

**Comunità Alloggio per anziani
“Casa Dolce Casa”
Itri (LT)**

Carta dei Servizi

PREMESSA

DESTINATARI E DIRITTI DEGLI OSPITI

CRITERI PER L'ACCESSO

- ≈ Modalità di ammissione
- ≈ Valutazione e P.A.I.
- ≈ Lista di attesa
- ≈ Modalità di dimissione
- ≈ Assenze

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

- ≈ Finalità e caratteristiche della struttura
- ≈ Regole della vita comunitaria
- ≈ Organizzazione delle attività
- ≈ Modalità di partecipazione dell'ospite

TARIFFE PRATICATE E PRESTAZIONI

- ≈ Retta e modalità di corresponsione
- ≈ Prestazioni e servizi forniti
- ≈ Prestazioni e servizi non compresi nella retta
- ≈ Assicurazione

PERSONALE

- ≈ Il personale
- ≈ Criteri deontologici degli operatori

PARTECIPAZIONE

- ≈ Collaborazione con associazioni e volontariato
- ≈ Codice deontologico del volontario

QUALITA'

- ≈ Miglioramento continuo della qualità
- ≈ Gestione dei reclami

PREMESSA

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto socio sanitario assistenziale mirato a realizzare una sempre maggior "qualità di vita" degli Ospiti.

Ha lo scopo di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo la trasparenza, la comunicazione e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi.

Attraverso questo lavoro si intende offrire agli anziani e agli operatori uno spazio che garantisca un'assistenza globale all'ospite e momenti di respiro alla famiglia, per rispondere alla sempre più crescente necessità di assistenza e riabilitazione, soprattutto nelle fasi iniziali quando la famiglia non ha ancora sviluppato capacità di reazione ed adattamento; al contempo funge da consigliere per la famiglia stessa.

DESTINATARI E DIRITTI DEGLI OSPITI

La struttura denominata "Casa Dolce Casa" è una Comunità alloggio a ciclo residenziale e semiresidenziale che eroga servizi socio-assistenziali per persone anziane. I servizi e l'ospitalità fornita, mirano al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane, sulla base di un piano personalizzato. E' destinata ad accogliere persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Comunità alloggio per anziani è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, interventi culturali e ricreativi nonché servizi specifici a carattere socio-assistenziale al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio con la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

All'interno della struttura sono osservati e tutelati i seguenti diritti:

- Diritto alla tutela della salute: l'ospite è assistito e sorvegliato dal punto di vista clinico in maniera costante attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico.
- Diritto all'individualità: ogni ospite ha diritto ad un inserimento dignitoso, ad una corretta valutazione e ad un'assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni, affinché la qualità della vita nella struttura sia garantita e tutelata.
- Diritto alla continuità e integrazione delle figure professionali: l'assistenza è garantita durante tutto l'orario, mantenendo stabili le figure professionali che devono necessariamente operare in stretta integrazione e collaborazione tra loro. Il personale è formato, preparato e ha una stretta osservanza dei principi etici a tutela degli utenti.

- Diritto al decoro e privacy: il servizio considera fattore prioritario il decoro dell'ospite; così come prioritario è che ogni attività di assistenza e supporto siano fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dello stesso in ogni momento.
- Diritto a un'adeguata alimentazione: è importante che ogni ospite fruisca di pasti adeguati da un punto di vista quantitativo, qualitativo e dietetico e di orari flessibili per l'assunzione del cibo.
- Diritto alla sicurezza in caso di emergenza: in caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'ospite ha diritto di ricevere prioritariamente tutte quelle forme d'intervento per allontanarlo dalla fonte di pericolo.
- Diritto al corretto contatto con la famiglia: la famiglia dell'ospite ha diritto a essere correttamente e costantemente informata riguardo alle condizioni dell'ospite, ha diritto a partecipare all'elaborazione e alla verifica del progetto d'assistenza, ha libero accesso alla Struttura, può, concordandolo con il Responsabile, intervenire direttamente in alcune attività assistenziali o ludico ricreative.

