sanitelgesthouse

comunità alloggio per anziani

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. PREMESSE GENERALI
2. PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI
3. OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI
4. MISSION
5. SCOPO SOCIALE, ATTIVITÀ E SERVIZI
6. PRINCIPI DEI SERVIZI
7. CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO O ASSISTITO
8. DOVERI DEL MALATO O ASSISTITO
9. I PRINCIPALI SERVIZI DELLA SANITELGEST

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE CASA FAMIGLIA "SANITELGEST *HOUSE*"

1. DESTINATARI
2. I SERVIZI EROGATI DALLA CASA FAMIGLIA
3. ASSISTENZA SANITARIA DI BASE
4. RISTORAZIONE
5. ORARIO DI VISITA
6. SERVIZIO DI LAVANDERIA
7. COMUNICAZIONI, SERVIZI TELEFONICI, E RETI
8. NELLA RETTA NON SONO COMPRESE
9. REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA
10. CUSTODIA DEI VALORI
11. DIMISSIONI
12. FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE
13. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE CASA FAMIGLIA "SANITELGEST *HOUSE*"
14. MODALITÀ E TEMPI MASSIMI DI RICOVERO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI
15. MODALITÀ DI ACCORDO CON LE FAMIGLIE, LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E LE RISORSE TERRITORIALI
16. SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO DAL QUADRO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA E DEL PERSONALE DI SERVIZIO
17. CONTATTI E ORARI DI SERVIZIO
18. LIVELLI DI RESPONSABILITÀ

LA COOPERATIVA SANITELGEST

PREMESSE GENERALI

La presente edizione della “Carta dei Servizi” costituisce una sintesi del complesso dei servizi e delle prestazioni erogate dalla “Cooperativa Sociale Sanitelgest”. Essa si impegna al continuo miglioramento dell’assistenza nei suoi aspetti di qualità, sia come qualità tecnica delle prestazioni erogate, sia come qualità percepita da parte dell’Utente. L’obiettivo è la costante crescita dello standard, cioè la misura con cui l’assistenza è erogata in corrispondenza ai bisogni di salute degli Anziani.

PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** ha lo scopo di informare i Cittadini/Assistiti in merito ai criteri di accesso ai servizi della Cooperativa, ponendoli nelle condizioni di valutare la qualità dei servizi erogati. Vi si trovano inoltre, le modalità per attivare reclami e azioni di ricorso per eventuali carenze nei servizi offerti.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento utile a:

- Essere un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate;
- Monitorare la qualità e gli standard dei servizi, con l’obiettivo di un miglioramento nel tempo;

- Affermare il diritto al reclamo contro atti o comportamenti che limitino o impediscano la fruibilità dei servizi, individuando le procedure stesse per presentare il reclamo.

Questo Strumento fornendo quindi ad Assistiti e Familiari un'informazione chiara e dettagliata sui servizi erogati dalla Sanitelgest, tutela i fruitori finali perché, esplicitando gli obiettivi e individuando le prestazioni, stabilisce le modalità che devono essere rispettate nei diversi tipi di intervento ed i livelli di Qualità cui tende la Cooperativa. Essa gestisce servizi Socio-Sanitari Integrati Domiciliari ed Ospedalieri e le Case Famiglia denominate "Sanitelgest *House*". Ha come scopo quindi, quello di mettere al centro dell'attenzione il Cittadino/Utente, inteso come persona portatrice di bisogni, diritti e legittime pretese a cui si deve e si vuole dare una risposta.

MISSION

La Cooperativa Sanitelgest, si propone di svolgere la propria attività ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità guardando all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di attività di gestione di Servizi Assistenziali Socio-Sanitari, Infermieristici, Medico-Specialistici, Servizio Trasporto in Ambulanza, Telesosoccorso, Telecardiologia etc…

La Sanitelgest risponde quotidianamente alla crescente domanda di servizi di assistenza alla Persona e si fa carico, 24h su 24, nei giorni feriali e durante

le festività, del soddisfacimento di tutte le più diverse richieste di intervento Socio-Assistenziale a domicilio, presso case di riposo ed in convenzione con gli Enti Pubblici.
La Società ben consapevole di quest'evoluzione, ha tradotto e traduce la sua attività in funzione di obiettivi comuni, inserendo il concetto di qualità completa in tutte le sue proposte: dall'assistenza diretta alla persona all'assistenza infermieristica, servizio medico-specialistico, servizio di accompagnamento, servizio ambulanze ed altro.
Assistere una Persona vuol dire farla continuare a vivere a contatto con quell'Universo privato di persone e cose da cui può trarre conforto.
L'Assistito, in condizione di temporanea o permanente infermità diviene in tal modo, come "il Sole al centro dell'Universo, un punto di attrazione di attenzioni e cure". I suoi bisogni e le sue scelte ispirano, pertanto un›assistenza mirata al pieno rispetto della "dignità e del valore umano".
Con questa filosofia la Cooperativa si impegna da sempre nella redazione di progetti e nella realizzazione di servizi sempre più avanzati in funzione dell›efficacia e dell›affidabilità della risposta.
Quindi nell'ottica della realizzazione del benessere globale dei propri Assistiti, garantisce una formazione adeguata ed estesa a tutti gli operatori coinvolti, sia per quanto riguarda i contenuti tecnici delle relative prestazioni e servizi da fornire, sia per ciò che concerne la qualità della comunicazione e della relazione interpersonale tra paziente e operatore.

