

Società Cooperativa Sociale "San Michele"  
Via San Rocco, 23 86070 Fornelli  
P.IVA 0904510948

# *Comunità Alloggio Per Anziani* *"Villa Irene"*

Via San Rocco, n.23  
Fornelli IS

## CARTA DEI SERVIZI SOCIALI

Art. 13 Legge 328/2000  
Regolamento Regionale n.1 del 27/2/2015

# PARTE I

## COMUNITA' ALLOGGIO

### CHI SIAMO - FINALITA'

La Società Cooperativa Sociale "SAN MICHELE" (di seguito Cooperativa), con sede legale in via San Rocco, 23 86070 Fornelli si è costituita con Atto Notarile.

Retta da principi di mutualità esclude ogni finalità di lucro e si impegna attivamente nella realizzazione d'interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione al fine di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

La Cooperativa "SAN MICHELE" ha come oggetto, tra l'altro, la gestione di servizi sociali orientati in via prioritaria, anche se non esclusiva, ai bisogni delle persone anziane, dei diversamente abili e/o con ritardi di apprendimento.

Nell'ambito delle proprie finalità statutarie si pone la gestione, da parte della Cooperativa "SAN MICHELE" della Comunità Alloggio per anziani "Villa Irene" sita in Via San Rocco, 23 Fornelli Isernia.

### PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta si propone di descrivere il Servizio offerto dalla Cooperativa presso la Comunità Alloggio per Anziani "Villa Irene" e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone i *"principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici"*. E' anche in sintonia con quanto previsto dall'art. 13 della Legge n. 328/2000 e il Regolamento Regionale per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali che chiede - appunto - agli Enti di assistenza di dotarsi della Carta dei Servizi Sociali.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità.

### LA COMUNITA' ALLOGGIO

Ai sensi del Piano Sociale ed Assistenziale della Regione Molise una Comunità Alloggio per Anziani è organizzata funzionalmente come comunità a carattere familiare; è destinata ad ospitare un ristretto numero di anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti: da un minimo di sette ad un massimo di venti, in

rapporto alle dimensioni degli ambienti, compresi eventuali due posti per l'emergenza.

La Comunità Alloggio per Anziani si propone di mantenere l'equilibrio tra anziano e Istituzione e tende a garantirgli un sistema integrato di servizi socio assistenziali e socio sanitari. Detto sistema, permette all'anziano, ospite della Comunità, il mantenimento di normali condizioni di vita, con la possibilità di permanere nel proprio ambiente familiare, ove è possibile, oppure offrendogli una vita di comunità attraverso la realizzazione di strutture di ridotte dimensioni.

La Comunità Alloggio, quindi, tende a far vivere l'anziano in un ambiente simile a quello familiare, garantisce all'ospite una vita comunitaria parzialmente autogestita, favorendo la reciproca solidarietà fra gli ospiti stessi. Cerca di contenere il declino dell'anziano e, per favorire il mantenimento dell'autosufficienza, stimola l'ospite a svolgere autonomamente una serie di utilità e di occupazioni quotidiane e favorisce l'integrazione sociale con il modo esterno. Le caratteristiche strutturali della Comunità Alloggio, sono le più idonee per rispondere in modo adeguato alle esigenze socio assistenziali e psicologiche dell'anziano; infatti, essa si caratterizza in un complesso di mini appartamenti per anziani autosufficienti e parzialmente autosufficienti, collegata ad una struttura centralizzata di servizi comuni (*lavanderia, cucina, mensa, soggiorno, sala ricreativa, ecc.*). Deve essere insediata in edifici abitativi ubicati in zone che consentano l'agevole accesso ai servizi ricreativi, culturali e socio sanitari nel territorio. Per ciò che attiene all'assistenza sanitaria ed infermieristica la Comunità Alloggio si avvale delle prestazioni del medico di medicina generale e dei servizi distrettuali.

In particolare i Servizi della la Comunità Alloggio "Villa Irene" sono integrati con i servizi sanitari e socio-sanitari gestiti dai Distretti Sanitari di Isernia e Campobasso

## LA STRUTTURA

La Comunità Alloggio è ospitata presso una struttura residenziale sita in Via San Rocco nel Comune di Fornelli (IS) ben inserita nel contesto urbano, nelle vicinanze della Chiesa parrocchiale, dell'Ufficio postale e di numerose attività commerciali.

La struttura, la cui capacità ricettiva totale è di 40 posti letto, è composta da:

- camere da letto;
- bagni;
- un soggiorno;
- sala tv;
- cucina e sala da pranzo;
- locale lavanderia;
- magazzino;
- ufficio amministrativo.

