



SANTA CHIARA

CARTA DEI SERVIZI

“Stella Maris”

Residenza Sociale Assistenziale per anziani ex art.67 Reg.Reg. 4/2007

INDICE

Che cosa è e a cosa serve la Carta dei Servizi	pag. 1
Mission della Cooperativa Sociale Santa Chiara	pag. 2
Principi e valori di riferimento	pag. 3
Residenza Sociale Assistenziale per anziani “Stella Maris”	pag. 4
Modalità di accesso e dimissioni	pag. 5
Assistenza e soggiorno nella Residenza Sociale Assistenziale per anziani	pag. 7
Organigramma	pag. 8
Servizi erogati e tipologie	pag. 9
Retta di soggiorno	pag. 13
Diritti e doveri degli ospiti	pag. 14
Modalità di informazione dei servizi	pag. 15
Reclami e suggerimenti	pag. 15
Qualità dell’organizzazione	pag. 18



SANTA CHIARA

CHE COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è uno strumento che esprime i vincoli e gli obiettivi che le amministrazioni, sia pubbliche che private, definiscono di fronte ai cittadini: una sorta di Statuto in cui l'Azienda dichiara i propri obiettivi e riconosce gli specifici diritti del cittadino utente/consumatore e, al contempo, stabilisce i propri doveri e quelli degli utenti.

Con le Carte dei servizi, nate a seguito della direttiva del presidente di Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994) e sostenute ulteriormente in materia di servizi sociali dalla Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (legge n. 328/2000 art. 13), le amministrazioni dei settori di pubblica utilità si impegnano a migliorare e monitorare i propri standard di qualità. Tali carte rappresentano, quindi, uno strumento fondamentale per la regolazione dei rapporti tra erogatori di servizi ed utenti e, conseguentemente, per la tutela dei diritti del consumatore.

La Carta dei Servizi si ispira agli art. 3, 30, 33 e 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica e sulle convinzioni religiose. Essa impegna tutti gli operatori al rispetto di tali principi, ponendosi a garanzia di un rapporto tra utenza e servizio fondato sulla trasparenza.

La "Carta dei Servizi" ha lo scopo di far conoscere agli utenti i servizi offerti e di migliorarne continuamente la qualità attraverso appositi programmi.

Si tratta di un testo "aperto" perché nel tempo possano essere prodotti cambiamenti ed innovazioni atti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti, in base alle preziose indicazioni degli utenti e degli operatori.

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- garantire la miglior qualità di vita agli ospiti non autosufficienti e l'esercizio dei diritti di cittadinanza, con particolare riferimento all'uguaglianza e all'imparzialità nell'erogazione dei servizi offerti nei confronti di tutti gli utenti;
- rendere trasparenti i percorsi dell'accesso, dell'accoglienza, della gestione dei progetti personalizzati, della partecipazione e dei reclami;
- chiarire le responsabilità delle figure professionali nel progetto d'assistenza ordinario e personalizzato.



SANTA CHIARA

La "Carta dei Servizi" contiene:

- la descrizione e le modalità d'accesso dei servizi offerti;
- gli standard di qualità dei servizi medesimi;
- gli strumenti di tutela dell'ospite/utente.

MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE SANTA CHIARA

La Cooperativa Sociale Santa Chiara fin dal 2011 si presenta come una realtà consolidata ed ampiamente accreditata sul territorio del comune di Manfredonia e della provincia di Foggia, grazie ad un serio e costante impegno volto alla valorizzazione ed alla crescita culturale della realtà locale.

La stessa assume quale riferimento ideale del proprio operato la carta dei diritti della persona anziana (allegato 1). La carta è stata distribuita a tutti gli operatori ed è affissa in ogni nucleo della struttura.

L'accoglienza, la capacità di ascolto e l'apertura verso l'altro sono da sempre i tratti distintivi del suo operato, così come il lavoro di equipe e l'integrazione delle competenze professionali.

La filosofia alla base degli interventi compiuti giornalmente è il recupero della persona nella sua globalità, intesa come l'insieme delle sue potenzialità e delle sue capacità espressive, sempre nel pieno rispetto dei suoi tempi e delle sue esigenze.

I servizi offerti dalla Cooperativa sono tesi a migliorare la qualità della vita dei propri utenti, favorendone il benessere psico-fisico, l'integrazione sociale, l'inserimento lavorativo e assicurando loro una possibilità di vita alternativa all'emarginazione.

La cooperativa Santa Chiara dispone di una serie di servizi in strutture residenziali e semi residenziali, all'interno delle quali gli ospiti seguono dei progetti terapeutico riabilitativi, la cui finalità principale è il miglioramento generale della sfera psicosociale e relazionale e la conquista di una nuova autonomia.

