

Carta dei servizi

Residenza

SAN MAGLORIO



Cooperativa Sociale

IN CAMMINO

Società Cooperativa Onlus



È per me un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori.

Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale.

La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita la cooperativa, è l'impegno a favore della persona.

Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto dei principi etici e morali.

Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi.

Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

*Il Presidente
Elena Bartolotti*



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Casa Residenza **"San Maglorio"** evidenzia l'impegno che la Cooperativa Sociale In Cammino si assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro famigliari.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e doveri, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

La cooperativa In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intende avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.



La Cooperativa Sociale In Cammino

La Cooperativa Sociale **In Cammino** è nata nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socio-assistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La cooperativa In Cammino, fondata sui principi ed i valori previsti dalla Legge 381/91, si propone di perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini", attraverso la gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale.

La cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro la promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. In particolare, la cooperativa persegue l'obiettivo di:

- consolidare e sviluppare le proprie attività nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa attraverso la valorizzazione dei soci e la promozione della loro partecipazione alla gestione d'impresa;
- perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa dei soci assicurando loro

l'applicazione dei contratti di lavoro e l'offerta delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;

- consolidare la presenza della cooperativa nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità promuovendo un'ottica di miglioramento continuo;
- investire nella formazione e nella crescita professionale delle risorse umane;
- contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali.

Nello svolgimento delle sua attività si ispira ai valori alla base del movimento cooperativo ed in particolare al valore della centralità della persona sia nel riconoscimento e nella valorizzazione della propria base sociale sia nella filosofia che anima l'intera organizzazione, finalizzata a fornire servizi partendo dalle esigenze delle persone da noi seguite e dei loro famigliari.

Opera nell'ambito della regione Emilia Romagna prevalentemente in alcune aree di intervento: anziani, disabili, minori e sanità.

I principi

Uguaglianza ed equità: i servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

Continuità: ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Partecipazione: gli ospiti della Casa Residenza "San Maglorio" e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

Diritto di scelta: gli ospiti e i loro familiari hanno diritto di scegliere le attività più confacenti e gradite tra quelle proposte e illustrate nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

Efficacia ed efficienza: per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

Efficacia
ed efficienza

Partecipazione

Uguaglianza
ed equità

Continuità

Diritto
di scelta

La Casa Residenza

La Casa Residenza "San Maglorio", attualmente gestita dalla cooperativa In Cammino, è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, disabilità severe e moderate.

Ha la finalità di:

- garantire il benessere degli ospiti;
- favorire il loro processo d'integrazione sociale;
- mantenere e sviluppare la loro autonomia personale e sociale;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- migliorare la loro qualità della vita e dei loro famigliari.

Gli operatori si impegnano a stimolare le risorse di ogni persona, salvaguardando le abilità residue e potenziando le capacità cognitive e relazionali; personalizzare ogni intervento assistenziale, educativo, riabilitativo e terapeutico; effettuare interventi di prevenzione e cura della persona; ascoltare e sostenere emotivamente le famiglie.

La Casa Residenza San Maglorio offre le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali diurni e notturni: assistenza nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza sanitaria assicurata dal medico di medicina generale della struttura;
- assistenza infermieristica e farmaceutica;
- riabilitazione garantita dalla presenza di un fisioterapista che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, individuali o di piccoli gruppi;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiere assicurato mensilmente o su chiamata agli ospiti;
- servizio di cura del piede;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

Casa Residenza "San Maglorio"

Via Ospitalacci, 43 - 48018 Faenza (RA)
Tel 0546 25066 - Fax 0546 21785
e-mail: sanmaglorio@incammino.it

Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

Gli orari: la Casa Residenza “San Maglorio” è aperta tutti i giorni dell'anno. Le visite di parenti e amici sono consentite, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali, tutti i giorni, indicativamente dalle 8.00 alle 19,30, nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti; è possibile pranzare o cenare con gli ospiti comunicandolo almeno due giorni prima. Il rimborso del pasto è a carico di chi ne usufruisce.

