

CARTA DEL SERVIZIO



1

STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI

Via C.le Raffaele Soru, snc – Siapiccia (OR)

INDICE

1. *Carta Servizio*
2. *La Cooperativa Iris*
3. *I Nostri Principi*
4. *La Comunita' Alloggio*
 - 4.1 *Descrizione E Finalita'*
 - 4.2 *Destinatari Del Servizio*
 - 4.3 *Attivita' E Prestazioni*
 - 4.4 *Modalita' Di Ammissione*
 - 4.5 *Criteri Per Ammissione*
 - 4.6 *Modalita' Di Dimissione*
 - 4.7 *Retta, Partecipazione Alle Spese*
 - 4.8 *Versamento Della Retta*
5. *Comunita' Integrata*
 - 5.1 *Descrizione E Finalità*
 - 5.2 *Destinatari Del Servizio*
 - 5.3 *Attività E Prestazioni*
 - 5.4 *Servizi Previsti*
 - 5.5 *Assistenza Sanitaria*
 - 5.6 *Modalità Di Ammissione*
 - 5.7 *Criteri Di Ammissione*
 - 5.8 *Modalità Di Dimissioni*
 - 5.9 *Retta, Partecipazione Alle Spese*
 - 5.10 *Versamento Della Retta*
6. *Personale*
7. *Orari E Modalità Di Accesso*
8. *Diritti E Doveri Degli Ospiti E Dei Loro Familiari*
9. *Segnalazioni, Suggerimenti E Reclami*
10. *Soddisfazione Dell'utente*
11. *I Nostri Contatti*

1 LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del Servizio descrive il Servizio offerto dalla Cooperativa sociale IRIS presso la Struttura Residenziali per anziani del comune di Siapiccia in Via C.le Raffaele Soru, snc e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano.

La Carta è un patto che si stipula con l'utente: **IL PATTO È UN IMPEGNO.**

La Carta del servizio sarà lo strumento per informare e far conoscere il servizio descrivendo: i principi, i metodi, le attività realizzate ed il funzionamento, le garanzie di trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata da parte degli utenti e delle famiglie, stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce, garantire l'impegno dell'Amministrazione Comunale di Siapiccia a garantire i livelli di qualità erogata, offrire agli utenti e alle famiglie la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese."

Art. 3 Costituzione italiana

1 | LA COOPERATIVA SOCIALE IRIS

La Cooperativa Sociale IRIS è nata per tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno costituito nel tempo un rapporto privilegiato con il territorio in cui opera, creando un solido legame con le famiglie degli utenti e con i soggetti attivi della società locale (servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni, etc.).

In questo contesto si inserisce la gestione di strutture residenziali, con lo scopo di favorire l'integrazione degli utenti nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, al fine di costruire una trama in cui nessuno si perda e in cui a ciascuno venga dato valore, perseguendo l'interesse generale della comunità alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

2 | I NOSTRI PRINCIPI

Nell'ambito dei principi e nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di servizi socio-assistenziali, riconosciamo i seguenti valori come riferimenti imprescindibili e inderogabili del nostro intervento, ed in particolare:

- ***il valore della salute intesa come benessere della persona allorché trova risposta alle esigenze materiali, sanitarie, psicologiche, affettive;***
- ***la globalità della persona come necessità di considerarla nella totalità dei suoi aspetti sanitari, psicologici, relazionali;***
- ***l'unicità della persona umana;***
- ***il rispetto dell'autodeterminazione e delle opzioni della persona;***
- ***il rispetto della riservatezza nei principi della legge.***

“UGUAGLIANZA IMPARZIALITÀ CONTINUITÀ RISERVATEZZA”

4 | LA COMUNITÀ ALLOGGIO

4.1 | Descrizione e finalità

La comunità alloggio è una struttura di tipo residenziale destinata ad ospitare anziani totalmente o parzialmente autosufficienti per un numero massimo di 10 unità per modulo, e persegue le seguenti finalità:

- favorire il recupero della persona evitandone il decadimento psicofisico;
- garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita;
- potenziare capacità di autonomia personale;
- prevenire e/o ridurre il danno di capacità già compromesse per quegli anziani parzialmente

- autosufficienti;
- promuovere e stimolare la vita di relazione;
- promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno;
- porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con
- autodeterminazione alla sua vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative;
- mantenere contatti significativi con la realtà sociale, in quanto la comunità alloggio è parte
- integrante di una comunità.