## **DESTINATARI DEI SERVIZI**

La Comunità Alloggio per anziani “Villa Irene” è una struttura polifunzionale che ha lo scopo di ospitare persone anziane di ambo i sessi che, all’interno della famiglia o soli, vivano in condizioni di oggettivo disagio (socio - sanitario - assistenziale) tali da richiedere l’accoglimento in strutture residenziali sia che siano in condizioni di non autosufficienza, momentanea o permanente, sia che siano ancora in condizioni di autosufficienza.

## **PARTE II PRESTAZIONI E ORGANIZZAZIONI DELLA VITA COMUNITARIA**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI NELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Nell’erogazione dei Servizi previsti nella Comunità Alloggio “VILLA IRENE” il personale tutto si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali.

#### **Uguaglianza**

La struttura eroga i Servizi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di handicap anche se i servizi vanno comunque personalizzati, tenendo conto delle necessità delle persone, secondo criteri di obiettività e di imparzialità.

#### **Imparzialità e continuità**

Nella gestione della Comunità Alloggio la Cooperativa informa la propria attività ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni di seguito specificate.

#### **Diritto di scelta**

Compatibilmente con le esigenze organizzative la Cooperativa si impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi sul territorio.

#### **Efficienza e efficacia**

L’erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del Servizio. La Cooperativa si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze del Cliente, migliorando nel contempo la qualità dell’intervento.

## **Riservatezza**

Nell'espletamento dei propri compiti il personale tutto si impegna a garantire la massima riservatezza su tutti i dati sensibili degli Ospiti e dei loro familiari di cui vengano in possesso nello svolgimento della propria attività impegnandosi al più assoluto mantenimento del segreto professionale.

## **Trasparenza**

La Cooperativa garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa attraverso la possibilità di visionare o avere copia dei documenti della Comunità, ma anche con la tempestività delle informazioni richieste e la chiarezza, salvaguardando in ogni caso la riservatezza dei dati personali.

## **DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

### **Diritti**

- I. L'Ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- II. L'Ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- III. L'Ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
- IV. L'Ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- V. L'Ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- VI. La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e la salute del loro familiare.

### **Doveri**

- I. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità.
- II. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti della Comunità.
- III. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità.
- IV. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie.
- V. L'Ospite e i suoi Familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.

## **ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO**

Al momento dell'ingresso l'Ospite e i suoi familiari vengono accolti dal Coordinatore/Direttrice per un colloquio informativo iniziale.

L'utente viene successivamente accompagnato nella sua camera da letto e presentato agli altri ospiti, al personale di assistenza e - compatibilmente con la presenza - alle altre figure professionali con le quali potrebbe interagire. Se sufficientemente orientato viene accompagnato a visitare anche alcuni degli altri spazi della struttura.

In questa prima fase si provvede all'apertura della cartella clinica e della cartella psicologica con informazioni sui parametri vitali, comunicazioni mediche e sui parametri cognitivi.

A tal fine, coloro che intendano entrare nella Comunità Alloggio, o i loro familiari, devono presentare la seguente documentazione:

1. domanda di ingresso;
2. certificato del medico curante con indicato lo stato di salute del richiedente;
3. certificato di residenza;
4. impegnativa dell'ospite, e/o di un parente, al pagamento della retta;
5. eventuali esenzioni ticket
6. la documentazione sanitaria (libretto sanitario, tessera sanitaria, cartelle cliniche, esami clinici...) relativa al nuovo ospite.

## **CORREDO PERSONALE**

L'ospite della Comunità, all'atto dell'inserimento, dovrà essere munito di corredo personale idoneo e sufficiente, che gli verrà indicato dal Coordinatore/Direttrice all'atto dell'ammissione.

In seguito a nuove esigenze provvederà all'acquisto lo stesso ospite con proprie risorse economiche o provvederanno i soggetti tenuti per legge.

## **MODALITA' DI DIMISSIONI**

L'utente assistito potrà essere dimesso:

- su propria richiesta;
- su richiesta dei parenti e sempre col il consenso dell'interessato. L'ospite è tenuto a darne preavviso scritto al coordinatore/direttrice della Comunità Alloggio, almeno 30 giorni prima;

Il coordinatore/direttrice può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- per documentata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di normale convivenza;
- per gravi motivi disciplinari;
- per morosità;
- per assenza ingiustificata.

## SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Il servizio di Comunità Alloggio comprende le seguenti prestazioni:

- A. Servizi assistenziali
- B. Servizio di ristorazione
- C. Servizi Sanitari
- D. Servizi Generali
- E. Servizio Animativo
- F. Assistenza religiosa
- G. Assistenza Sussidiaria
- H. Giornata tipo

### **A. Servizi assistenziali**

L'assistenza alle attività di vita quotidiana dell'anziano vengono programmate, garantite, coordinate e verificate da tutte le figure professionali coinvolte.