I nostri interventi sono ispirati al massimo rispetto per la persona e allo sviluppo della sua libertà, dignità ed autodeterminazione.

Il nostro lavoro è impostato sulla realizzazione di interventi terapeutici riabilitativi integrati e multi-contestuali, dove l'attenzione è rivolta all'individuo, ma anche al suo contesto familiare, al gruppo della comunità intesa come una grande risorsa terapeutica, al territorio ed alle istituzioni.



SANTA CHIARA

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono:

EGUAGLIANZA dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti;

RISPETTO per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;

IMPARZIALITA' degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;

CONTINUITA' dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti agli ospiti dal distacco dal proprio ambiente e la continuità sulle 24 ore delle prestazioni, mediante la predisposizione di appositi turni, dei servizi assistenziali, infermieristici e medici;

DIRITTO DI SCELTA della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;

EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;

PARTECIPAZIONE alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

In questo contesto, si intende perseguire l'innalzamento costante della qualità dei servizi offerti, fondandolo su un rapporto di piena fiducia con il cittadino/utente, sulla professionalità dei suoi Operatori ed una corretta ed efficiente conduzione gestionale mediante:

- la continua informazione circa i servizi offerti e le modalità di erogazione con strumenti chiari, comprensibili ed accessibili;
- l'assunzione di impegni sul controllo della qualità dei servizi attraverso la definizione di standard di qualità;
- la valutazione continua della qualità dei servizi e la ricerca dell'eccellenza attraverso relazione periodica;
- la tutela dei diritti dell'ospite/utente attraverso le procedure del reclamo.



SANTA CHIARA

RESIDENZA SOCIALE ASSISTENZIALE PER ANZIANI "STELLA MARIS"

La Residenza Sociale Assistenziale per anziani "Stella Maris" eroga prevalentemente servizi socio-assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con deficit psico-fisici gravi, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia. La Residenza assicura le seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna;
- attività riabilitative, educative e socializzanti;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni e servizi alberghieri inclusivi della somministrazione dei pasti.

La Residenza Sociale è collegata funzionalmente con i servizi sociosanitari dell'Ambito, comprendenti l'assistenza medico-generica, farmaceutica, domiciliare integrata, il segretariato sociale, i centri a carattere residenziali diurni, anche al fine di programmare la continuità degli interventi assistenziali agli ospiti dopo la dimissione e per ridurre l'incidenza del ricovero in strutture ospedaliere.

La struttura classificata di fascia alta garantisce ai suoi ospiti un ambiente sereno ed accogliente, è dotata di giardini e spazi attrezzati all'aperto. La struttura si sviluppa su due piani oltre il piano rialzato. Il piano terra accoglie servizi collettivi e amministrativi, il primo ed il secondo piano accolgono le stanze di degenza.

La struttura ha settantotto (78) posti letto ed è caratterizzata da un intervento gestionale che prevede la conoscenza accurata del livello di autonomia e di funzionamento dei singoli ospiti con l'obiettivo di fornire un supporto in quelle aree in cui la disabilità fisica e/o psichica ha compromesso l'autonomia, e di sostenere e stimolare le abilità residue che necessitano di adeguati programmi di mantenimento.

Stella Maris è situata in Manfredonia, località Siponto in Via Stella Maris n.1.

La residenza comprende al suo interno:

- camere doppie;
- camere singole;

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

-
- bagni attrezzati;
 - infermeria;
 - sala incontri;
 - locale palestra/fisioterapia;
 - cappella;
 - aree di socializzazione.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

• REQUISITI GENERALI PER L'ACCESSO

La Residenza Sociale Assistenziale "Stella Maris" gestita dalla Cooperativa Sociale Santa Chiara accoglie persone anziane, di ambo i sessi, che:

- abbiano compiuto i 65 anni d'età;
- abbiano deficit psico-fisici gravi, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse;
- non siano autosufficienti;
- non siano affette da malattie infettive e contagiose;
- non siano in stato vegetativo;
- compilino apposita domanda ed accettino le norme e condizioni regolanti l'ospitalità emanate dalla Cooperativa.

L'accoglienza è disposta nel limite dei posti letto previsti dall'Autorizzazione al Funzionamento della struttura.

• DOCUMENTAZIONE E CORREDO PERSONALE

Le ammissioni nella Residenza Sociale Assistenziale avvengono previa compilazione della domanda da parte dell'interessato o, in caso di suo impedimento ed in sua sostituzione, da altri aventi titolo composta dalla seguente documentazione:



SANTA CHIARA

-
1. certificato medico attestante l'esenzione da malattie infettive;
 2. certificato rilasciato dal medico curante con l'anamnesi familiare ed eventuali cartelle cliniche aggiornate;
 3. certificato medico attestante la terapia farmacologia in atto comprensiva di posologia e somministrazione;
 4. dichiarazione di non autosufficienza fisica e/o psichica;
 5. documento di riconoscimento;
 6. tessera sanitaria plastificata o codice fiscale;
 7. eventuale attestato di esenzione ticket;
 8. dichiarazione indicante i dati anagrafici e relativi indirizzi di parenti o conoscenti ai quali ci si possa rivolgere in caso di necessità;
 9. Biancheria personale e abbigliamento, debitamente siglato.