SCOPO SOCIALE, ATTIVITÀ E SERVIZI

La Cooperativa, che non ha scopo di lucro ed è retta e disciplinata dai principi della mutualità, si propone di svolgere la propria attività mutualistica in funzione dell'oggetto sociale.
In particolare gli obiettivi della Cooperativa per il servizio di Assistenza domiciliare sono i seguenti:

- ✓ Favorire l'autonomia della persona, la vita di relazione e la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale anche in situazioni di disagio;
- ✓ Tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero e

mantenimento delle residue capacità funzionali e della vita di relazione;

- ✓ Limitare l'allontanamento dall'ambiente familiare e sociale alle sole situazioni di grave dipendenza, per le quali la permanenza nel proprio ambiente costituirebbe fattore di eccessivo disagio e deterioramento, riducendo così il ricorso all'ospedalizzazione impropria ed evitando, per quanto possibile, il ricovero in strutture residenziali;

- ✓ Favorire la responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso varie forme di sensibilizzazione e coinvolgimento;
- ✓ Favorire la partecipazione degli Assistiti alle scelte organizzative e attuative del Servizio di Assistenza alla persona, anche attraverso i rappresentanti delle organizzazioni sociali e delle associazioni del settore;
- ✓ Prevenire e contrastare i processi di emarginazione sociale e le condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, e migliorare la qualità della vita del paziente in generale;
- ✓ Curare e assistere pazienti in condizioni di salute tali che siano trattabili a domicilio, migliorando la qualità di vita degli stessi;
- ✓ Sostenere le capacità di auto-cura dell'individuo e della famiglia, trasmettendo loro eventuali competenze utili per una autonomia di intervento.

In particolare lo statuto della Cooperativa Sociale Sanitelgest onlus, prevede Servizi Integrati di Assistenza dedicati alla persona:

- ✓ Assistenza domiciliare ed ospedaliera, oppure realizzata entro centri di servizi appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati (anche ospedali, cliniche ed altre strutture);
- ✓ Attività di assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare, oppure realizzata entro i centri di servizi appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati (anche ospedali, cliniche ed altre strutture);
- ✓ Attività e servizi di fisioterapia e massaggi a carattere domiciliare, oppure realizzata entro i centri di servizi appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- ✓ Attività e servizi medico-specialistici a carattere domiciliare, oppure realizzata entro i centri di servizi appositamente allestiti o messi a disposizione da enti pubblici o privati;
- ✓ Gestione strutture di accoglienza per persone anziane auto-sufficienti e non, nonché servizi integrati per residenze private;
- ✓ Gestione di residenze sanitarie assistenziali (RSA), case alloggio, case protette, case albergo, case di riposo, Hospice, day-hospital, centri per malati Alzheimer, Parkinson;
- ✓ Prestazione e gestione di servizi e centri di riabilitazione;
- ✓ Gestione di centri diurni ed altre strutture con carattere ricreativo e finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale:
- ✓ Attività di formazione e consulenza in tutti i settori in cui opera la cooperativa;
- ✓ Attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali, entro il territorio in cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di bisogno;
- ✓ Attività di promozione e rivendicazione dell'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate e di affermazione dei loro diritti;
- ✓ Gestione di centri diurni e residenziali di accoglienza e socializzazione;

- ✓ Servizi domiciliari di assistenza, sostegno e riabilitazione, effettuati tanto presso la famiglia, tanto quanto la scuola ed altre strutture di accoglienza;
- ✓ Gestione di case alloggio per minori e centri materno – infantili;
- ✓ Gestione di astanterie e strutture di ricovero ed assistenza per ragazze madri e donne con prole in stato di difficoltà;
- ✓ Gestione di brefotrofi ed altri istituti per minori anche affidati all'autorità giudiziaria;
- ✓ Gestione di case alloggio, case famiglia e gruppi appartamento per disabili;
- ✓ Interventi per la piena integrazione dei disabili, concordati ove possibile con i disabili stessi, in relazione alle specifiche condizioni (tipo: realizzazione di centri socio – riabilitativi e di comunità alloggio, servizi di accoglienza per le persone prive di sostegno familiare, erogazione di prestazioni di sostituzione temporanea alla famiglia ed accesso al sistema di trasporto pubblico).