Parimenti le finalità della comunità alloggio per anziani sono quelle indicate nel DPGR 12/89, L.R. 23/2005 e Regolamento di attuazione dell'articolo 43 della Legge Regionale 23 dicembre 2005, n. 23 "Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione".

4.2 | Destinatari del servizio

La comunità alloggio ospita persone anziane di entrambi i sessi con precedenza ai residenti nel Comune di Siapiccia, di età superiore ai 65 anni, in condizioni di autosufficienza totale o parziale, sia fisica che psichica, i quali per particolari condizioni psico-fisiche o per altre cause, necessitano di una vita comunitaria di reciproca solidarietà o per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio nucleo e nel proprio domicilio; in caso di coppia il requisito dell'età deve essere posseduto almeno da uno dei due coniugi. Verrà data la priorità a coloro che risultano privi di qualsiasi sostegno familiare.

Si può prescindere dal limite di età per tutti quei casi in cui si manifestano situazioni eccezionali ed urgenti ma che non compromettono l'equilibrio della comunità stessa e comunque per periodi limitati.

Il requisito della parziale o totale autosufficienza deve essere posseduto al momento dell'ammissione nella comunità alloggio. Qualora, durante la permanenza nella comunità, si dovessero modificare le condizioni dell'ospite in riferimento alla situazione sanitaria, questo non potrà essere subito allontanato; l'Ente concessionario della struttura, in raccordo con il Servizio Sociale e i familiari, assume le opportune iniziative per attivare servizi alternativi e/o destinarlo al modulo specifico destinato a Comunità integrata, con priorità di inserimento rispetto alle istanze in attesa. In assenza di posti disponibili nel modulo destinato a Comunità integrata, non è consentita la permanenza dell'ospite nella comunità alloggio. In tal caso, il soggetto gestore informa il servizio sociale comunale e gli eventuali familiari al fine di attivare tutte le procedure per la dimissione e l'eventuale collocazione dell'ospite in strutture più adatte e idonee al caso.

4.3 | Attività e prestazioni

La comunità alloggio deve garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando le seguenti prestazioni ed attività:

- assistenza tutelare;
- aiuto negli atti della quotidianità;
- aiuto nell'igiene personale, qualora presentino delle difficoltà a provvedervi autonomamente;
- aiuto nelle pulizie della propria camera;
- stimolazione delle risorse residue;
- interventi di aiuto e di assistenza sociale;

- aiuto nella somministrazione dei farmaci su prescrizione medica;
- servizio mensa;
- servizio lavanderia e stireria;
- accoglienza notturna;
- attività ludiche e ricreative e di animazione;
- interventi sanitari e riabilitativi in collaborazione con i servizi sanitari a carico della ASL, qualora necessari;
- stimolazione delle risorse personali dell'utente finalizzate alla gestione autonoma della giornata e della vita.

4.4 | Modalità di ammissione

L'accesso al Servizio residenziale è di competenza del soggetto concessionario della struttura.

Gli utenti interessati dovranno presentare domanda di ammissione utilizzando l'apposita modulistica e documentazione da allegare predisposta e richiesta dall'ente gestore; la domanda dovrà essere inoltrata all'Ente Gestore a cura di uno dei sotto indicati soggetti:

- diretto interessato;
- tutore/curatore/amministratore di sostegno.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

- 1) Certificato attestante le condizioni di autosufficienza fisica e psichica e la compatibilità della persona all'inserimento in struttura, redatto dal medico di medicina generale in data non anteriore ad un mese dalla data di presentazione della domanda;
- 2) Scheda sanitaria con indicazioni di eventuale terapia farmacologica e relative all'alimentazione;
- 3) Eventuali cartelle cliniche e ogni documentazione sanitaria necessaria;
- 4) Copia dei documenti personali (es. Fotocopia del documento di identità in corso di validità, della tessera sanitaria, del certificato di esenzione ticket, del frontespizio del libretto della pensione, del verbale di invalidità civile e dello stato di portatore di handicap ai sensi della L. 104/92 (questi ultimi due se in possesso));
- 5) Dichiarazione di impegno di corresponsione della retta;
- 6) Dichiarazione di impegno al rispetto del regolamento interno;
- 7) Eventuale altra documentazione richiesta dal soggetto gestore.