Si raccomanda di non portare somme di denaro rilevanti o beni di valori. La direzione della struttura declina ogni responsabilità per eventuali perdite, ammanchi o danni.

Il legale rappresentante della Residenza, entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di ammissione, acquisito il parere del responsabile della struttura, dovrà comunicare l'esito.

In caso di ammissione dovrà essere comunicato all'interessato la decorrenza dell'inserimento, il tipo di sistemazione offerta, l'importo della retta con le relative modalità di pagamento.

In caso di non accettazione della domanda dovranno essere comunicati i motivi al richiedente. Successivamente alla accettazione della richiesta di ammissione da parte del legale rappresentante della Struttura, l'utente o un suo delegato o tutore, dovrà esprimere per iscritto l'accettazione delle norme contenute nel Regolamento, della presente Carta dei Servizi, della sistemazione proposta e delle modalità di pagamento della retta.



SANTA CHIARA

• **Status di ospite**

La persona ammessa acquisisce, dal momento del suo inserimento, la condizione di ospite della Residenza Sociale Assistenziale "Stella Maris".

L'ospite dovrà accettare le regole imposte dal corretto vivere comunitario, attenendosi alle norme di rispetto della vita di relazione con gli altri ospiti, con il personale e gli operatori.

Ad ogni ospite è garantita la partecipazione alla vita comunitaria della Struttura.

L'ospite deve impegnarsi per consentire una organizzazione dei servizi efficiente e democratica e collaborare con gli operatori della Residenza, rispettando le regole contenute nel regolamento nonché le norme che presidiano il rispetto della vita e della persona umana.

• **Assenze dell'ospite, dimissioni e decesso**

In caso di assenza preventivamente autorizzata dell'Ente per un massimo di 7 giorni, l'Ospite mantiene il diritto alla conservazione del posto; l'assenza prolungata, senza preavviso e/o non autorizzata sarà invece considerata quale rinuncia tacita e volontaria al posto letto con la conseguenza che l'Ospite sarà dimesso dalla struttura senza necessità di formali comunicazioni.

Nel caso di dimissioni volontarie dell'Ospite permane l'obbligo di preavviso preventivo di almeno giorni 7 lavorativi (da lunedì a venerdì),

Resta invariato l'obbligo relativo al pagamento integrale della retta mensile anche in caso di ricovero Ospedaliero o decesso dell'Ospite

Le dimissioni possono essere disposte dal legale rappresentante dell'Ente per:

- incompatibilità del Contraente (patologica, fisiche, psichiatriche o comportamentali) con il modello assistenziale istituito nella Residenza Sociale Assistenziale per Anziani;



SANTA CHIARA

-
- incompatibilità sopravvenuta o Preesistente ma taciuta ovvero individuabile tra le condizioni psicofisiche/sanitarie dell'utente e i servizi/dotazioni e strumentazioni a disposizione della azienda ospitante con un preavviso di giorni 7 lavorativi;
 - tenuta da parte del Contraente di un comportamento incompatibile con la vita di comunità;
 - comportamenti dell'Ospite contrari alla moralità e al buon costume;
 - morosità per periodo superiore a 45 giorni.

In ottemperanza alla normativa vigente, l'Ente si attiverà poiché le dimissioni avvengano in forma assistita secondo le prescritte normative di settore.

Al momento della dimissione il medico consegnerà una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle indagini di laboratorio e strumentali, nonché il programma.

Verrà inoltre restituita la documentazione amministrativa e sanitaria personale portata dal paziente.

In caso di dimissioni/decesso dell'ospite, verranno consegnati gli effetti personali e quant'altro di proprietà dell'utente alla persona di riferimento.

Qualora i beni personali non venissero rivendicati entro 10 giorni dall'interruzione del rapporto, gli stessi verranno utilizzati dalla struttura nel modo che la stessa riterrà più opportuno.

A seguito delle dimissioni e/o decesso dell'utente dovranno essere ritirati i farmaci in uso all'utente il tutto entro e non oltre 7 gg pena la consegna degli stessi presso la Asl di Manfredonia.