- ✓ Servizi per la gestione di impianti telematici per il soccorso, teleassistenza, telecontrollo ambientale, teleprenotazione e telemedicina.
- ✓ Servizio di pronto intervento con ambulanza.
- ✓ Trasporto in ambulanza per Anziani e disabili.
- ✓ Trasporto con mezzi adeguati per disabili.
- ✓ Prestazioni integrate socio – sanitarie per contrastare dipendenza da sostanze stupefacenti, alcool, farmaci, favorendo interventi di recupero e reinserimento sociale.
- ✓ Supporto informatico di consulenza a persone e famiglie per usufruire dei servizi utili a contrastare le varie dipendenze.

- ✓ Attività di gestione di aree di sosta e di trasporto per nomadi, viaggianti, profughi e qualsiasi altro gruppo sociale in condizioni di precarietà.
- ✓ Attività educative, formative di supporto scolastico ed extrascolastico per minori ed adulti destinatari dello scopo sociale, compresa la gestione di asili nido, scuola, case di riposo, biblioteche, ludoteche, parchi giochi, centri sociali per soggiorni climatici, colonie estive ed invernali.

Per la realizzazione di tali interventi la cooperativa sociale si avvale della collaborazione di personale qualificato, O.S.S., A.S.A., Infermieri, Medici, Medici Specialisti, Fisioterapisti, Psicologi, Assistenti Sociali ecc, con programmazione degli interventi in conseguenza delle richieste di assistenza degli Assistiti, ma anche in turnazione costante, nel caso delle altre attività, secondo il piano operativo Strutturato dalla cooperativa e con la supervisione del Coordinatore/Responsabile dei Servizi,

La Sanitelgest si propone inoltre di partecipare al rafforzamento del movimento cooperativo e di integrare la propria attività con quella degli altri enti cooperativi, promuovendo ed aderendo a consorzi ed altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.

La Cooperativa mantiene inoltre l'intento di perseguire i propri fini sociali e statutari in una continua collaborazione con la Rete di Enti, Associazioni ed Organismi del Terzo Settore che si propongono di avviare azioni propositive per la risoluzione di problematiche sociali per la piena integrazione delle persone in situazione di disagio, oltre che avviare azioni di positivo coinvolgimento sociale per la comunità tutta.

La Sanitelgest vuole contribuire alla creazione di una nuova realtà a misura

d'uomo, molto attenta alle necessità di ognuno, cercando di dare serenità, amore e sostegno agli Assistiti ed ai loro Familiari, pertanto traduce la propria attività in funzione di obiettivi comuni, inserendo il concetto di qualità in tutte le sue proposte di assistenza alla persona.

PRINCIPI DEI SERVIZI

Nell'erogare i propri servizi la Cooperativa Sanitelgest onlus assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela dei diritti degli Assistiti come di seguito:

Eguaglianza

L'erogazione del servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Assistiti. Le regole che riguardano i rapporti tra Assistiti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

I Centri di Servizio ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli Assistiti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del sevizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli Assistiti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

Partecipazione

L'Utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241.

L'Utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.
Il Coordinamento dei servizi della Cooperativa acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed Efficacia

Il Servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, la Cooperativa adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi. La Sanitelgest vuole raggiungere obiettivi a medio e lungo termine in modo da rispondere in modo adeguato ed efficace alle necessità di ogni utente passo per passo, cercando di sostenere i pazienti e le loro famiglie. Una delle principali finalità è il raggiungimento di una efficace ed efficiente qualità in ogni servizio di assistenza alla persona che viene offerto.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO O ASSISTITO

Diritto al Tempo

Ogni Paziente ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari.

Diritto all'Informazione e alla Documentazione Sanitaria

Ogni Paziente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessaria certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla Protezione

Gli Operatori della Cooperativa Sociale Sanitelgest hanno il dovere di proteggere in maniera particolare ogni paziente che prendono in cura , a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui hanno bisogno.

Diritto alla Certezza

Ogni Paziente ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, privato o pubblico che sia.

Diritto alla Fiducia

Ogni Paziente ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o presunto bugiardo.

Diritto alla Qualità

Ogni Paziente ha diritto di trovare nei nostri servizi operatori orientati verso un unico obbiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

Diritto alla Differenza

Ogni Paziente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze, che prima di attivare il servizio viene valutata dal nostro Medico Geriatra .

Diritto alla Normalità

Ogni Paziente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla Famiglia

Ogni Famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dalla nostra Cooperativa il sostegno materiale necessario.