Il soggetto gestore, all'atto della ricezione dell'istanza, e comunque non oltre tre giorni dal ricevimento della stessa, la trasmette per conoscenza all'ufficio servizi sociali del Comune.

Il Soggetto gestore si riserva di sottoporre l'istante a visita medica specialistica, qualora la documentazione sanitaria esibita appaia insufficiente, al fine di verificare l'attendibilità degli atti prodotti.

Qualora il richiedente, non sia in grado e/o non abbia figure parentali di riferimento o incaricate per legge, tutti gli adempimenti necessari a perfezionare la pratica di ammissione alla vita di Comunità, potranno essere curati dal Responsabile del Soggetto gestore in collaborazione con l'ufficio di servizio sociale del Comune di residenza del richiedente.

In nessun modo l'ammissione della persona potrà essere disposta senza il consenso dell'interessato o del suo tutore/curatore/amministratore di sostegno.

La valutazione in merito all'inserimento del richiedente c/o la struttura è di competenza dell'Ente gestore, nella

figura del Coordinatore/Responsabile, il quale provvederà ad istruire la domanda entro 20 giorni dal ricevimento. La decisione dell'ammissione c/o la Comunità alloggio verrà comunicata per iscritto direttamente

al richiedente, e l'Ente gestore comunicherà l'avvenuto inserimento al Servizio sociale comunale entro tre giorni, allegando l'istanza del richiedente e la certificazione sanitaria, o ulteriore documentazione richiesta dal servizio sociale comunale.

Ai fini dell'ammissione nella Comunità Alloggio per anziani è istituita la graduatoria degli utenti richiedenti, sulla base dell'ordine di acquisizione della domanda da parte del soggetto gestore.

Nella valutazione dell'inserimento in struttura, gli anziani residenti nel Comune di Siapiccia avranno priorità rispetto agli altri richiedenti. Precedenza assoluta è data agli inserimenti di persone del Comune di Siapiccia segnalate dall'Ufficio Servizi Sociali.

La graduatoria viene periodicamente aggiornata dal soggetto gestore in seguito a nuove richieste, rinunce e decessi, e trasmessa al Servizio sociale comunale a seguito di ogni aggiornamento, e comunque con cadenza trimestrale.

All'ordine cronologico di presentazione delle istanze si potrà derogare qualora ricorrano situazioni di estrema gravità e urgenza e / o necessità valutate dal soggetto gestore in raccordo con il Servizio Sociale Professionale, relativamente alla condizione sociale del soggetto interessato.

In caso di più domande di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili dovrà essere predisposta una lista di attesa da parte del soggetto gestore, nella quale priorità i residenti nel Comune di Siapiccia e le situazioni segnalate dal Servizio sociale (per i cittadini residenti).

Qualora l'interessato non si presenti in comunità entro l'arco di 7 giorni, senza giustificazioni in merito, esso si intende rinunciatario. L'ospite ha facoltà, dopo l'ammissione, di usufruire di 30 giorni di permanenza in prova presso la struttura. Qualora l'ospite rifiuti la permanenza definitiva è tenuto a comunicarlo al soggetto gestore 5 giorni prima dello scadere dei 30 giorni; l'utente è comunque tenuto ad effettuare il pagamento della mensilità della retta.

Possono essere disposte anche ammissioni per periodi limitati, in presenza di situazioni eccezionali ed urgenti se è presente la disponibilità dei posti.

4.5 | Criteri per l'ammissione

Per l'ammissione alla comunità alloggio si terrà conto, prioritariamente, dei seguenti elementi:

- residenza nel Comune di Siapiccia da almeno 2 anni. Sono equiparati ai residenti i cittadini di Siapiccia ospitati in case di riposo ubicate fuori dal Comune oppure i nativi di Siapiccia, residenti in altro Comune per vari motivi;
- stato di solitudine e di abbandono;
- mancanza di rete parentale;
- grave disagio sociale;
- abitazione insalubre segnalata dal competente ufficio di igiene pubblica;
- età avanzata.