SANTA CHIARA

ASSISTENZA E SOGGIORNO NELLA RESIDENZA SOCIALE ASSISTENZIALE PER ANZIANI

È prevista l'assistenza infermieristica nelle 24 ore con la reperibilità notturna, per qualsiasi problema relativo alla degenza. La distribuzione e la somministrazione di qualsiasi medicinale prescritto saranno eseguite esclusivamente dallo stesso personale infermieristico. La struttura non si assume nessun onere e responsabilità per prestazioni specialistiche a favore degli ospiti eseguiti in forma privatistica.

Il personale provvede alla cura igienica degli ospiti, in particolare per coloro che si trovino nell'impossibilità di adempiere autonomamente alle proprie esigenze igieniche.

La pulizia delle stanze è assicurata con tempistica giornaliera e, nel caso, comunque all'occorrenza.

L'utente potrà uscire dalla struttura accompagnato dal familiare, dopo aver avvertito gli operatori di assistenza e la segreteria e dopo aver firmato l'apposito modulo autorizzatorio.

È ammessa la presenza di badante, con contratto di rapporto privato con l'ospite. L'assistenza della badante deve essere autorizzata dalla direzione a cui deve essere fornita la documentazione relativa a tale rapporto.

La direzione può chiedere l'allontanamento della badante senza fornire giustificazioni.

Le visite agli utenti presso l'interno della struttura sono ammesse dal lunedì alla domenica dalle ore 10:00 alle ore 11:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00.

I familiari/parenti/ads dovranno recarsi presso la sala teatro direttamente dall'ingresso posteriore sito in Siponto, Viale Stella Maris n.10 salvo casi eccezionali in cui, previa autorizzazione dell'amministrazione della scrivente azienda, potranno essere concordate modalità differenti.

Gli ospiti di fede cattolica ricevono l'assistenza religiosa quotidianamente.

ORGANIGRAMMA

L'organigramma è strutturato in modo da attribuire e riconoscere compiti specifici a ciascun operatore.

L'organigramma della struttura, al raggiungimento della massima capacità ricettiva, prevede:



SANTA CHIARA

1. Responsabile amministrativo della struttura;
2. Operatori amministrativi;
3. Operatori Socio-Sanitari (OSS);
4. Educatore
5. Assistente sociale;
6. Ausiliari;
7. Infermieri.

La Asl competente è tenuta ad assicurare, in ogni caso, in favore degli ospiti della Residenza sociale i seguenti interventi di rilievo sanitario:

- Assistenza medica generica;
- Assistenza medica specialista;
- Fornitura di farmaci;
- Fornitura di presidi sanitari.

Le cure mediche generiche in favore degli ospiti sono assicurate dai Medici di Medicina Generale nel rispetto delle norme vigenti.

L'assistenza medica specialistica viene erogata a carico della ASL.77

I SERVIZI EROGATI

La Residenza Sociosanitaria Assistenziale per anziani "Stella Maris" eroga prevalentemente servizi socio assistenziali a persone anziane, in età superiore ai 64 anni, con gravi deficit psico-fisici, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persona con interventi di tipo assistenziale, che non sono in grado di condurre una vita autonoma e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e non possono essere assistite a domicilio. La Residenza

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

Sociale Assistenziale per anziani non può ospitare ospiti con età inferiore a 64 anni, ancorché diversamente abili gravi. La residenza fornisce ospitalità ed assistenza, occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre stimoli e possibilità di attività ricreative, di mantenimento e riattivazione. Fornisce anche assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere del residente, come stabilito dall'ordinamento statale e regionale vigente.

TIPOLOGIE DI SERVIZI E PRESTAZIONI A FAVORE DELL'UTENZA:

Servizi Sanitari

L'Assistenza Sanitaria comprende l'Assistenza Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti.

Servizio infermieristico

Il personale infermieristico cura la corretta applicazione delle prescrizioni mediche mediante la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte, l'effettuazione di medicazioni, prelievi etc. Inoltre: → collabora con i medici e le altre figure dell'équipe alla stesura, alla revisione e al periodico aggiornamento del piano di assistenza individuale e ne cura l'effettiva applicazione. → Cura l'osservanza delle tabelle dietetiche. → Cura l'igiene personale degli ospiti, la pulizia e l'igiene degli ambienti di vita e delle attrezzature di reparto. → Coordina il lavoro degli operatori sociosanitari e socioassistenziali e predispose il piano di lavoro. → Mantiene relazioni-comunicazioni con l'ospite e i suoi familiari.

Servizi assistenziali

Tutti gli operatori addetti all'assistenza dell'ospite sono in possesso dell'adeguata qualifica professionale. Sono presenti 24 ore al giorno e coprono tutto l'arco della settimana.

