della Comunità, segnalando puntualmente eventuali problemi o/e esigenze dell'ospite;
- mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy, ed osservare diligentemente le norme specificate nel presente contratto.

I turni di lavoro settimanali degli Operatori possono essere consultati facendo riferimento al Responsabile del Servizio oppure visionati in bacheca. Agli operatori verrà dato personalmente l'orario dei turni, almeno sette giorni prima dell'entrata in vigore del turno stesso. La gestione del turn-over prevede una serie di passaggi di pre conoscenza del servizio e degli ospiti (anche con affiancamento di personale) in modo da garantire la massima continuità progettuale, ed anche la gestione di una attenta documentazione.

IL referente dell'AIPES

Il Referente, dovrà essere individuato tra i dipendenti dell'AIPES in possesso della qualifica di Assistente Sociale, in riferimento alle proprie competenze professionali. Il Referente dell'AIPES esegue le seguenti funzioni:

- Verifica l'andamento generale del servizio;
- Collabora con il Responsabile della Struttura per verificarne periodicamente l'andamento complessivo;
- Relaziona al Comune di residenza, qualora se ne ravvisasse la necessità, in merito alle verifiche, collaborazione, gestione delle procedure o a quant'altro ritenuto utile per il buon funzionamento della Struttura.

Sarà cura del Referente dell'AIPES porre in essere i piani individualizzati sulle persone residenti da inserire in struttura che presentano difficoltà di natura socioeconomica. Il Referente dell'AIPES, in collaborazione con il Responsabile della Struttura:

- Devono essere garanti del rispetto dei diritti degli ospiti nella comunità;
- Agevolano le relazioni nei casi di conflitto tra gli ospiti della comunità e gli operatori dell'Ente Gestore, stimolando i rapporti degli ospiti fra loro, le rispettive famiglie e l'ambiente esterno;

- Ricevono i nuovi ospiti e curano la realizzazione dei fini generali di ospitalità, assistenza e attivazione che la Struttura persegue;
- Tengono aggiornate le cartelle personali degli ospiti;
- Controllano l'attività di tutti i servizi interni, sia generale che di assistenza immediata;
- Provvedono alla verifica dell'esatto adempimento delle prestazioni previste nel contratto;
- Coordinano il personale operante nella struttura;
- Segnalano immediatamente all'AIPES ogni disagio che potrebbe creare disservizi all'interno della struttura.

Il Responsabile della Struttura

Il Responsabile della Struttura è referente nei rapporti con l'AIPES, nei seguenti ambiti:

- Cura l'amministrazione della comunità;
- Procede alla predisposizione degli atti amministrativi necessari al pagamento delle rette per gli ospiti che non dispongono delle risorse necessarie;
- Sovrintende alla corretta esecuzione delle prestazioni previste dal capitolato d'oneri, dal regolamento e dal progetto di gestione del servizio;
- Si occupa del benessere degli ospiti ponendo in essere le procedure necessarie a rimuovere le cause relazionali e materiali che impediscono una vita serena nella struttura.

Il Responsabile della Struttura è referente per gli ospiti su ogni reclamo o protesta nell'esecuzione delle prestazioni, nei seguenti ambiti:

- Convoca il Consiglio di Rappresentanza della Comunità ogni qualvolta ne ravvisi la necessità in ogni caso almeno due volte l'anno;
- Esercita il controllo e la vigilanza del personale verificando che turni, orari, attività siano in conformità con quanto previsto dal regolamento, dal capitolato d'oneri, dal progetto di gestione;
- Segnala infrazioni all'AIPES predisponendo gli atti necessari all'applicazione di penali e sanzioni;
- Gestisce le cartelle degli ospiti e verifica che siano completate con puntualità e che sia sempre garantita la privacy;
- È responsabile della documentazione;
- Redige una relazione mensile per l'AIPES;
- Cura l'aggiornamento dell'inventario dei beni della struttura.

Mansioni e Responsabilità degli Operatori Socio-Sanitari

Sono di competenza dell'operatore socio-sanitario, professionista dell'area socio-assistenziale, le attività integrate che si qualificano come assistenza diretta alla persona, al fine di favorire l'autonomia personale dell'ospite, nel rispetto della sua autodeterminazione ed allo scopo di evitare o comunque ridurre, i rischi di isolamento e di emarginazione. Nello specifico, l'operatore socio-sanitario garantisce all'interno della comunità interventi diretti alla persona (sostegno, aiuto, conforto, pulizia e quant'altro) dell'ambiente in cui vive (pulizia e riassetto delle camere e quant'altro). Nei casi in cui la sintomatologia dell'anziano dovesse apparire di particolare gravità, dovrà richiedere immediatamente l'intervento dei competenti servizi sanitari. Esegue ogni altro compito gli sia assegnato nell'ambito delle sue mansioni.