In caso di posti disponibili verranno ammessi anche i non residenti.

Nel caso di residenti, il possesso dei requisiti di solitudine e di mancanza di rete parentale verrà relazionato dal Servizio Sociale comunale; nel caso di non residenti verranno richieste al Comune di provenienza le relazioni in

merito al caso.

4.6 | Modalità di dimissioni

L'ospite potrà essere dimesso secondo i seguenti criteri e per i seguenti motivi:

- su richiesta dell'interessato o su richiesta dei parenti (nel qual caso sempre con consenso dell'interessato). La richiesta dovrà essere inoltrata per iscritto al soggetto gestore almeno dieci giorni prima dalla data di dimissione volontaria.

Il Soggetto gestore, nella figura del Coordinatore/Responsabile, può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- accertata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza;
- recidiva nella trasgressione al presente regolamento, dopo tre infrazioni;
- gravi motivi disciplinari o morali;
- morosità nelle rette (si intende moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di almeno 2 rette consecutive). L'allontanamento dell'ospite moroso sarà disposto dall' Ente Gestore, e dovrà essere preceduto dalla messa in mora.
- per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni e non comunicata.
- Perdita dei requisiti di autosufficienza o parziale autosufficienza che hanno consentito l'ammissione, così come disposto dall'art. 6 del presente regolamento.

Le dimissioni sono disposte dal soggetto gestore, e sono comunicate per iscritto all'interessato.

4.7 | Retta – partecipazione alle spese

L'inserimento nella comunità alloggio prevede il pagamento di una retta mensile, il cui importo e il metodo di pagamento sono fissati dalla Giunta Comunale in base ai costi di gestione. Solo ed unicamente per gli ospiti con un reddito o situazione patrimoniale inferiore alla retta dovuta ed assenza di parenti ed affini tra quelli previsti dall'art. 433 del C.C., la differenza tra quanto versato e l'importo della retta graverà sull'amm.ne comunale per i residenti, valutate tutte le ulteriori possibili soluzioni in alternativa all'inserimento in struttura. Per gli utenti in possesso di altra residenza sarà il Comune di appartenenza ad occuparsi del mantenimento in struttura. In caso di utenti che trasferiscono la residenza da un altro Comune c/o la struttura residenziale durante il periodo di ricovero, a tale proposito si considera la residenza prima del ricovero, secondo quanto previsto dall'art. 6 comma 4 L. 328/2000.

Sono esclusi dalla retta: l'acquisto di indumenti personali, materiale di consumo personale e i prodotti per l'igiene personale, le prestazioni sanitarie generiche e specialistiche, l'assistenza ospedaliera, i viaggi esterni alla struttura, le forniture farmaceutiche e gli eventuali ausili strumentali, il servizio di parrucchiere, gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla struttura.

La retta viene versata mensilmente dall'anziano, dai parenti e/o dagli Enti tenuti agli obblighi di assistenza ed alimenti, come disposto dal sopra indicato art. 433 del Codice civile (familiari tenuti agli alimenti).

La persona che si assume la responsabilità patrimoniale per la retta dell'ospite, si assume anche ogni onere od adempimento tributario, fiscale e previdenziale dell'ospite stesso ed è inoltre responsabile per gli adempimenti successivi e nei confronti degli eredi per le somme restituite di spettanza dell'ospite.

4.8 | Versamento della retta

Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il quinto giorno del mese di riferimento. La retta mensile dovrà essere corrisposta anche in caso d'assenza temporanea.

Qualora un ospite nel corso del mese si assenti per giustificato motivo (degenza e/o ricoveri) e per un periodo

superiore ai 15 giorni, verrà detratto il 30% dell'importo mensile dovuto.

In caso di decesso successivo al giorno venti del mese in atto, la differenza non potrà essere richiesta dai legittimi eredi a causa di spese già sostenute per l'ospite. Per i decessi avvenuti entro il giorno venti del mese in atto, sarà richiesta la quota dovuta ricalcolata dall'ente gestore sulla fino al giorno del decesso compreso.