CRITERI PER L'ACCESSO

Modalità di ammissione

Gli ospiti anziani sono accolti presso la struttura secondo le seguenti modalità:

- su richiesta personale e/o dei familiari,

L'ammissione nella struttura è richiesta dall'interessato con domanda compilata "Contratto" su apposito modulo disponibile presso la sede della struttura oppure inviata tramite e-mail. La stessa deve essere sottoscritta dall'interessato o, in caso di impedimento, da un familiare o altra persona che se ne occupi, previo accertamento della consapevolezza dell'interessato. Essa deve essere corredata da:

- apposita dichiarazione con la quale i familiari tenuti all'obbligo degli alimenti ai sensi dell'art. 433 del C.C. o coloro che se ne occupano si impegnano al pagamento della retta mensile di ricovero;

Al momento dell'ingresso l'ospite è tenuto a presentare i seguenti documenti:

- ≈ copia fotostatica fronte / retro di documento di identità valido;
- ≈ eventuale copia tessera S.S.N.;
- ≈ eventuale tessera esenzione ticket sanitari;
- ≈ eventuale verbale di riconoscimento invalidità civile o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
- ≈ eventuale documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti.

In questa occasione si consegna al familiare anche l'elenco del corredo di biancheria personale da portare il giorno dell'inserimento dell'ospite preferibilmente etichettate con il nome dell'ospite.

Valutazione e P.A.I (Piano assistenziale individualizzato)

Il piano assistenziale individualizzato, previsto dall'art. 11 comma 1 lettera g) della l.r. 41/2003, è elaborato entro i sessanta giorni successivi all'ammissione e viene redatto

dall'èquipe degli operatori della struttura, nell'ottica di una lettura globale dei bisogni dell'ospite.

Ai fini della compilazione del P.A.I. saranno valutate le seguenti aree: la salute fisica, lo stato cognitivo, lo stato psico-emozionale, lo stato funzionale.

A cura del Responsabile di struttura viene predisposta apposita cartella personale dell'ospite, completa di ogni dato anagrafico, sanitario, familiare. L'accesso alla cartella personale è consentito esclusivamente all'ospite e al personale autorizzato dalla normativa vigente.

Al momento dell'ingresso l'ospite viene allocato in camera tenendo conto della disponibilità della struttura. La sistemazione, tuttavia, può essere modificata in qualsiasi momento ad insindacabile giudizio del responsabile della struttura. I primi giorni di frequenza rappresentano un periodo di ambientamento per l'ospite, per la famiglia e per la Comunità stessa.

Lista di attesa

L'ammissione alla struttura avviene secondo l'ordine cronologico delle domande e, qualora le stesse risultassero superiori ai posti disponibili, si provvederà a redigere la lista di attesa gestita sempre in ordine cronologico di arrivo.

Modalità di dimissioni

Il Responsabile della struttura, si riserva la facoltà, anche dopo l'ammissione, di approfondire attraverso colloqui o ulteriore documentazione, la conoscenza dell'ospite per valutarne meglio le possibilità di adattamento e, ove dovesse accertare l'inesistenza di requisiti generali previsti per l'ammissione, potrà recedere dal rapporto al quale avesse già aderito e predisporre il procedimento di dimissione.

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- a. per volontà propria dell'ospite con preavviso di almeno 60 giorni;
- b. per comprovata incompatibilità con la vita comunitaria e le regole di convivenza sia all'interno che all'esterno della struttura;
- c. in presenza di gravi conflitti fra operatori e utenti/famigliari che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l'Ospite;
- d. per grave inosservanza delle norme di comportamento che regolano la vita della struttura;
- e. per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche-sanitarie dell'ospite non più compatibili con la tipologia di Struttura e con il personale operante;
- f. per reiterate inadempienze nel pagamento della retta;

L'eventuale provvedimento di dimissione che si renda necessario è adottato dalla Responsabile della struttura.

Assenze

L'ospite è tenuto a pagare la retta mensile anche se è assente dalla struttura.

L'Ospite può assentarsi dalla struttura per motivi di salute ed essere riammesso soltanto se munito di certificato medico oppure di foglio di uscita di struttura sanitaria attestante l'avvenuta guarigione.

Se l'assenza è dovuta a motivi diversi da quelli di salute il familiare avviserà preventivamente il personale e darà informazioni relative alla durata presunta dell'assenza.

In caso di ricovero d'urgenza, per degenza ospedaliera, per breve rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi brevi gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto letto e alla cura, mantenimento e custodia di ogni effetto personale e dell'abbigliamento proprio.