Diritto alla Decisione

Il Paziente ha diritto sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto alla Riparazione dei Torti
Ogni Paziente ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

L'OBIETTIVO E SCOPO PRIMARIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

È quello di consentire **la permanenza dei soggetti interessati nel proprio ambiente** di vita, in quanto la Sanitelgest è consapevole dell'esigenza che ogni paziente ha di continuare a vivere a contatto con i propri familiari senza dover quindi rinunciare ad un universo privato di persone e cose da cui può trarre conforto senza dover quindi ricorrere a strutture residenziali. I bisogni e le scelte di quella persona ispirano, per tanto, un›assistenza mirata al rispetto ed alla dignità del valore umano.

DOVERI DEL MALATO O ASSISTITO

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale nell'assolvere i doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso servizi usufruiti da tutti cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità del-

le prestazioni erogate da parte della Cooperativa.

1) Il Cittadino malato quando accede ad un' assistenza socio-sanitaria/socio-assistenziale è invitato ad aver un comportamento responsabile in ogni momento e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione.
2) L'accesso ai servizi da parte del paziente esige un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
3) È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria volontà di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4) Il Paziente deve presentarsi , nel rispetto verso la propria persona e verso coloro che lo circondano, curato nell'igiene e nell'aspetto.
5) Dovere di poter condividere e partecipare attivamente: il cittadino e/o la/le persone che se ne prendono cura a domicilio sono parte attiva nell'assistenza, quindi hanno il diritto/dovere di conoscere e di condividere la definizione del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) nonché il dovere di collaborare alla sua realizzazione;
6) Dovere del rispetto delle procedure di erogazione del servizio, in particolare tenendo conto che qualunque modifica del piano assistenziale o del piano terapeutico è subordinato alle prescrizioni del Medico di base e/o dei Medici Specialisti che ne hanno cura;
7) Dovere di informare tempestivamente i servizi domiciliari di eventuali ricoveri ospedalieri del cittadino assistito a domicilio, trasferimento dalla propria abitazione e/o decesso;
8) Dovere di porre gli operatori del servizio nelle condizioni di svolgere l'attività professionale trovando interlocutori adeguati;

9)Dovere di rispettare le professionalità degli operatori

I PRINCIPALI SERVIZI DELLA SANITELGEST

1. Assistenza Domiciliare;
2. Assistenza Ospedaliera;
3. Servizio Infermieristico;
4. Servizio Trasporti Infermi in Ambulanza;
5. Servizio di Accompagnamento in Automedica;
6. Servizio Medico Specialistico;
7. Servizio Telesoccorso, Teleassistenza e Telecontrollo;
8. Servizio di Telecardiologia;
9. Servizio di Telemedicina;
10. Servizio Prevenzione e Screening;
11. Centro di Ascolto;
12. Esami Diagnostici Domiciliari;
13. Servizio di Osteopatia;
14. Ginnastica Medica;
15. Gestione Case Famiglia “Sanitelgest House”.

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE CASA FAMIGLIA **“SANITELGEST *HOUSE*”**

DESTINATARI

La Struttura Residenziale “Sanitelgest *House*” è organizzata in modo da erogare prestazioni di carattere Assistenziali e Sanitarie con lo scopo primario di rispettare la “Dignità” della Persona mettendola al primo posto. La Struttura fornisce ospitalità ed assistenza offrendo occasioni di vita comunitaria, stimoli ed attività occupazionali per favorire il mantenimento delle capacità residue della Persona.

È finalizzata pertanto a:

- Valorizzare i livelli di autonomia degli Ospiti, prevenire degenerazioni delle condizioni di autonomia psicofisica degli Ospiti, al fine di evitare interventi assistenziali più impegnativi;
- Coinvolgere gli Ospiti nella gestione della casa, responsabilizzandoli nelle azioni quotidiane;
- Attivare e potenziare un’attività di assistenza a favore di Anziani e persone Disabili, con particolare attenzione agli aspetti di integrazione e collaborazione funzionale tra soggetti e professionisti impegnati;
- Contribuire a promuovere le relazioni e i percorsi che favoriscono la concreta fruizione di tutte le possibilità offerte dal territorio nel rispetto del principio della garanzia “delle Pari Opportunità”;
- Adottare un Modello Organizzativo Personalizzato degli Interventi, rivolto alle diverse tipologie di beneficiari, dotato della flessibilità necessaria per l’adeguamento della risposta assistenziale ai bisogni dei singoli Assistiti,

secondo piani di assistenza personalizzati con prioritaria attenzione ai bisogni di socializzazione e cittadinanza;

- Rilevare precocemente le situazioni di disagio dell'utente e del contesto in cui si trova, al fine di attivare idonei interventi risolutivi;
- Integrare tutte le risorse disponibili sul territorio per salvaguardare l'individualità e l'autonomia dell'utente con particolare riferimento ai suoi rapporti familiari e sociali e all'interno/esterno della Struttura;
- Mettere in campo tutti gli strumenti e le procedure utili al miglior esito del servizio, con particolare riferimento all'innalzamento dell'efficienza e dell'efficacia degli interventi assistenziali. Ciò in funzione del miglioramento qualitativo e quantitativo della vita delle persone che usufruiscono del servizio della Struttura.