5 | COMUNITÀ INTEGRATA

5.1 | Descrizione e finalità

Il secondo modulo della struttura residenziale, denominato "Comunità Integrata per anziani" è destinato ad accogliere anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate, non curabili a domicilio. È idonea ad erogare prestazioni di natura assistenziale, relazionale e prestazioni programmate infermieristiche e mediche per il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

Offre livelli di assistenza sanitaria e interventi sociali differenziati in relazione alle esigenze degli ospiti.

Essa è separata ma collegata funzionalmente alla "Comunità Alloggio" e ha una capacità ricettiva di 20 unità.

Nelle ore notturne deve essere assicurata la presenza di almeno un operatore socio-sanitario e deve essere comunque garantito l'intervento per eventuali emergenze. Così come per la comunità alloggio, dovranno essere individuati uno o più referenti al quale affidare tale compito.

Le finalità del servizio sono:

- Fornire assistenza continuativa con un alto livello di prestazioni socio-sanitarie-assistenziali.
- Favorire il soddisfacimento delle esigenze primarie;
- Favorire tutte le azioni che hanno lo scopo di mantenere e promuovere lo sviluppo dell'autonomia della persona attraverso la valorizzazione delle abilità residue;
- Garantire interventi mirati al superamento di tutti gli stati di emarginazione e di esclusione sociale, favorendo la fruizione di tutte le strutture esistenti nel territorio, sia ricreative che socializzanti;
- Coinvolgimento della famiglia, che deve essere posta al centro dell'attenzione di tutti gli interventi in quanto capace di influenzare le dinamiche interpersonali, le scelte gli obiettivi;
- Il servizio intende conciliare le esigenze di autonomia con i bisogni di tutela e protezione dell'anziano.

Parimenti le finalità della comunità alloggio per anziani sono quelle indicate nel DPGR 12/89, L.R. 23/2005 e Regolamento di attuazione dell'articolo 43 della Legge Regionale 23 dicembre 2005, n. 23 "Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione".

5.2 | Destinatari del servizio

La comunità integrata ospita persone anziane di entrambi i sessi con precedenza ai residenti nel Comune di Siapiccia, di età superiore ai 65 anni, in condizioni di non autosufficienza con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate, non curabili a domicilio.

In caso di coppia il requisito dell'età deve essere posseduto almeno da uno dei due coniugi. Si può prescindere

dal limite di età per tutti quei casi in cui si manifestano situazioni eccezionali ed urgenti ma che non

compromettono l'equilibrio della comunità stessa e comunque per periodi limitati.

La condizione di "non autosufficienza" deve intendersi come incapacità nella mobilità, nelle attività quotidiane, nei rapporti sociali, dalla quale discende l'impossibilità di autogestione e di utilizzazione autonoma dei servizi

territoriali.

Per la tipologia dell'utenza, l'organizzazione del servizio presuppone una forte integrazione tra la componente socio-assistenziale (prevalente) e la componente sanitaria riabilitativa, attraverso uno stretto coordinamento con la A.S.L. territoriale competente.

Il grado di non autosufficienza sarà certificato dal medico competente e contestualmente si provvederà alla richiesta di UVT (Unità di valutazione territoriale) alla competente ASL di riferimento.

5.3 | Attività e prestazioni

La struttura residenziale deve garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando le seguenti prestazioni ed attività:

- assistenza tutelare;
- aiuto negli atti della quotidianità;
- igiene personale;
- stimolazione delle risorse residue;
- interventi di aiuto e di assistenza sociale;
- somministrazione dei farmaci su prescrizione medica;
- servizio mensa, somministrazione dei pasti;
- servizio lavanderia e stireria;
- accoglienza notturna;
- attività ludiche e ricreative e di animazione;
- interventi sanitari e riabilitativi in collaborazione con i servizi sanitari a carico della ASL;
- stimolazione delle risorse personali dell'utente finalizzate alla gestione autonoma della giornata e della vita.

5.4 Servizi previsti

Nella struttura residenziale è presente il servizio mensa che si esplica nella somministrazione di:

- colazione,
- pranzo,
- merenda,
- cena.