Il diritto alla conservazione del posto non decade se l'ospite continua a pagare la retta mensile nei mesi in cui è assente.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

Finalità e caratteristiche della struttura

La struttura denominata "Casa Dolce Casa", ubicata a ITRI (LT) in Via Enrico Toti n. 28, è una Comunità alloggio erogante servizi socio-assistenziali per persone anziane. I servizi e l'ospitalità fornita, mirano al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane, sulla base di un piano personalizzato. E' destinata ad accogliere persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti che per loro scelta preferiscono avere servizi collettivi o che per senilità, per solitudine o altro motivo, richiedono garanzie di protezione nell'arco della giornata e servizi di tipo comunitario e collettivo.

La Comunità alloggio, è organizzata in modo tale da poter garantire agli ospiti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi oltre alle prestazioni di tipo alberghiero, interventi culturali e ricreativi oltre ai servizi di carattere socio-assistenziale al fine di promuovere la partecipazione dell'anziano alla vita sociale del territorio con la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità.

Nella struttura sono prestati servizi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento ed al recupero dei livelli di autonomia delle persone anziane sulla base di un piano personalizzato, garantendo il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli anziani, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontrerebbe nel provvedervi con la sola propria iniziativa.

Regole della vita comunitaria

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività in maniera tale da permettere, nei limiti strutturali, la predisposizione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione dell'individualità.

L'ospite si impegna a:

1. Osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario eventualmente predisposto;
2. Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, le strutture, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati.

3. Consentire al personale di servizio o a qualsiasi altra persona incaricata dalla struttura di accedere nell'alloggio per provvedere alla pulizia, controlli e riparazioni;
Far uso di un abbigliamento decente e decoroso;
4. Rispettare le normali regole di convivenza ed ogni altra norma che la struttura emanerà e che sarà opportunamente portata a conoscenza degli ospiti.
5. E' fatto divieto agli ospiti di introdurre all'interno della struttura bevande alcoliche e stupefacenti, animali ed apparecchi elettrici per il riscaldamento compresi termocoperte, fornelli e ferri da stiro.
6. Di norma agli ospiti è assolutamente vietato tenere in camera somme di denaro e altri oggetti di valore.
7. La struttura declina ogni responsabilità per eventuali presenza di oggetti di valore e denaro conservati personalmente dagli ospiti in camera o addosso.
8. In caso di decesso di un ospite gli effetti personali saranno conservati e potranno essere ritirati dai familiari.

La vita quotidiana all'interno della struttura è regolata dai seguenti orari, fermo restando che gli stessi potranno essere oggetto di variazioni commisurate alle diverse necessità degli ospiti:

Orari residenziali

07.00-09.00	Risveglio, igiene personale e colazione
09.00-12.00	Attività varie, ricreative e di socializzazione
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Eventuale riposo,
14.00-18.00	Attività varie, ricreative e di socializzazione
18.00-19.00	Cena
19.30-22.00	Messa a letto per chi lo desidera, attività serali negli spazi collettivi.

Orari semiresidenziali

09:00-09:30	Entrata in struttura
09.30-12.00	Attività varie, ricreative e di socializzazione
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Eventuale riposo,
14.00-15:45	Attività varie, ricreative e di socializzazione
16:00	Uscita

Servizio garantito dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00 il sabato, domenica e festivi chiusi. La struttura riposa nella seconda e terza settimana di Agosto.

L'ospite potrà ricevere le visite dei figli negli orario concordati, "tenendo presente gli orari di pranzo e cena per garantire un miglior svolgimento da parte degli operatori e per garanti la privacy degli ospiti" mentre per parenti di secondo grado e amici nei seguenti orari: tutti i giorni dalle 16:00 alle 17:30. Salvo eccezioni dovranno essere concordate con la Responsabile.

Sono, altresì, promosse ed agevolate tutte le forme di coinvolgimento dei familiari e di persone esterne, al fine di mantenere l'anziano il più possibile integrato con l'ambiente esterno. E' opportuno, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri anziani ospiti.

I familiari possono portare prodotti culinari purché siano confezionati e muniti di scontrino fiscale e comunicarlo al personale di turno.