Personale Ausiliario Generico

Il personale ausiliario assolve le seguenti funzioni:

- Pulizia interna di tutti i locali;
- Pulizia delle aree antistati e circostanti la Comunità Alloggio, comprese le aree verdi;

- Pulizie periodiche nei locali di servizio (cucina, magazzini, e quant'altro);
- Pulizie varie (porte, finestre, vetrate, terrazze, plafoniere, termosifoni, elevatori, montacarichi, ascensori, nonché ogni suppellettile di carattere ornamentale, vasi, fioriere, quadri, tende e altro);
- Coadiuvare gli operatori socio sanitari nell'espletamento dei loro compiti;
- Pulizia dei macchinari utilizzati e vigilanza sul regolare funzionamento degli stessi, segnalare al Responsabile della Struttura eventuali inconvenienti;
- Ritiro e riconsegna della biancheria;
- Rammendo degli indumenti di proprietà degli ospiti.
- Eseguire ogni altro compito gli sia assegnato nell'ambito delle sue mansioni.

Il Cuoco

Il cuoco è tenuto a svolgere le seguenti mansioni:

- Confezione e cottura delle pietanze, comprese le diete specifiche per gli ospiti malati;
- Approntamento delle porzioni.

Lo stesso è inoltre diretto responsabile:

- Della ripartizione nei vari settori delle attrezzature da lavoro;
- Della pulizia e dello stato igienico dei locali della cucina;
- Della pulizia degli utensili e delle stoviglie di cucina;
- Del rispetto della tabella dietetica predisposta dall'ASL.
- Della corretta compilazione di tutti i registri HCCP e di autocontrollo.

26. Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro Familiari:

Diritti:

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

Doveri:

- L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità;
- L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità;
- 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;
- I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie;
- L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.
- L'Ospite ha il dovere di rispettare il regolamento interno consegnato al momento dell'ingresso in Comunità.

27. Come reclamare:

L'ospite del servizio o il suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami o segnalazioni per via orale o scritta al Responsabile del Servizio stesso. Nel caso di reclamo orale, rivolto al Responsabile del servizio o altro Operatore, viene lasciata traccia scritta presso il Diario della Comunità. Nel caso di un reclamo inoltrato per via scritta il Responsabile rilascerà apposita ricevuta, dando successivamente risposta scritta entro 7 gg. lavorativi. L'Ospite può richiedere il deposito delle somme di denaro necessarie alle spese di minuto mantenimento. Al momento della consegna il Responsabile del Servizio lascia apposita ricevuta. Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dall'Ospite presso di sé la Cooperativa non assume responsabilità alcuna.

28. Rapporti con il territorio:

Essendo uno degli obiettivi del servizio l'integrazione dei residenti nel territorio di appartenenza è previsto l'utilizzo mirato delle risorse territoriali aperte a tutti i cittadini. Da parte degli operatori vi è un costante impegno nel reperimento di risorse esterne in particolare nella zona prospiciente la Comunità: centri sociali anziani, biblioteca, ecc. Sono previste uscite mirate ed utilizzo delle risorse territoriali. Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dal Comune di Sora e da altri enti pubblici. La Cooperativa è aperta alla relazione con gli enti di autotutela operanti nel settore.

Volontariato:

Il Consorzio AIPES ed il gestore del servizio prestano la massima attenzione alle relazioni con il mondo del Volontariato, instaurando convenzioni qualora possibile e necessario. In particolare i servizi del Consorzio AIPES sono sedi di Servizio Civile Volontario.

Modalità di incontro individuale e di gruppo con gli ospiti e i familiari:

Il servizio opera come rinforzo nella gestione da parte dei residenti della propria rete personale, strutturando ove necessario incontri di tipo più formale. Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali o di gruppo con gli ospiti del servizio, in modo da intervenire ed affrontare eventuali criticità. Sono organizzati momenti di rinforzo e di sviluppo delle autonomie. Oltre alle visite periodiche sono programmati momenti di incontro informale attraverso eventi di animazione, feste degli ospiti con i loro familiari, al fine di agevolarne il mantenimento del rapporto. Per garantire una continuità nella comunicazione con la famiglia, il servizio organizza oltre a quelli individuali - incontri più formali di aggiornamento/confronto fra parenti ed equipe.

29. La misurazione della qualità:

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione;
2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ognuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita:

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente (e/o dai suoi Familiari) nel processo di erogazione del Servizio sono il questionario di soddisfazione e l'intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande e cui l'intervistato risponde dando un giudizio. Contemporaneamente anche gli Operatori impegnati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso *job satisfaction*. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.