La Casa Famiglia *"Sanitelgest House"* può accogliere Anziani autosufficienti o con un livello di non autosufficienza lieve o medio.
Per livello di non autosufficienza lieve o medio si intende il livello di cura che il singolo anziano richiede per svolgere le attività di vita quotidiana e si caratterizza in prestazioni quali:

- Aiuto per l'igiene personale e il bagno;
- Aiuto nella vestizione;
- Aiuto nella gestione della continenza;

- Aiuto alla mobilizzazione;
- Aiuto nella preparazione e assunzione dei pasti;
- Accompagnamento ai presidi sanitari;
- Attività di socializzazione;

e quant'altro può contribuire al benessere dell'anziano e al mantenimento delle sue capacità residue.

I SERVIZI EROGATI DALLA STRUTTURA COMPRENDONO:

- Assistenza continuativa con presenza di personale esperto;
- Vitto ed alloggio;
- Mobilio individuale ed esclusivo per ciascun Ospite;
- Svolgimento di attività esterne;
- Laboratori intellettuali, musicali e creativi in ambito;
- Partecipazione attiva alla vita della casa, con possibilità di collaborare in diverse attività (spesa, cucina ecc…) in modo da rendere protagonista indispensabile l'Ospite che decida di volerlo e necessiti di essere incentivato;
- Pranzo in concomitanza di compleanni o festività, con i parenti (presenze da concordare), anche con preparazioni provenienti dai laboratori di cucina;
- Aiuto all'igiene personale quotidiana;

- Quotidiana pulizia degli ambienti e riordino delle stanze;
- Servizio lavanderia, stireria;
- Assistenza ed intrattenimento durante l'arco della giornata, intervallata da momenti di relax e tempo libero in cui ciascun Ospite potrà svolgere le attività preferite;
- Assistenza religiosa, su richiesta;
- Eventuale accompagnamento per svolgere commissioni laddove richieste;
- Eventuali uscite (concordate con i familiari) per i soggetti che vogliano aderirvi, per iniziative proposte dalla Struttura in occasione di fiere, sagre, mostre, attività ricreative, sportive, salutiste.

N.B. I parenti sono tenuti ad accompagnare l'Ospite alle visite specialistiche, laddove siano impossibilitati, la Casa Famiglia incaricherà un suo operatore, a garantire il servizio.

ASSISTENZA SANITARIA DI BASE

Per ogni Ospite il servizio è garantito dal SSN (Servizio Sanitario Nazionale); sarà nostra cura prenotare visite periodiche presso il medico curante, controllare e verificare la corretta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte, prenotare gli esami diagnostici, ritirare e trasmettere al medico curante l'esito degli esami, acquistare i farmaci prescritti, con il solo rimborso dell'eventuale costo del farmaco e ticket.
Le visite mediche vengono effettuate su richiesta del Medico Curante o dell'Ospite.
Nel caso di emergenze, il personale della Struttura provvederà tempestivamente a chiamare il medico di base, la guardia medica o il 118.

RISTORAZIONE

I pasti sono preparati da personale direttamente nella casa, con ingredienti sempre freschi e naturali.
È prevista la variazione continua dei menù, anche in base alle preferenze e necessità espresse, sia a pranzo che a cena, con particolare attenzione alla

stagionalità dei prodotti alimentari, mediante menù predisposti ogni settimana.
I pasti saranno personalizzati in funzione delle preferenze ed esigenze di dieta di ciascun Ospite.
I pasti vengono serviti nei seguenti orari:
- Colazione 8.00 - 9.00
- Pranzo 12.00 - 13.15
- Merenda 15.30 - 16.00
- Cena 18.30 - 19.45

ORARIO DI VISITA
- 9.30 - 11.30
- 15.30 - 18.00

Salvo accordi per pranzi domenicali o per festeggiamenti in cui gli orari di visita potranno subire variazioni ed essere ampliati.

SERVIZIO DI LAVANDERIA
La Struttura offre un servizio di lavanderia dotato di asciugatrice e stireria per garantire le esigenze della persona accolta. Tale servizio è compreso nella retta per gli Ospiti.

COMUNICAZIONI, SERVIZI TELEFONICI, E RETI

La Struttura mette a disposizione il telefono per effettuare e ricevere chiamate, compreso nella retta per tutte le chiamate nazionali e la rete dati per consentire agli Ospiti la navigazione in internet, la comunicazione con parenti distanti mediante skype (il nostro personale spiegherà il funzionamento), scambiare messaggi di posta elettronica e consultare notizie e curiosità: ogni Ospite potrà dotarsi autonomamente di dispositivi tipo tablet, smartphone o notebook e connettersi gratuitamente alle reti della casa famiglia.