Previo avviso scritto al Responsabile della struttura, gli ospiti autonomi godono di piena libertà di entrata e uscita..

Organizzazione delle attività

Tutte le attività sono:

- orientate ad una filosofia di cura centrata sulla persona, con una storia, un'identità ed una individualità;
- finalizzate alla soddisfazione dei bisogni di socializzazione e di assistenza attraverso lo sviluppo delle capacità cognitive, relazionali ed affettive residue.

Verrà curato il delicato rapporto tra ospite ed operatore, facendo attenzione all'aspetto comunicativo. L'ospite dovrà sentirsi libero di esprimere i suoi desideri, le sue emozioni ed eventuali disagi in modo che possa trovare il sostegno adeguato, con attenzione ai suoi ritmi fisiologici, garantendone l'equilibrio e la partecipazione.

L'organizzazione della vita comunitaria è condivisa con l'ospite e la famiglia all'atto della stesura del PAI e ad ogni variazione dello stesso. Le attività potranno essere assicurate sia all'interno che all'esterno della struttura, valorizzando tutte le risorse presenti sul territorio

Modalità di partecipazione dell'ospite

L'ospite partecipa all'organizzazione della vita all'interno della struttura o direttamente o tramite la famiglia che viene supportata dagli operatori nell'individuazione di una strategia appropriata alle aspettative del familiare presente in struttura. Tutto ciò con la possibilità di formulare proposte in merito:

- a) all'organizzazione della gestione delle attività quotidiane;
- b) al miglioramento e alla funzionalità degli spazi;
- c) alla scelta delle attività culturali, creativo/espressive, ricreative.

Le proposte vengono concordate con la Responsabile per la materiale attuazione.

TARIFE PRATICATE E PRESTAZIONI

Retta e modalità di corresponsione

Le rette sono determinate ed aggiornate dalla Struttura, con cadenza annuale, sulla base della valutazione degli effettivi costi di gestione.

La retta mensile a carico degli utenti residenti è a partire da 1.600,00 € pari ad € 52,60 € giornaliera mentre per i semiresidenti la retta è a partire da 53€ al giorno (più eventuali imposte e tasse se e nella misura in cui dovute per legge). Salvo offerte su sconti emessi su volontà della Responsabile.

La prima retta potrà essere computata moltiplicando la quota giornaliera per il numero di giorni intercorrenti tra il giorno di inserimento incluso e l'ultimo giorno del mese in corso e successivamente entro ogni cinque di ogni mese; oppure ogni trenta giorni se è una data successiva al cinque.

In caso di ricovero d'urgenza, per degenza ospedaliera, per breve rientro a domicilio o, comunque, per assenza temporanea dalla struttura per periodi brevi gli ospiti mantengono il diritto alla conservazione del posto letto e alla cura, mantenimento e custodia di ogni effetto personale e dell'abbigliamento proprio e obbligo al pagamento della retta.

Il diritto alla conservazione del posto non decade se la retta mensile continua ad essere pagata senza alcuna riduzione.

In caso di mancato pagamento della retta, la struttura emetterà un sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante.

Prestazioni e servizi forniti

Nella retta di ricovero sono comprese le seguenti prestazioni di natura alberghiera, assistenziale e sanitaria nel rispetto dei tempi e modi stabiliti dalla vigente normativa:

- ≈ Alloggio: ad ogni ospite viene assegnato un posto letto completo di adeguato arredamento.
- ≈ Servizio assistenziale diurno e notturno: alzata, cura dell'igiene della persona (bagno in vasca, doccia o bagno al letto, lavaggio dei capelli, e igiene giornaliera), vestizione, somministrazione dei pasti, messa a letto, interventi rivolti alla cura della persona, somministrazione di terapia farmacologica secondo prescrizione medica.
- ≈ Pulizia giornaliera ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, arredi e attrezzature.
- ≈ Vitto: i pasti somministrati sono preparati dal personale interno alla struttura sulla base del menù predisposto dal dietologo e inviato tramite Pec all'ASL; lo stesso varia in relazione alle stagioni dell'anno e per eventuali esigenze pratiche della cucina. Per particolari esigenze degli ospiti sono adottati apposite diete sulla base delle indicazioni del medico.
- ≈ Guardaroba e lavanderia: Il corredo personale quale biancheria intima, vestiario e quant'altro necessario portato dall'ospite all'atto dell'ingresso sarà curato, mantenuto e custodito dalla struttura. Ogni capo dovrà essere etichettato dall'familiare prima della consegna in struttura.