Il trattamento alimentare deve rispondere per qualità e quantità alle esigenze dietetiche e alimentari delle persone ospitate, il menù giornaliero sarà determinato secondo una tabella dietetica predisposta dal servizio di igiene pubblica dell'ASL di appartenenza e sarà resa nota agli ospiti mediante affissione.

Tutti gli ospiti hanno diritto ad eguale trattamento per il vitto, eventuali trattamenti diversi devono essere prescritti dal medico di fiducia per motivi di salute.

La consumazione dei pasti avverrà nella sala da pranzo, sarà consumato in camera in caso di infermità o altro

giustificato motivo previa autorizzazione del responsabile.

All'interno del centro è presente il servizio di:

- lavanderia;
- stireria;
- rammendo;
- guardaroba.

Il cambio e lavaggio della biancheria personale avverrà due volte la settimana, mentre il corredo da letto e bagno, due volte la settimana; salvo necessità particolari degli ospiti.

5.5 | Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria di base è garantita dai medici presenti nel territorio comunale e dalle strutture dell'ASL, fatta salva la volontà di ognuno di ricorrere ad un proprio medico di fiducia.

In stretta collaborazione con il medico opererà all'interno della comunità, la figura di un infermiere professionale e di un tecnico della riabilitazione, anche in raccordo con la ASL di riferimento.

5.6 | Modalità di ammissione

L'accesso dell'ospite in Comunità integrata avviene a cura del PUA (Punto Unico di Accesso), previa valutazione e accertamento della tipologia del bisogno da parte dell'UVT (Unità di Valutazione Territoriale),

che devono sempre operare congiuntamente alla persona e/o famiglia (Delibera G.R. n. 7/5 del 21/02/2006), dietro presentazione di apposita istanza al soggetto concessionario della struttura.

Gli utenti interessati dovranno presentare domanda di ammissione utilizzando l'apposita modulistica e documentazione da allegare predisposta e richiesta dall'ente gestore e dalla ASL di riferimento.

Il soggetto gestore, all'atto della ricezione dell'istanza, e comunque non oltre tre giorni dal ricevimento della stessa, la trasmette per conoscenza all'ufficio servizi sociali del Comune.

Qualora il richiedente, non sia in grado e/o non abbia figure parentali di riferimento o incaricate per legge, tutti gli adempimenti necessari a perfezionare la pratica di ammissione, potranno essere curati dal Responsabile del Soggetto gestore in collaborazione con l'ufficio di servizio sociale del Comune di residenza del richiedente.

La valutazione e l'accertamento dell'istanza e della tipologia del bisogno sarà effettuata da parte dell'UVT (unità di valutazione territoriale), in collaborazione alla persona e/o alla sua famiglia.

Anche la scelta in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie sarà di competenza della ASL.

Ai fini della corresponsione della quota sanitaria da parte della ASL sarà necessario il parere positivo dell'UVT.

La decisione dell'ammissione verrà comunicata per iscritto direttamente al richiedente, a seguito del parere positivo da parte dell'U.V.T. e l'Ente gestore comunicherà l'avvenuto inserimento al Servizio sociale comunale entro tre giorni, allegando l'istanza del richiedente e la certificazione sanitaria, o ulteriore documentazione richiesta dal servizio sociale comunale.

Qualora sia ravvisata l'urgenza, valutata dal responsabile della struttura e dal servizio sociale comunale (del Comune di Siapiccia e del comune di residenza dell'anziano),

l'inserimento può avvenire prima della valutazione dell'UVT, e dovrà essere comunque revocato qualora la valutazione dell'UVT dovesse essere negativa.

Ai fini dell'ammissione nella Comunità integrata per anziani è istituita la graduatoria degli utenti richiedenti, sulla base dell'ordine di acquisizione della domanda da parte del soggetto gestore.

Nella valutazione dell'inserimento in struttura, gli anziani residenti nel Comune di Siapiccia avranno priorità rispetto agli altri richiedenti. Precedenza assoluta è data agli inserimenti di persone del Comune di Siapiccia segnalate dall'Ufficio Servizi Sociali.

La graduatoria viene periodicamente aggiornata dal soggetto gestore in seguito a nuove richieste, rinunce e decessi, e trasmessa al Servizio sociale comunale a seguito di ogni aggiornamento, e comunque con cadenza trimestrale.