REGOLE DELLA VITA QUOTIDIANA E COMUNITARIA

La Struttura assicura agli Ospiti una normale vita di relazione in base alle proprie propensioni e desideri.
Pertanto l'Ospite si impegna a:

- Osservare le regole di igiene della persona e dell'ambiente;
- Rispettare il buon stato degli spazi comuni, degli arredi e degli impianti presenti all'interno della Struttura;
- Consentire al personale in servizio o ad altra persona incaricata dall'Ente di accedere nelle stanze per operazioni di pulizia e/o di controllo e riparazione degli impianti tecnologici;
- Utilizzare un abbigliamento decoroso e consono alla vita di comunità.

È fatto divieto agli Ospiti e/o loro Familiari introdurre all'interno della Struttura e nelle stanze, sostanze stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termo coperte, fornelli etc. È vietato fumare in stanza e negli spazi comuni.

CUSTODIA DEI VALORI

La Struttura non consente l'ingresso in Struttura di beni di valore, pertanto non si assume alcuna responsabilità per valori conservati e in possesso degli Ospiti né rispondere per danni arrecati agli stessi o per ammanchi.

DIMISSIONI

Qualora un Ospite venga dimesso per ritornare al proprio domicilio, per trasferirsi ad altro Istituto geriatrico o altro, il Medico curante provvede al rilascio della lettera di dimissioni corredata da una relazione sugli aspetti salienti della degenza e ed i suggerimenti terapeutici per l›Ospite. Viene inoltre consegnata all›interessato la documentazione clinica personale portata dall›Ospite all›atto dell›ingresso, mentre sono archiviati tutti i documenti di origine interna. Al momento delle dimissioni dell'Ospite gli obbligati secondo il Contratto di Ingresso sono tenuti al pagamento di quanto ancora dovuto.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

- ✓ **O.S.S (Operatore Socio Sanitario)**

L'operatore Socio-Sanitario è una figura proveniente dall'evoluzione formativa dell'OTA anche in ambito socio-assistenziale. Al termine di specifica formazione professionale regionale, svolge attività indirizzata all'assistenza diretta e di supporto all'utente sia ricoverato che presso strutture residenziali pubbliche o private. Svolge inoltre interventi di tipo igienico sanitario e di

carattere sociale e di supporto gestionale, organizzativo e formativo. Lavora su indicazione ed in collaborazione con gli operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e sociale.

- ✓ **Educatore Professionale**

L'Educatore Professionale opera nei servizi sanitari e attraverso l'elaborazione di un progetto educativo e/o riabilitativo mette in atto interventi finalizzati alla promozione della persona e al suo benessere psico-fisico.L'educatore professionale è una figura professionale specializzata, partecipa a incontri con altre figure professionali per organizzare attività ludiche o educative, cercare occasioni di lavoro o tirocinio contattando imprese e cooperative sociali, svolgere colloqui di sostegno, accompagnare gli Assistiti in attività quotidiane di relazione con gli altri. Sono inoltre necessari capacità di analisi, capacità di collaborazione e di relazione con gli altri, capacità organizzative.

- ✓ **Assistente sociale**

L'Assistente Sociale è un professionista che agendo secondo i principi, le conoscenze ed i metodi specifici della professione, svolge la propria attività per prevenire e risolvere situazioni di bisogno, aiutando l'utenza organizzando e promuovendo prestazioni e servizi per la risoluzione del bisogno. L'assistente sociale ha funzioni di prevenzioni del disagio sociale, aiuto, sostegno recupero di persone, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio, programmazione, organizzazione, gestione, promozione dei servizi sociali, didattica e formazione. L'assistente sociale avrà inoltre, il compito di monitoraggio costante delle schede di gradimento e cura degli Assistiti e delle famiglie. Avrà inoltre il compito della verifica costante del buon andamento del servizio, con criteri di efficienza ed efficacia, oltre a provvedere alle segnalazioni alle sedi opportune di situazioni di particolare disagio o di emergenza sociale.

- ✓ **Psicologo**

Lo Psicologo è un professionista che opera per favorire il benessere del singolo, della famiglia e dell'intera comunità. È impegnato in numerose aree di intervento in situazioni individuali e relazionali che possono essere fonte di dolore e disagio per la persona impedendogli un sereno adattamento all'ambiente in cui vive. La professione di psicologo comprende l'uso di strumenti

conoscitivi e di intervento per la diagnosi , la riabilitazione, il sostegno, la prevenzione in ambito psico-sociale. Comprende anche attività di sperimentazione, ricerca e formazione con scopo didattico. Il lavoro dello psicologo ha lo scopo di facilitare il cambiamento potenziando le risorse di ciascuno in modo da rendere la persona, la famiglia, la coppia e la comunità capaci di superare ed affrontare eventuali momenti di crisi.