La giornata tipo: la giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena e il riposo notturno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna.

MODALITÀ DI ACCESSO

La Casa Residenza “San Maglorio” è una struttura residenziale per persone anziane in condizioni di non autosufficienza che necessitano di tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, disabilità severe e moderate. È una struttura accreditata e convenzionata con i Servizi Sociali Associati (SSA) dei Comuni del Distretto di Faenza ed ha una ricettività complessiva di 40 posti.

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani dei Servizi Sociali Associati che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

Il SSA, in accordo con l'UVG, l'ospite e i famigliari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell'utente, definendo un progetto di inserimento. È prevista una retta di frequenza. In caso di assenza temporanea il costo della retta pari al 45% ed è possibile il mantenimento del posto. In caso di ricovero dell'anziano e' la famiglia tenuta a provvedere all'assistenza.

Per informazioni:

Servizi Sociali Associati - Servizio Assistenza Anziani

Via degli Insorti, 2 (ex Seminario) - 48018 Faenza (Ra)

Tel. 0546/691842-691843



Il progetto assistenziale e la programmazione

Il gestore della Casa Residenza "San Maglorio" propone modalità di intervento fondate sulla centralità della persona attraverso:

Cartella sanitaria integrata

Per ogni ospite viene compilata una cartella sanitaria individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella sanitaria contiene la storia sanitaria dell'ospite; è fondamentale per impostare le eventuali terapie farmacologiche e il Progetto Assistenziale Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato definisce gli obiettivi che possono essere conseguiti attraverso le attività erogate presso la struttura e rappresenta il principale strumento di personalizzazione dell'assistenza. Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:

- le caratteristiche dell'utente anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari;
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento;
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- i risultati attesi;
- l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;
- indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PAI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. Gli operatori si confrontano sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI

Le risorse umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Casa Residenza "San Maglorio" opera un'equipe professionalmente qualificata composta da:

Coordinatore della struttura:

è il responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari comparti della Casa Residenza.

Responsabile Attività Assistenziali (Raa):

promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, organizza le attività degli OSS, assicura la collaborazione per favorire l'integrazione con le attività sanitarie, la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio con particolare riferimento alle attività assistenziali e ai servizi alberghieri.

Operatore Socio Sanitario (OSS):

garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in relazione alle esigenze individuali, curando l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilitazione. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

Coordinatore infermieristico:

garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, cura i rapporti con l'Ausl.

Infermiere professionale:

fornisce prestazioni socio-sanitarie in costante rapporto con i medici e il coordinatore della struttura.

Fisioterapista:

elabora ed attua il programma di riabilitazione fisica e psicomotoria, sia individuale che di gruppo, di supporto agli OSS per dare continuità alla riattivazione, al mantenimento e alla rieducazione delle capacità degli utenti. Può proporre ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

Animatore:

elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento e il miglioramento della socializzazione attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali. Assicura la gestione delle iniziative rivolte all'esterno. Si prende cura rendere la struttura accogliente.

Operatori addetti al guardaroba e lavanderia:

sono operatori addetti al lavaggio, alla manutenzione, e conservazione degli indumenti personali degli ospiti.

Operatori addetti al servizio di igiene e pulizia:

sono addetti all'igiene di tutti gli ambienti e collaborano con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

Diritti e doveri



Il gestore si assume la responsabilità di rispettare gli impegni garantendo:

- tutela della riservatezza;
- accoglienza competente, cortese, attenta e rispettosa delle libertà personali;
- informazione chiara sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla documentazione inerente le prestazioni ricevute;
- trasparente erogazione dei servizi, favorendo la partecipazione degli assistiti e dei loro famigliari;
- agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi ottenendo risposta in tempi contenuti.