In particolare, l'attività di assistenza prevede il sostegno dell'anziano nelle attività quotidiane:



SANTA CHIARA

-
- cura della persona attraverso igiene personale (di norma tale attività viene effettuata al mattino, al pomeriggio ed alla sera, ed in casi di ulteriore necessità; mentre, il bagno viene effettuato con frequenza bisettimanale o quotidiana nei casi particolarità).
 - vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo;
 - gestione della continenza in relazione alle necessità individuali scritte nel programma di gestione per l'eventuale possibile mantenimento dell'autonomia;
 - mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture;
 - gestione di alimentazione assistita;
 - operazioni di messa a letto ed alzata;
 - deambulazione assistita;
 - movimentazione degli ospiti a rischio decubiti;
 - compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata.

Gli operatori si occupano del riordino dei nuclei, rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili.

Essendo questi operatori più a contatto con gli ospiti, sono loro che seguono la socializzazione da vicino e gestiscono le relazioni. Ogni situazione di disagio viene da costoro rilevata e quindi riportata alla figura professionale competente, oltre che svolgere un importante ruolo di osservazione e di rapporto nelle riunioni multidisciplinari.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione attua interventi individuali e di gruppo volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le capacità motorie e funzionali degli ospiti. Segnala l'eventuale necessità di protesi e ausili.

Presta particolare attenzione oltre che ai trattamenti in fase acuta e post acuta (conseguenti a fratture, ictus, allettamenti prolungati etc.), ai trattamenti cosiddetti di mantenimento che si propongono, per quanto possibile, di mantenere il più a lungo nel tempo le residue capacità e di prevenire la sindrome da immobilizzazione. Gli interventi riabilitativi sono, di norma, decisi e programmati in occasione delle periodiche riunioni d'équipe.

I fisioterapisti collaborano, per quanto di loro competenza, con il servizio medico, infermieristico, di animazione e di terapia occupazionale per il conseguimento di risultati di salute globali.

Gli interventi posti in atto possono essere così sinteticamente descritti:

- trattamenti individualizzati, se necessari, (rieducazione/riattivazione motoria, rieducazione/riattivazione cognitiva, mantenimento e rinforzo delle capacità residue).



SANTA CHIARA

-
- Attività motoria di gruppo sia all'interno dei nuclei che nelle sale collettive ed in giardino (durante il periodo estivo).
 - Assistenza durante i pasti ad ospiti con problemi di deglutizione o con limitazioni funzionali a carico degli arti superiori.
 - Valutazione motoria e cognitiva dei nuovi ospiti.
 - Gestione degli ausili.

L'utente viene valutato con l'obiettivo progettare il trattamento in linea, ovviamente, con il piano di assistenza individualizzato stabilito dall'équipe multidisciplinare.

Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto in poltrona ed in carrozzina e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

Le attività riabilitative vengono svolte in locali idonei (palestra) con l'ausilio di attrezzatura adeguata. La mobilizzazione passiva viene svolta quando l'anziano è ancora a letto.

Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati direttamente dal personale della Struttura e sono serviti nella sala ristorante o in camera su vassoio.

Il vitto è distribuito nella prima colazione, nello spuntino mattutino, pranzo, spuntino pomeridiano e cena, rispettando le tabelle dietetiche vidimate dalla ASL territoriale. L'elaborazione dei menù tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale presentando talvolta piatti tipici.

La colazione viene servita alle ore 8:30, il pranzo alle ore 11:30 e alle ore 12:30, la cena alle ore 18:00 e alle ore 19:00.

Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata – in particolare nella parte centrale della mattinata e del pomeriggio.

I menù sono articolati in "menù invernale" e in "menù estivo".

In caso di stati patologici che non consentono la normale alimentazione, saranno eliminate eventuali sostanze controindicate e dietro prescrizione medica, si predisporrà una dieta personalizzata.

Per ragioni di ordine igienico, sanitario e dietetico è vietato ai visitatori fornire agli ospiti bevande e alimenti in quanto ciò potrebbe arrecare danno alla loro salute. Eventuali deroghe devono essere autorizzate dalla direzione.



SANTA CHIARA

Gli operatori della struttura sono autorizzati a ritirare agli Ospiti quanto non consentito e ad eliminare eventuali generi alimentari non autorizzati.

Gli alimenti e le bevande autorizzati, portate agli Ospiti dall'esterno, devono essere, in ogni caso, confezionati e muniti di etichette.

Servizio di pulizia

Agli ospiti della residenza è costantemente assicurato un ambiente di vita adeguato sotto il profilo igienico sanitario.

Il servizio di pulizia, funzionante nell'intero arco della giornata, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura, ed in particolare delle camere degli ospiti, dei bagni interni alle camere ed esterni e degli altri spazi comuni, con periodicità quotidiana.

All'interno della struttura sono inoltre programmati dei piani di lavoro per le pulizie straordinarie. Vengono previsti interventi di pulizia ripetuti durante la giornata.