Compatibilmente con la loro condizione di salute tutti gli Ospiti vengono alzati ed accompagnati nelle sale comuni per trascorrere la giornata.

In particolare l'attività di assistenza prevede:

- aiuto all'anziano nelle attività quotidiane (cura della persona attraverso igiene personale, vestizione mirante all'utilizzazione di un abbigliamento idoneo, gestione della continenza; mobilitazione attiva e passiva con particolare attenzione alle posture, gestione dell'alimentazione assistita, operazioni di messa a letto ed alzata, deambulazione assistita, movimentazione degli ospiti a rischio decubiti);
- cura delle condizioni igieniche dell'ambiente (rifacimento dei letti, riordino delle stanze, pulizia dei comodini e degli ausili).

### **B. Servizio di ristorazione**

Tale servizio garantisce la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

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

Il servizio si impegna ad integrare in maniera armonica le valenze nutrizionali con quelle igienistiche di modo che:

1. il menù sia tale da soddisfare le esigenze dell'utenza sia dal punto di vista delle quantità sia, nel limite delle alternative proposte, delle preferenze individuali;
2. il menù sia definito in modo personalizzato sulla base delle indicazioni del medico in riferimento al quadro sanitario dell'Ospite;
3. le pietanze da somministrare agli Ospiti siano presentate e servite con cura nel rispetto delle norme igienico sanitarie vigenti.

La valutazione delle esigenze nutrizionali si basa sulla presenza di eventuali patologie e sulle capacità funzionali residue degli anziani non autosufficienti, mirando all'applicazione di schemi dietologici adeguati.

### **C. Servizi Sanitari**

A miglioramento della previsione normativa vigente in materia di Comunità Alloggio, che non ne fa menzione, l'assistenza medica generica viene garantita mediante la presenza in struttura di un medico una volta la settimana e di una infermiera professionale.

Nei rimanenti giorni viene comunque fatto riferimento al medico di base dell'Ospite nonché al servizio di guardia medica, al Pronto Soccorso e ai Servizi Distrettuali.

Il medico della struttura è preposto alla valutazione e compilazione della cartella clinica, al periodico controllo della situazione sanitaria successiva con richiesta di eventuali accertamenti diagnostici e di visite specialistiche: ha, in sintesi, compiti di diagnosi, cura, prevenzione, educazione sanitaria. Si rende disponibile a colloqui con parenti ed Ospiti.

Tra i Servizi sanitari offerti nella Comunità vi è anche l'assistenza infermieristica finalizzata:

- alla supervisione delle corrette assunzioni dei farmaci da parte degli Ospiti stessi;
- all'esecuzione della terapia intramuscolare endovenosa o sottocutanea e dei prelievi;
- prevenzione e medicazione delle ulcerazioni e delle piaghe;
- controllo e gestione dei cateteri, delle sonde e delle stomie;
- controllo dei parametri vitali;
- compilazione e gestione della cartella clinica ed infermieristica di concerto con il medico.

Qualora gli Ospiti avessero bisogno di usufruire di prestazioni di assistenza nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, la struttura attiva tutte le procedure necessarie a soddisfare tale esigenza.

### **D. Servizi Generali**

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali gestiscono:

- la pulizia degli ambienti: spazzatura e lavaggio dei pavimenti, relativamente alle stanze, ai bagni delle stanze e ai bagni comuni, alla cucina e alle parti comuni tutte; spolveratura degli arredi, degli oggetti, nonché di qualsiasi tipo di superficie soggetta a depositi di polvere; lavaggio e disinfezione con detergente



sanificante dei servizi igienici sanitari, accessori, ecc.); ripristino carta igienica, sapone; vuotatura cestini, portarifiuti, evacuazione di tutto il materiale di risulta; igienizzazione della attrezzatura utilizzata per preparazione pasti (cucine, piani lavoro, lavandini e quant'altro);

- la gestione dei magazzini;
- l'organizzazione della dispensa alimentare: Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc.) la Comunità si avvale sia di fornitori qualificati che delle risorse del territorio.
- il servizio interno di lavanderia e guardaroba: lavaggio, stiratura e piegatura del vestiario degli Ospiti nonché della biancheria piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie, tovaglioli, tende). La Comunità offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino, all'immagazzinamento e ai cambi di stagione.

### **E. Servizio Animativo**

La Comunità collabora ad individuare attività educative esterne alla struttura per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degli Ospiti.

Offre sostegno finalizzato all'integrazione dell'Ospite nel contesto sociale di appartenenza e all'utilizzo delle risorse territoriali.

In particolare vengono organizzate feste nelle principali ricorrenze dell'anno.

### **F. Assistenza Religiosa e Spirituale**

L'assistenza religiosa e spirituale viene garantita dalla presenza di un parroco ogni qualvolta gli Ospiti ne avessero bisogno.