Le persone che usufruiscono dei servizi della Casa Residenza “San Maglorio” e i loro famigliari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione. In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è fondamentale:

- rispettare le regole basilari di convivenza definite con l'obiettivo di tutelare gli ospiti;
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione dell'assistenza;
- collaborare con i soggetti preposti al servizio, nel rispetto dei ruoli;
- concorrere al costo dei servizi tramite il regolare pagamento della retta.



Rapporti con le famiglie e partecipazione

Il gestore ritiene che la collaborazione con ospiti e famigliari costituisca il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi e un'adeguata qualità degli stessi. Il coinvolgimento delle famiglie è promosso:

- nella partecipazione alle diverse iniziative proposte;
- nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione.
- nella condivisione delle scelte a livello assistenziale.

Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti di "San Maglorio" e i loro famigliari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta, quale fondamentale modalità di partecipare in maniera diretta e costruttiva e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione della struttura:

- personalmente presso la direzione della struttura;
- a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via F.lli Rosselli 18 Faenza
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@incammino.it
- a mezzo fax al nr. 0546 634803

Il gestore, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata in tempi veloci (e comunque entro trenta giorni dal ricevimento).

Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità della cooperativa in Cammino che costruisce attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta e l'implementazione delle soluzioni. Si fonda su:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa:** integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Per questo si impegna a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;
- **la certificazione del Sistema Qualità:** il gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- **la filosofia alla base dei propri interventi:** la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;
- **la customer satisfaction:** la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti è uno dei capisaldi del Sistema Qualità adottato dal gestore. Parte dall'identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti gli stakeholder (utenti, famigliari, enti ...) e si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.



Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Emilia Romagna:

D. Lgs. 502/92: "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

D. Lgs. 517/93: "Modificazioni al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

Legge Regionale 3 febbraio 1994, n. 5: "Tutela e valorizzazione delle persone anziane - interventi a favore di anziani non autosufficienti";

D.P.C.M. 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»";

DGR 1637/1996: "Direttiva Regionale per l'identificazione degli interventi socio assistenziali e sociali a carico del bilancio sociale e degli interventi sociali a rilievo sanitario a carico del Fondo Sanitario nazionale";

D. Lgs. 229/99: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419";

DGR n. 1378/1999: "Direttiva per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati socio-sanitari di cui all'art. 20 della l.r. n. 5/94";

DGR n. 2581/1999: "Progetto regionale demenze: approvazione linee regionali e primi interventi attuativi. Assegnazione finanziamenti aziende u.s.l."

DGR n. 564/2000: "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids, in attuazione della L.r. 12/10/1998, n. 34"

Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

DGR n. 1206/2007: Fondo Regionale non autosufficienza. Indirizzi attuativi della deliberazione GR 509/2007;

DGR n. 514/2009: Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della Legge Regionale n. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari;

DGR n. 2110/2009: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani per l'accreditamento transitorio";

DGR n. 1336/2010: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio Sanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio";

DGR n. 390/2011: "Accreditamento dei servizi sociosanitari: attuazione dell'art.23 della Legge Regionale 4/2008 e s.m.i. e modifiche ed integrazioni delle DGR 514/2009 e DGR 2110/2009.

Indice

Presentazione	p. 3
Carta dei Servizi	p. 4
La Cooperativa Sociale In Cammino	p. 5
I principi	p. 6
La Casa Residenza San Maglorio	p. 7
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 8
Il progetto assistenziale e la programmazione	p. 9
Le risorse umane	p. 10
Diritti e doveri	p. 11
Rapporti con le famiglie e partecipazione	p. 12
Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.....	p. 12
La qualità.....	p. 13
Riferimenti normativi	p. 14

Casa Residenza SAN MAGLORIO

Via Ospitalacci, 43 - 48018 Faenza (RA)

Tel 0546 25066 - Fax 0546 21785

E-mail: sanmaglorio@incammino.it



Cooperativa Sociale

IN CAMMINO

Società Cooperativa Onlus