Nel garantire il servizio di pulizia, l'amministrazione della struttura si assicura che il medesimo servizio non interferisca con la gestione dei programmi di assistenza personalizzati e con il regolare svolgimento delle attività predisposte a favore dei singoli residenti.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La Residenza Sociale Assistenziale per Anziani "Stella Maris" mette a disposizione degli ospiti un servizio di lavanderia, stiratura e manutenzione della biancheria da letto nonché degli indumenti (con esclusione di quelli delicati) e della biancheria di proprietà dell'utente. La struttura, poiché ritiene importante l'aspetto degli anziani quale espressione della loro dignità personale, garantisce un adeguato livello igienico degli indumenti personali e della biancheria. Al momento del ricovero (e nei momenti successivi dietro apposita richiesta del personale della struttura) l'amministrazione richiede un'adeguata dotazione di abiti e biancheria personali, nonché la sostituzione dei capi usurati.

Servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti che lo desiderano.



SANTA CHIARA

Volontariato

L'Ente auspica e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo e culturale a supporto dei programmi organizzati dalla Struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.

La Residenza intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli ospiti, in particolare affiancando l'Animatore nelle attività ludiche e nei laboratori, e sono presenti nei nuclei di degenza come supporto attivo durante l'alimentazione degli ospiti.

Servizio di rieducazione funzionale e di animazione

L'animazione consiste in una serie di interventi che tendono ad agevolare il movimento del singolo all'interno di un gruppo, utilizzando tecniche che stimolano il desiderio espressivo e la capacità comunicativa personale. Si tratta di azioni tendenti alla riduzione del disagio, alla promozione e al mantenimento delle capacità neuropsicologiche, quali la memoria, la logica e l'orientamento spazio temporale.

Tali attività si integrano con quelle sanitarie ed assistenziali, in modo da valorizzare la persona nella sua globalità e attivare e nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva.

L'animazione, a favore degli ospiti, consiste in numerose attività:

- laboratori artigianali
- momenti ricreativi, come feste di compleanno e partecipazione a spettacoli
- proiezione di film
- esercizi ludici
- passeggiate e gite brevi.

Il programma settimanale è affisso negli appositi spazi per informare gli ospiti delle attività che verranno offerte.

Anche il servizio di animazione collabora alla stesura dei programmi assistenziali individuali.

Il servizio è gestito dall'educatore professionale. L'educatore si pone come organizzatore, motivatore e stimolatore. Coordina le attività da lui progettate e svolte da operatori di base, e volontari, se presenti.



SANTA CHIARA

Lo scopo dell'attività è quello di stimolare, promuovere e mantenere le abilità psicofisiche e relazionali dell'anziano. Gli obiettivi principali del servizio sono:

1. socializzazione e costruzione di una rete relazionale;
2. valorizzazione delle competenze e delle capacità;
3. stimolazione della autonomia fisica e psicologica;
4. valorizzazione del passato e delle esperienze personali;
5. aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli ospiti.

In base al tipo di intervento ritenuto più consono rispetto alle singole situazioni, i programmi vengono suddivisi in Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi di valorizzazione individuale, Programmi di natura religiosa, Informazione.

Le attività hanno uno svolgimento nell'arco della mattinata e/o del pomeriggio, ogni giorno della settimana, e possono essere indirizzate o al grande gruppo, o a sottogruppi, o a singoli ospiti.

Il programma di animazione, inoltre, varia a seconda della stagione e delle feste in quanto alcune attività sono finalizzate alla loro preparazione (Carnevale, Festa della Donna, Festa del Papà, Festa della Mamma, Pasqua, Natale. ecc.) a cui sono invitati oltre ai residenti, anche i loro familiari.

Alle attività propriamente di animazione si affiancano attività di tipo "occupazionale" (es. lavori a maglia, disegno con vari materiali, ecc.), programmi di intrattenimento, letture e uscite.

Quando la stagione lo consente gli ospiti vengono accompagnati all'esterno della struttura per visite guidate.

Durante la settimana sono organizzati momenti religiosi con i volontari delle parrocchie e con le associazioni di volontariato del territorio.

Servizio Sociale

L'assistente sociale, oltre alle normali mansioni istituzionali:

- si occupa dell'ammissione dei nuovi residenti (chiamata, colloquio preliminare all'ammissione, ecc.);
- mette in atto interventi tesi a favorire i rapporti tra i residenti e tra questi e gli operatori della struttura;
- mantiene i contatti con i familiari, favorendo la loro partecipazione alla vita della residenza;

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

-
- partecipa alla stesura dei piani di assistenza individuali;
 - si occupa di diffondere le informazioni relative alle modalità di accesso.