- ✓ **Fisioterapista**

Il Fisioterapista è l'operatore sanitario che svolge gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad aventi patologici, e varia eziologia, congenita o acquisita, Elabora anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile;pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali. Il fisioterapista propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obbiettivi di recupero funzionale. La specializzazione in psicomotricità consente al fisioterapista di svolgere anche l'assistenza riabilitativa sia psichica che fisica in soggetti in età evolutiva con deficit neurosensoriale o psichico. La specializzazione in terapia occupazionale consente al fisioterapista di operare anche nella traduzione funzionale della motricità residua, al fine dello sviluppo di compensi funzionali alla disabilità, con particolare riguardo all'addestramento per conseguire l'autonomia nella vita quotidiana, di relazione anche ai fini dell'utilizzo di vari tipi di ausili in dotazione alla o all'ambiente.

- ✓ **Medico Geriatra**

Il Geriatra è un medico specializzato nella cura dell'anziano, la sua mission è "*promuovere e coordinare gli studi sulla fisiopatologia della vecchiaia, nonché quello di affrontare anche nei suoi aspetti di ordine sociale, il grave e complesso problema della vecchiaia*". Il processo curativo assistenziale della persona anziana si basa sulla valutazione multidimensionale geriatrica (VMD) che valuta i diversi componenti che concorrono allo stato di salute e di benes-

sere dell'anziano e cioè i versanti biologico, psicologico e sociale. Lo strumento più qualificato per questo scopo è InterRai; la sua utilizzazione prevede la collaborazione interdisciplinare (in particolare infermiere, assistente sociale, fisioterapista e riabilitatore oltre al medico di famiglia) nella promozione degli interventi anche preventivi oltre che curativi per assicurare la migliore cura-assistenza all'anziano tenendo sempre presente l'obiettivo primario rappresentato dalla conservazione della autosufficienza e di una buona qualità di vita. Il geriatra promuove la coordinating care che vede il coinvolgimento del paziente, della sua famiglia con l'obiettivo di fornire le cure migliori; la verifica dei risultati diventa un momento fondamentale. Il Medico Geriatra fornisce in modo chiaro un piano di azione da verificare con continuità nel tempo con l'aiuto di un team qualificato.

✓ **Autista Ambulanza**

L'Autista Soccorritore è l'operatore che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito a norma, svolge attività di:

- Conduzione dei mezzi di soccorso sanitario provvisti di segnalatori di allarme acustico e luminosi a luci lampeggianti blu, nonché salvaguardia della

sicurezza degli occupanti dei mezzi medesimi;

- Manutenzione dell'efficienza e della sicurezza del veicolo di soccorso affidatogli;
- Collaborazione nell'intervento del soccorso sanitario nelle varie fasi del suo svolgimento con particolare riguardo alla messa in sicurezza del luogo dell'evento.

✓ **Infermiere professionale**

L'Infermiere è il professionista sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica, che dopo un percorso formativo specifico (regionale un tempo ed universitario ora), ha acquisito il titolo abilitante per l'esercizio della sua professione sia come libero professionista sia come dipendente di un datore di lavoro. Tale titolo è oggi rappresentato dalla laurea in scienze infermieristiche di primo livello che si acquisisce dopo un percorso formativo universitario di tre anni. L'infermiere, previa iscrizioni al Collegio professionale, eroga assistenza infermieristica e ne è il diretto responsabile. Svolge la propria opera professionale sia nel pubblico che nel privato, sia al singolo cittadino che alla collettività. L'assistenza infermieristica si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari di natura intellettuale, tecnico-scientifica, gestionale, relazionale ed educativa. Le principali competenze e attività dell'infermiere riguardano dunque assistenza ai malati e ai disabili di tutte le età, la prevenzione delle malattie e l'educazione sanitaria. Con autonomia professionale le attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia

della salute individuale e collettiva;espleta le funzioni individuate dalle norme istitutive del relativo profilo professionale nonché dallo specifico Codice Deontologico ed utilizza metodologie di pianificazione per obiettivi dell'assistenza. L'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;agisce sia individualmente ch in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali, avvalendosi, ove necessario, dell'opera del personale di supporto (OSA, OSS, ASA).