Gli Ospiti che intendano partecipare alle funzioni religiose possono recarsi nella vicina Chiesa del posto.

### **G. Assistenza sussidiaria agli ospiti**

Considerato che la struttura assicura e garantisce agli anziani non autosufficienti ospitati tutto ciò che attiene alle loro necessità primarie, sono valutati ed autorizzati eventuali interventi assistenziali sussidiari secondari rivolti ai singoli ospiti, in forma diretta, da parte di familiari e/o amici, oppure in forma indiretta, da parte di persone incaricate da quest'ultimi, a condizione che tali interventi non interferiscano in alcun modo con l'andamento e con l'organizzazione dei reparti e dell'intera struttura, e che avvengano con modalità concordate e compatibili con le disposizioni date. Qualora tale assistenza sia fornita da persone incaricate dai familiari degli anziani ospiti non autosufficienti, i committenti devono farsi carico delle relative responsabilità assicurative e civili, comunicando preventivamente e per iscritto il nominativo, i compiti e gli orari di presenza del loro incaricato. L'Amministrazione della casa si riserva di impedire l'accesso ad incaricati che

dovessero assumere comportamenti non consoni alle caratteristiche del contesto o di manifesto disturbo dell'ambiente della struttura.

## **H.Giornata Tipo**

ore 7.30-10.00: sveglia, igiene personale, cura di sé, preparazione e consumazione colazione;

ore 10.00-11.30: interventi educativi - riabilitativi individualizzati e/o di gruppo;

ore 11.30-13.30: preparazione della tavola e consumazione del pranzo. Riassetto cucina;

ore 13.30-15.00: riposo pomeridiano;

ore 15.00-16.30: attività occupazionali, varie;

ore 15.30: merenda;

ore 17.00-18.30: attività occupazionali, ricreative e eventuali (passeggiate ecc.);

ore 18.30-20.00: preparazione della tavola e consumazione della cena, riassetto cucina;

ore 20.00: preparazione per il riposo, igiene personale, cura di sé, eventuale attività serale.

## **RETTA**

A fronte dei servizi sopra descritti l'Ospite, o i suoi familiari, con l'entrata nella Comunità, si impegnano al pagamento di una retta mensile.

La retta deve essere pagata anticipatamente entro la prima decade del mese di riferimento in contanti, tramite vaglia postale o bonifico bancario.

## **SERVIZI A PAGAMENTO**

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'Ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature e la biancheria intima;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento;
- Onoranze funebri.

## **ORARI E MODALITA' DI ACCESSO**

La Comunità è articolata per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie i propri Ospiti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale.

Le visite di parenti e amici degli Ospiti possono avvenire tra le ore 10:00 e le 11:45 e fra le 15:45 e le 17:45 di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo Ospite, non interferendo con il funzionamento dei Servizi.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti la condizione degli Ospiti è necessario il colloquio con il Coordinatore/Direttrice.

## **GESTIONE DELLE EMERGENZE**

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne l'Operatore presente nel servizio contatta il Coordinatore/Direttrice, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Coordinatore/Direttrice che ai colleghi presenti in turno.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

# **PARTE III ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO**

## **PERSONALE**

Per l'esecuzione dei Servizi sopra richiamati la Cooperativa si avvale del seguente personale:

- medico;
- infermieri;
- direttrice della struttura;
- coordinatrice della struttura;
- operatori di supporto alla persona ed all'igiene dell'ambiente;

L'operatore è tenuto a:

- svolgere con puntualità e diligenza i compiti ad esso affidati dal Coordinatore/Direttrice della Comunità, rispettando gli orari e le modalità di svolgimento del servizio concordate;

- collaborare con la famiglia nell'ambito delle attività di competenza;
- mantenere, sia con l'Ospite che con i familiari, un comportamento di collaborazione, disponibilità e rispetto;
- riferire al Coordinatore/Direttrice segnalando puntualmente eventuali problemi o/e esigenze dell'Ospite;
- mantenere il rigoroso rispetto del segreto professionale circa le informazioni, gli atti e i documenti dei quali viene a conoscenza o in possesso, conformandosi ai principi di cui alla legge di tutela della privacy, ed osservare diligentemente le norme specificate nella presente Carta dei Servizi Sociale.

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

I familiari e gli ospiti possono presentare osservazioni o reclami mediante:

- colloquio con la direttrice/coordinatore;
- modulo predisposto per la segnalazione di suggerimenti e reclami.

Le osservazioni, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 15 giorni dalla segnalazione.

## **COME CONTATTARCI**

**Comunità Alloggio Per Anziani "Villa Irene"**

**Via San Rocco, 23**

**Fornelli (Isernia)**

**Tel 0865-956725**

**Cell. 3478854346**