Servizio Amministrativo

Il personale amministrativo disbriga le pratiche amministrative degli anziani e si occupa della gestione rette, informazione per l'accesso di nuovi utenti, custodia valori e della gestione complessiva della struttura.

RETTA DI SOGGIORNO

Al momento dell'accettazione e prima dell'effettivo inserimento nella struttura e della sottoscrizione del contratto di soggiorno, l'utente e il familiare verranno informati sui diritti relativi alla riservatezza dei propri dati e sugli importi dovuti per l'eventuale sistemazione.

Il costo giornaliero relativo alla retta di soggiorno è di € 62,51. L'utente - ospite è tenuto a corrispondere la retta di soggiorno assistenziale in forma anticipata mensile.

Nella retta non sono compresi: assistenza al di fuori della struttura, eventuali ticket, visite specialistiche non convenzionate con il sistema sanitario, eventuali pannoloni e cateteri qualora non fossero sufficienti quelli garantiti dalla ASL, trasferimenti con ambulanze o con mezzi privati, servizio di parrucchiere, estetista e podologo.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Diritti

La Cooperativa Sociale "Santa Chiara" si impegna a garantire e promuovere i diritti di cui sono portatori le persone ospitate:



SANTA CHIARA

-
- diritto alla vita: ogni ospite deve ricevere la tempestiva e necessaria assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita: alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, evacuazione, sonno, riposo, comunicazione, ecc.;
 - diritto di prevenzione: ad ogni ospite deve essere assicurato quanto possibile (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) al fine di prevenire un peggioramento e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
 - diritto di cura e assistenza: ogni ospite deve usufruire di cure e di assistenza nel rispetto delle sue volontà e della vita umana;
 - diritto di difesa: ogni ospite in condizioni psicofisiche di insufficienza deve essere salvaguardata da speculazioni, raggiri e/o danni fisici derivanti da fattori esterni;
 - diritto di informazione: ogni ospite deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto;
 - diritto di partecipazione: ogni ospite deve poter partecipare ai processi decisionali che la riguardano;
 - diritto alla critica: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano;
 - diritto alla riservatezza: ogni ospite ha diritto al rispetto della riservatezza su notizie ed informazioni personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
 - diritto di pensiero: ogni ospite deve poter esplicitare le sue idee.

Ad ogni ospite è consentito di poter usufruire dei seguenti servizi:

- guardaroba, bucato, stireria;
- pulizia quotidiana dell'alloggio e della persona;
- spazi comuni per attività di lavoro e di svago;
- fruizione di apparecchiature audiovisive;
- assistenza medico-infermieristica negli spazi ambulatoriali.

Doveri

L'ospite deve attenersi alle decisioni assunte dalla direzione della Struttura.

L'ospite ha il dovere di segnalare alla direzione gli eventuali inadempimenti del personale. I rapporti con il personale dovranno essere mantenuti nel reciproco rispetto evitando la richiesta di prestazioni che esulino dal normale programma di servizio.

SERVIZI EROGATI NON RICOMPRESI NELLA RETTA:

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

Podologo. → Distributori bevande-caffè. → Servizio lavaggio e stiratura dei capi personali.

I costi di questi servizi sono definiti annualmente ed esposti nelle zone riservate alle comunicazioni.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Residenza Sociale Assistenziale per anziani "Stella Maris" si pone quale obiettivo l'inserimento in un ambiente sistemico che veda quali comprimari attori i diversi soggetti pubblici e privati presenti sul territorio. A tal fine, si considera fondamentale l'informazione sui servizi offerti. Per garantire e favorire l'informazione, la Struttura si avvale del servizio di segretariato sociale prestato dalla direzione della struttura, e dell'uso delle moderne tecnologie informatiche quali internet.

Agli ospiti e ai loro familiari viene garantita un'informazione esaustiva, sin dal momento dell'ingresso in struttura attraverso la consegna del regolamento interno e della Carta dei Servizi.

STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Residenza Sociale Assistenziale per anziani "Stella Maris" si adegua agli standard elaborati

secondo l'art. 27 del Regolamento Regionale n. 4/2007.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il Segretario-Direttore, il Responsabile Sanitario, i Medici, l'Infermiera responsabile, o in sua assenza gli altri Infermieri e l'animatrice sono sempre disponibili per fornire agli Ospiti ed i loro Familiari tutte le informazioni necessarie.

L'ospite, i parenti e chiunque ne abbia interesse, qualora ritengano che si stiano verificando disfunzioni nel servizio o vogliano semplicemente segnalare episodi, possono rivolgersi direttamente alla Direzione, In caso di reclami verbali che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale, nei casi più complessi il Segretario-Direttore provvede, ove necessario, a correggere la disfunzione segnalata e a fornire motivata risposta scritta alla persona che ha sporto il reclamo; ciò



SANTA CHIARA

entro un massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso.