- ✓ **Volontari**

La cooperativa Sanitelgest si avvale della collaborazione dell'Associazione di volontariato "SanitelAssistance Onlus" e del supporto umano e professionale dei suoi soci volontari. Un nutrito gruppo di persone che mette il proprio tempo, la responsabilità e la dedizione al servizio della Struttura.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DELLA STRUTTURA RESIDENZIALE CASA FAMIGLIA "SANITELGEST *HOUSE*"

Per accedere ai servizi della Casa Famiglia ""Sanitelgest *House*"" è sufficiente contattare la Centrale Operativa attiva 24h, tramite telefono, fax, e-mail oppure recandosi direttamente presso la sede legale in via Petrara 73- RC. Il personale incaricato si occuperà di accogliere la richiesta, rilevando tutti i dati utili, le informazioni necessarie, e predisporrà l'eventuale preventivo per l'attivazione e la pianificazione dei servizi richiesti.
La richiesta di attivazione del servizio può essere effettuata attraverso i numeri:

- ✓ **Telefono0965.899356**
- ✓ **Fax 0965.899356**
- ✓ **Numero Verde 800.91.30.50**

O attraverso le seguenti mail:

- ✓ rc.sanitelgest@libero.it
- ✓ sanitelgesthouse@libero.it
- ✓ franchising@sanitelgest.it

MODALITÀ E TEMPI MASSIMI DI RICOVERO E ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Stipulato il "Contratto di Ammissione" presso la Struttura Residenziale Casa Famiglia ""Sanitelgest *House*"" si procede alla registrazione dell'Ospite sul Registro Ospiti, successivamente alla compilazione della sua Scheda Anagrafica. Si procede, poi, nell'arco **massimo di un giorno** ad accogliere il paziente, attivando ed erogando i servizi che la Struttura offre, e dei servizi extra richiesti dalla famiglia o dal paziente.
Saranno, quindi, compilate le Schede o Strumenti per la presa in carico del paziente (inizio servizio, itinere e fine servizio) come di seguito:

- Scheda Anagrafica Utente;
- Schede Attività Utente;
- Scheda Attività Assistente;
- Scheda Intervento;
- Diario di Bordo o Consegne;
- Scheda di Dimissioni;
- Questionario di Soddisfacimento;

MODALITÀ DI ACCORDO CON LE FAMIGLIE, LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E LE RISORSE TERRITORIALI

La Casa Famiglia *"Sanitelgest House"*, in virtù del carattere sociale e del lavoro comunitario cui tende, deve raccordarsi con le risorse formali ed informali presenti nel territorio ed adotta con convinzione la metodologia del lavoro di rete. Intende per territorialità, sia la vicinanza alla persona al primo manifestarsi del bisogno, sia la comunità che si organizza in termini solidaristici per contribuire a rispondere ai desideri di appartenenza e di contatti relazionali degli Ospiti.

A supporto di quanto detto vi è la collaborazione costante con l'Associazione di Volontariato "SanitelAssistance" che garantisce:

- ✓ Servizio di Accompagnamento con auto medica o altro;
- ✓ Attività e Servizi di Assistenza per Anziani, disabili o malati;
- ✓ Servizio di animazione per Anziani, disabili o malati;
- ✓ Etc.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO DAL QUADRO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA E DEL PERSONALE DI SERVIZIO

Con cadenza temporale vengono somministrati questionari (Customer Satisfaction) per valutare la soddisfazione degli Ospiti e della Famiglia; nonché al personale impiegato nei servizi. Inoltre viene stimato il rischio stress lavoro correlato tramite somministrazione questionari In seguito alla somministrazione dei questionari sopracitati si effettuerà il monitoraggio dei dati raccolti e l'analisi di questi ultimi.

LIVELLI DI RESPONSABILITÀ

- **Scopelliti Domenica –** Amministratore Unico e Rappresentante dell'Impresa
- **Scopelliti Domenica - Coordinatore Responsabile e Assistente Sociale della SanitelgestHouse**
- **Colella Valerio Nicola –** Responsabile dell'emergenza Sanitaria per il Servizio di Ambulanza
- **Morabito Angela –** Responsabile dei Servizi Infermieristici
- **Aceto Pasquale Ermanno –** Responsabile del Servizio Medico Specialistico
- **Leone Claudia –** Responsabile del Servizio Area Tutelare

CONTATTI E ORARI DI SERVIZIO

Il Coordinatore /Responsabile e Assistente Sociale dei servizi o la sua segreteria, per tutte le attività burocratiche e di segreteria inerenti le Strutture Residenziali "Casa Famiglia per Anziani "Sanitelgest House"", ricevono su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 presso la sede legale sita in via Petrara, 73 o presso la sede delle Strutture di Reggio Calabria

Inoltre, la Centrale Operativa è a vostra disposizione, tutti i giorni 24 ore su 24, per rispondere a qualunque esigenza attraverso i seguenti contatti:

Numero Verde 800.91.30.50
Sede Centrale Reggio Calabria
Telefono/Fax 0965.89.93.56
e-mail: rc.Sanitelgest@libero.it
Sede Operativa Catanzaro
Vicolo I F. Paglia, 1 – 88100 Catanzaro
Telefono/Fax 0961.70.94.18

Sede Operativa Polistena
Via Grio, 35 - 89024 Polistena

e-mail:
rc.sanitelgest@libero.it
sanitelgesthouse@libero.it
franchising@sanitelgest.it
Facebook: Sanitelgest Franchising
Sito Web: www.Sanitelgest.it