All'ordine cronologico di presentazione delle istanze si potrà derogare qualora ricorrano situazioni di estrema gravità e urgenza e / o necessità valutate dal soggetto gestore in raccordo con il Servizio Sociale Professionale,

relativamente alla condizione sociale del soggetto interessato.

In caso di più domande di ricovero eccedenti il numero dei letti disponibili dovrà essere predisposta una lista di attesa da parte del soggetto gestore, nella quale priorità i residenti nel Comune di Siapiccia e le situazioni segnalate dal Servizio sociale (per i cittadini residenti).

5.7 | Criteri per l'ammissione

Per l'ammissione al modulo Comunità integrata si terrà conto, prioritariamente, dei seguenti elementi, restando intesa la condizione sanitaria quale elemento primario di valutazione da parte dell'U.V.T.:

- residenza nel Comune di Siapiccia da almeno 2 anni. Sono equiparati ai residenti i cittadini di Siapiccia ospitati in case di riposo ubicate fuori dal Comune oppure i nativi di Siapiccia, residenti in altro Comune per vari motivi;
- stato di solitudine e di abbandono;
- mancanza di rete parentale;
- grave disagio sociale;
- abitazione insalubre segnalata dal competente ufficio di igiene pubblica;
- età avanzata.

In caso di posti disponibili verranno ammessi anche i non residenti.

Nel caso di residenti, il possesso dei requisiti di solitudine e di mancanza di rete parentale verrà relazionato dal Servizio Sociale comunale; nel caso di non residenti verranno richieste al Comune di provenienza le relazioni in merito al caso.

5.8 | Modalità di Dimissioni

L'ospite potrà essere dimesso secondo i seguenti criteri e per i seguenti motivi:

- su richiesta dell'interessato o su richiesta dei parenti (nel qual caso sempre con consenso dell'interessato). La richiesta dovrà essere inoltrata per iscritto al soggetto gestore almeno dieci giorni prima dalla data di dimissione volontaria.

Il Soggetto gestore, nella figura del Coordinatore/Responsabile, può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- accertata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza;
- recidiva nella trasgressione al presente regolamento, dopo tre infrazioni;
- gravi motivi disciplinari o morali;
- morosità nelle rette (si intende moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di almeno 2 rette consecutive). L'allontanamento dell'ospite moroso sarà disposto dall' Ente Gestore, e dovrà essere preceduto dalla messa in mora.

- per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni e non comunicata.

Per aggravamento delle condizioni sanitarie per cui si rende necessario l'inserimento in una struttura sanitaria (RSA, o altra struttura specialistica). In tal caso dovrà essere richiesta una nuova valutazione dell'UVT e predisposto un piano di dimissioni concordato con l'ospite e/o il suo rappresentante legale, i familiari e i servizi socio/sanitari interessati.

Le dimissioni sono disposte dal soggetto gestore e sono comunicate per iscritto all'interessato.

5.9 | Retta – partecipazione alle spese

L'inserimento nella comunità integrata prevede il pagamento di una retta mensile, il cui importo e il metodo di pagamento sono fissati dalla Giunta Comunale in base ai costi di gestione. Solo ed unicamente per gli ospiti con un reddito o situazione patrimoniale inferiore alla retta dovuta ed assenza di parenti ed affini tra quelli previsti dall'art. 433 del C.C., la differenza tra quanto versato e l'importo della retta graverà sull'amm.ne comunale per i residenti, valutate tutte le ulteriori possibili soluzioni in alternativa all'inserimento in struttura. Per gli utenti in possesso di altra residenza sarà il Comune di appartenenza ad occuparsi del mantenimento in struttura. In caso di utenti che trasferiscono la residenza da un altro Comune c/o la struttura residenziale durante il periodo di ricovero, a tale proposito si considera la residenza prima del ricovero, secondo quanto previsto dall'art. 6 comma 4 L. 328/2000.

Sono esclusi dalla retta: l'acquisto di indumenti personali, materiale di consumo personale e i prodotti per l'igiene personale, le prestazioni sanitarie generiche e specialistiche, l'assistenza ospedaliera, i viaggi esterni alla struttura, le forniture farmaceutiche e gli eventuali ausili strumentali, il servizio di parrucchiere, gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla struttura.