- ≈ Miglioramento della qualità della vita: attività sociali, cognitive e ricreative, giochi di società ludico-ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, passeggiate esterne, ascolto musica, feste in occasione di compleanno e ricorrenze religiose, incontri con associazioni, lettura di quotidiani e riviste.
- Assistenza infermieristica se necessaria.
- L'assistenza medica a cura del medico curante per ogni ospite.

Prestazioni e servizi non compresi nella retta

Nella retta mensile non sono compresi le seguenti prestazioni per le quali il soggetto tenuto al pagamento della retta deve provvedere a proprie cura e spese:

- ≈ Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal SSN;
- ≈ Medicinali, ticket e sussidi sanitari a pagamento;
- ≈ Disbrigo pratiche amministrative;
- ≈ Trasporti ed accompagnamento per attendere a cure mediche, terapie medicoripabilitative, visite specialistiche e ricoveri in centri specializzati o, a richiesta, per altri motivi;
- ≈ Assistenza diurna e notturna in caso di degenza ospedaliera o presso strutture similari;
- ≈ Spese per acquisto di capi d'abbigliamento, articoli di biancheria ed altri accessori personali;
- ≈ Spese funerarie in caso di decesso dell'ospite.

PERSONALE

Il personale

Nella struttura residenziale è prevista la presenza di personale ripartito in numero e qualificazione in linea con quanto previsto dalla vigente normativa.

Pertanto, nella struttura, avremo le figure professionali di cui all'articolo 11 comma 1, lettere d) ed e) della legge regionale n. 41 del 2003.

Nella struttura è garantita la presenza di un responsabile per un tempo adeguato alle necessità e in rapporto alla tipologia degli ospiti e garantisce la reperibilità anche nelle ore notturne e nei giorni festivi e, ad ogni turno di lavoro, gli operatori sociosanitari adeguati nel numero alle necessità degli ospiti anziani comunque in numero non inferiore ad un operatore sociosanitario per sei ospiti.

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi fissati nel piano personalizzato di assistenza sono anche previsti con presenza programmata le figure dell'assistente sociale e di un educatore professionale.

Criteri deontologici degli operatori:

Ogni operatore deve concorrere a migliorare la qualità di vita dell'ospite. In particolare egli è tenuto a:

- a. Rispettare la personalità dell'ospite, salvaguardandone la dignità. Ciò significa:
 - ≈ accettare l'ospite nella sua diversità;

-
- ≈ tutelare i bisogni di ordine fisiologico, psicologico e sociale fornendo una risposta adeguata e coerente con il piano educativo individuale;
 - ≈ supplire ai limiti dell'ospite, in situazione di difficoltà e d'emergenza.
- b. Rispettare il segreto professionale, per quanto riguarda le informazioni relative al singolo ospite e alla sua famiglia;
- c. Instaurare, consolidare e mantenere un rapporto di fiducia con l'ospite e la sua famiglia;
- d. Mantenere decoro e dignità professionale nell'espletamento dei propri compiti lavorativi. In particolare :
- ≈ tenere un abbigliamento consono alle caratteristiche dell'ospite e della struttura;
 - ≈ comunicare con gli utenti, le loro famiglie, i colleghi ed i responsabili rispettando le regole della cortesia e del buon senso;
 - ≈ fungere da modello per quanto attiene le regole organizzative e farle rispettare;
 - ≈ mantenere un comportamento professionale ed equilibrato onde evitare discussioni o fraintendimenti che possono alterare la vita all'interno della Struttura;
 - ≈ segnalare disservizi o eventuali altri problemi al Responsabile;
 - ≈ usare il telefono e le altre dotazioni informatiche esclusivamente in caso di bisogno e per esigenze di servizio;
 - ≈ dare tempestiva comunicazione al Responsabile di ogni eventuale fatto significativo o notizia riguardante gli ospiti;
 - ≈ essere direttamente responsabile della cura e custodia di tutti i beni di proprietà della Struttura o in uso ad essa (arredi, strumentazione, ecc).

Ogni operatore dovrà attenersi alla presente Carta dei servizi e rispettare il codice deontologico della categoria professionale d'appartenenza.