Le istanze di accesso agli atti ovvero alla documentazione sanitaria dell'ospite devono essere presentate per iscritto con esplicitazione della relativa motivazione; la direzione provvederà al rilascio della copia entro e non oltre 7 gg lavorativi.

Informazioni

- Per evitare spiacevoli rifiuti è opportuno che parenti e amici rispettino l'orario delle visite.
- È assolutamente vietato fumare.
- Viene richiesto di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione osservando le regole della cortesia, per non arrecare disturbo agli altri ospiti.

In caso di incendio in struttura bisogna rispettare le seguenti norme di comportamento:

- Informare immediatamente il personale di servizio attendere se è possibile, le disposizioni dello stesso.
- Se l'incendio è nella camera, cercare di allontanarsi e chiudere bene la porta per rallentare la propagazione dell'incendio e il diffondersi di fumi ed esalazioni tossiche.
- Se il locale è invaso dal fumo, stendersi a terra e raggiungere la porta proteggendo bocca e naso con un panno inumidito.
- Se viene disposta l'evacuazione, seguire le indicazioni del personale ed i percorsi opportunamente segnalati.

Indicatori di qualità

- Tempi di attesa: 1 giorno lavorativo;
- Orario di distribuzione dei pasti: colazione h 8:30, pranzo h 11:30 – 12:30, cena h 18:00 – 19:00 (tra la colazione e il pranzo e tra il pranzo e la cena sono previsti degli spuntini)
- Orario ricevimento e visite: dal lunedì alla domenica dalle ore 10:00 alle ore 11:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00;
- Ambiente sereno ed accogliente;
- Presenza continua di religiosi di fede cattolica;

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia – Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia – Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

- Disponibilità a richiesta o programmata di parrucchiere, pedicure, estetista; programmazione a richiesta di lavanderia per capi di abbigliamento particolari;
- Assenza di barriere architettoniche;
- Formazione ed autoformazione del personale;
- Sicurezza antincendio;
- Tutela dell'ambiente (smaltimento dei rifiuti e ROT);
- Rispetto e tutela della privacy;
- Valutazione della qualità dei servizi e reclami: si può evidenziare il grado di soddisfazione degli utenti, esternare eventuali reclami e suggerimenti. L'utente sarà informato circa le segnalazioni ricevute.

GESTIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI

RECLAMO

CONSIGLIO

SUGGERIMENTO

Tipologia: Aspetti strutturali Informazioni Aspetti organizzativi/burocratici/amministrativi Aspetti tecnico – professionali Aspetti relazionali Tempi/orari Aspetti economici Suggerimenti/proposte Carta dei Servizi Altro _____	Area: Amministrazione Piani d'emergenza Palestra Direzione Cucina Altro _____
---	--

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia – Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia – Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it



SANTA CHIARA

QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE

Tutti i servizi offerti dalla Cooperativa Santa Chiara sono certificati UNI EN ISO 9001:2015 da ICDQ S.R.L. Il raggiungimento degli obiettivi preposti è vincolato ad alcuni fattori, primo fra tutti la partecipazione attiva dell'utente, la sua collaborazione e quella della famiglia. Tali variabili possono a volte non esserci e quindi diventare un ostacolo per il successo del progetto proposto, in questo caso si cercherà di attivare nuove tecniche terapeutiche per una diversa riprogettazione del percorso. Il nostro modello strategico si avvale, nella prassi metodologica, di tecniche che mirano ad interventi verso due direzioni: sull'utente e sul contesto sociale e familiare. L'insuccesso di uno degli elementi porta a ridefinire immediatamente l'intervento.

INFORMAZIONE SUL REGOLAMENTO INTERNO

Il Regolamento Interno viene reso pubblico:

- all'Ambito Territoriale di riferimento attraverso il suo inserimento nella documentazione necessaria per l'autorizzazione all'esercizio dell'attività;
- agli ospiti, loro tutori e parenti attraverso la sua consegna;
- a tutti coloro che ne fanno richiesta e attraverso la sua affissione all'interno della Struttura



SANTA CHIARA

RIFERIMENTI TELEFONICI

Uffici amministrativi: 0884/275663 - Fax 0884/275663, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

Segreteria della struttura: 0884/277499, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 17:00 alle ore 19:00.

Manfredonia li 30.01.2024

Il Presidente

del C.d.A. della Cooperativa Santa Chiara

Società Cooperativa Sociale "Santa Chiara" Onlus

Sede legale: 71043 Manfredonia - Via Lago Salso, 3 tel/fax 0884.586874

Sede secondaria: 71043 Manfredonia - Via Feudo della Paglia, 6 tel/fax 0884.275663

P.I. e C.F. 03767350717

Sito internet: www.cooperativasantachiara.it