La retta viene versata mensilmente dall'anziano, dai parenti e/o dagli Enti tenuti agli obblighi di assistenza ed alimenti, come disposto dal sopra indicato art. 433 del Codice Civile (familiari tenuti agli alimenti).

La persona che si assume la responsabilità patrimoniale per la retta dell'ospite, si assume anche ogni onere od adempimento tributario, fiscale e previdenziale dell'ospite stesso ed è inoltre responsabile per gli adempimenti successivi e nei confronti degli eredi per le somme restituite di spettanza dell'ospite.

5.10 | Versamento della retta

Il pagamento della retta dovrà avvenire entro il quinto giorno del mese di riferimento. La retta mensile dovrà essere corrisposta anche in caso d'assenza temporanea.

Qualora un ospite nel corso del mese si assenti per giustificato motivo (degenza e/o ricoveri) e per un periodo superiore ai 15 giorni, verrà detratta esclusivamente la quota relativa ai pasti, ricalcolata dall'ente gestore.

In caso di decesso successivo al giorno venti del mese in atto, la differenza non potrà essere richiesta dai legittimi eredi a causa di spese già sostenute per l'ospite. Per i decessi avvenuti entro il giorno venti del mese in atto, sarà richiesta la quota dovuta ricalcolata dall'ente gestore sulla fino al giorno del decesso compreso.

6 | PERSONALE

L'organico del personale comprende le seguenti figure professionali:

- Coordinatore Responsabile della Residenza

- Infermiere Professionale
- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Ausiliari Socio-Assistenziali
- Soci Volontari
- Volontari e Tirocinanti.

Il personale è qualitativamente e quantitativamente commisurato alle necessità della Struttura, è costituito dai Soci Fondatori e Soci Lavoratori della Cooperativa Sociale IRIS, dal personale dipendente, dai collaboratori professionali e dai volontari e/o tirocinanti, secondo i parametri stabiliti dalle disposizioni di legge nazionali e regionali. L'orario di lavoro del personale dipendente è quello previsto dal contratto nazionale di lavoro, a tale orario si adegua anche il personale "volontario e/o tirocinante". L'orario di lavoro è articolato nelle seguenti turnazioni: mattino, pomeriggio/sera, notte (solo per le turniste che rientrano nel programma di lavoro notturno settimanale o mensile), l'organizzazione del lavoro, le mansioni svolte dal personale dipendente sono esplicitate nel mansionario del personale della struttura.

7. ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le 10.00 alle 11.30 e dalle 16.00 alle 18.00 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.

Periodicamente sono organizzate delle riunioni con i familiari degli ospiti, al fine di verificare la soddisfazione sul servizio erogato, cogliere eventuali criticità e suggerimenti per il miglioramento continuo.

8. 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.

9. SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il servizio prevede una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami. La nostra organizzazione risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Legale Rappresentante responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede della nostra cooperativa in Via Dante n° 15 – Villanovafranca (CA);
- segnalazione telefonica al numero 345.2729414;
- compilazione del modulo di reclamo in allegato alla presente Carta del servizio e disponibile presso la comunità.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La nostra organizzazione si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

10. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

L'équipe della Comunità è interessata a conoscere l'opinione degli utenti e dei loro familiari sui servizi e le prestazioni erogate. Le loro indicazioni sono molto utili per capire quali sono i problemi ed individuare le più opportune soluzioni per migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

Per questo chiediamo loro di compilare, anche in forma anonima, almeno una volta l'anno, un apposito questionario di soddisfazione allo scopo di valutare la qualità dei servizi offerti.



IRIS snc. STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI

Via C.le Raffaele Soru- Siapiccia (OR)

CARTA DEL SERVIZIO

I NOSTRI CONTATTI

IRIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A.R.L

Via Dante n° 15 – Villanovafranca (CA)

Cellulare 345.2729414 – Fax 070.9367397

P.IVA 02504530920

STRUTTURA RESIDENZIALE PER ANZIANI

Via C.le Raffaele Soru, snc – Siapiccia (OR)

Rappresentante legale: Sig.ra Rosella Pili

Telefono: 3452729414 Mail: cooperativa.iris@tiscali.it