Organigramma

Responsabile

- Anna Palazzo Ass.Sociale e Educatore / OSA

Operatori:

- Dubyniak Nataliia (OSS Operatore socio sanitario)
- Gabriella Papa (OSS Operatore socio Assistenziale)
- Loredana Iacovello (OSS Operatore socio sanitario)
- Natasa Pirlea Dumitra (OSS Operatore socio Assistenziale)
- Simona Nanni (Addetta alle pulizie e servizi generali / OSS)
 - Rosaria Embrione (OSS Operatore socio sanitario)
 - Juliana Dodi (OSS Operatore socio sanitario)
 - Claudia Jannelli (OSS Operatore socio sanitario)

•

PARTECIPAZIONE

Collaborazione con associazioni e volontariato

E' favorita la collaborazione del volontariato e dei familiari indirizzata verso forme di socializzazione e di animazione in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura. I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione del Responsabile e nell'esercizio del proprio operato devono attenersi ai programmi concordati e, comunque, astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

Codice deontologico del volontario

Il seguente Codice Deontologico vuole essere semplicemente un aiuto al volontario per meglio svolgere la sua attività prestata in modo personale, spontaneo e gratuito. Lo svolgimento dell'attività di volontariato presso la struttura deve avvenire secondo le procedure e modalità operative vigenti presso la stessa, nonché nel rispetto delle singole competenze. Il volontario dovrà attenersi a quanto di seguito descritto:

- ≈ riportare nell'apposito registro, il giorno, l'orario di presenza e la firma;
- ≈ rispettare le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità e ideologia;
- ≈ essere vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'espletamento della sua attività di volontariato;
- ≈ svolgere la propria attività di volontariato permettendo a tutti di poterlo identificare interagire con il personale della struttura, nel limite delle sue competenze, al fine di raggiungere l'obiettivo di favorire la migliore condizione di vita degli ospiti;

Le competenze del volontariato sono:

- ≈ assistere l'ospite offrendo la propria compagnia, proponendo ascolto, canti, giochi, racconti, musica, ecc. e collaborare nelle attività predisposte dall'Educatore;
- ≈ segnalare al personale della struttura in servizio le problematiche o necessità riferite dagli ospiti.

Non compete al volontario:

- ≈ la somministrazione di farmaci;
- ≈ l'accompagnamento ai bagni;
- ≈ la somministrazione di bevande, cibo e/o dolci se non espressamente autorizzati.

QUALITA'

Miglioramento continuo della qualità

Lavorare in qualità per il servizio significa operare con una mentalità rivolta al miglioramento graduale e continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la "conformità" del Servizio, ma soprattutto ad operare in modo che il Servizio possa "soddisfare" gli utenti e i loro familiari e migliorando continuamente le proprie performance e risorse.

E' previsto un sistema di monitoraggio per il controllo e la verifica degli standard di qualità dello stesso, al fine di assicurare gli obiettivi su cui si fonda l'intero lavoro di cura.

Il processo della verifica dei risultati è un processo valutativo, di controllo ed operativo, determinante. La Responsabile della struttura sarà impegnata nel controllo periodico delle attività, con il coinvolgimento di tutti gli operatori, per assicurare efficacia nel soddisfare la rispondenza con i requisiti minimali e il raggiungimento degli obiettivi generali.

Inoltre, con l'ausilio di questionari e attraverso l'analisi dei reclami e delle non conformità, nonché degli indicatori sull'efficacia ed efficienza dei processi, le risultanze delle verifiche interne e delle verifiche degli organi competenti ecc. si potranno individuare i punti critici della gestione e, quindi, le aree nelle quali attivare le azioni di miglioramento, per elevare la qualità del Servizio e la produttività.

Gestione dei reclami

La raccolta e l'analisi dei reclami è parte integrante del sistema di informazioni del Servizio, perché fornisce utili informazioni sulle aree di insoddisfazione. I familiari possono presentare reclamo con colloquio con il Responsabile di struttura o con modulo di reclamo/suggerimenti disponibile presso la struttura.

La gestione del reclamo prevede una risposta ufficiale del Responsabile al familiare che lo ha inoltrato (se non anonimo) entro e non oltre 10 giorni dalla data di presentazione.