

ISTITUTO

ADDATIS

"Comunità Tutelare"

CARTA DEI SERVIZI



La carta dei servizi della Comunità Tutelare "Istituto Addatis" sita in San Vitaliano alla via Cittadella 53, è un documento che vuol far conoscere l'organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti; gli standard di qualità, i nostri impegni e i programmi futuri.

Vuole anche essere uno strumento di lavoro come disponibilità ed impegno verso l'ospite per rendere più agevole e confortevole il suo impatto con la realtà e l'ambiente assistenziale. Siamo convinti che questo strumento possa consentire di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando grazie alla cortese collaborazione dell'ospite, l'impegno del nostro personale. Ci auguriamo che possano essere graditi i nostri servizi e porgiamo cordiali saluti.

L'Amministratore

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' TUTELARE

Tipo di struttura

La comunità tutelare
"ISTITUTO ADDATIS"

è una struttura a carattere comunitario con valenza socio-assistenziale rivolta ad accogliere in via temporanea o continuativa persone di ambo i sessi autosufficienti, parzialmente e non autosufficienti. La struttura è situata al centro di San Vitaliano in provincia di Napoli alla Via Cittadella n° 83. Perfettamente integrata nel contesto urbano è un centro di accoglienza, vicino a tutti i servizi offerente dalla ridente cittadina di San Vitaliano, lascia che i suoi ospiti godano del clima mite e dell'aria salubre nei meravigliosi giardini e viali, tutti protetti dall'esterno.

Come raggiungere la struttura



Il Comune di San Vitaliano, centro dell'agronolano, situato a circa 20 Km da Napoli e a sole 1,5 Km da Nola, e collegato ai maggiori centri della provincia dalla S.S. Variante 7 bis e dalle autostrade A 16 Na-Ba e A30 Ce-Sa tutte con uscita al casello di Nola. Come altri comuni dell'area vesuviana, anche il Comune di San Vitaliano è coperto dal servizio di trasporto della Circumvesuviana.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione delle prestazioni descritte nella carta dei servizi, si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di condizioni del servizio prestato. L'uguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti.

Imparzialità

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La struttura fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà evitando atteggiamenti di imparzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.

Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di eventuale interruzione i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione degli ospiti alla prestazione. L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

La struttura deve verificare periodicamente se gli obiettivi assistenza relativi agli ospiti siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute.



MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di accoglienza va inoltrata al nostro ufficio amministrativo che eventualmente la inserisce in una lista di attesa; l'interessato viene contattato appena vi è la disponibilità di accoglienza.

SONO NECESSARI I SEGUENTI DOCUMENTI:

Documento di identità

Codice fiscale

Tessera sanitaria

Relazione del proprio medico curante sullo stato generale di salute, ed eventuali trattamenti sanitari eseguiti.

Sottoscrizione dichiarazione ai sensi della legge 675/96 (privacy)

Procedura di ammissione

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto da un'equipe professionale composta da psicologo e sociologo.

L'equipe, acquisita relazione del medico curante dell'ospite, valuta mediante raccolta di documentazione sociale, e l'utilizzo di scale di valutazione validate, il livello di autonomia del soggetto: autosufficiente e parzialmente autosufficiente, non autosufficiente.

La medesima equipe provvede alla elaborazione di un piano individuale di assistenza.

Qualora la persona venga inviata dal Comune di residenza, l'elaborazione del piano individuale di assistenza viene eseguito di concerto con il Servizio Sociale del Comune inviante.

Segue una visita del luogo, accompagnato dalla coordinatrice o da un suo delegato, grazie alla quale l'ospite riceve informazioni utili che facilitano il suo processo di orientamento nel nuovo ambiente.

Con i familiari è previsto un colloquio allo scopo di acquisire informazioni utili all'inserimento dell'ospite. Le informazioni sono anche relative allo stato cognitivo e comportamentale dell'ospite, nonché per conoscere la famiglia stessa, al fine di verificarne il grado di coinvolgimento nel progetto assistenziale.

Le informazioni raccolte vengono riassunte in una scheda informativa la quale, in caso di dimissione o di

decesso dell'ospite, non sarà rilasciata né all'ospite, né al familiare di riferimento, ma sarà deposta nell'archivio della struttura e custodita per il tempo di tre mesi.

All'ammissione è fornita la presente carta dei servizi all'ospite e al familiare referente. La carta viene anche sottoscritta dall'ospite e dal familiare referente a comprova dell'avvenuta esibizione, ed inserita nella cartella personale dell'ospite. Il familiare che sottoscrive la Carta dei Servizi sarà considerato delegato dell'ospite ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

All'ammissione, l'ospite e i familiari sono tenuti a prendere visione dell'alloggio assegnato. L'assegnazione del posto letto e della camera è stabilita dalla Direzione tenuto conto dell'esigenza dell'ospite. Solo per esigenze funzionali e per motivo di equilibrio generale dell'ambiente si procederà alla modifica dell'assegnazione senza preavviso.

Il familiare deve fornire l'indicazione della residenza e recapito telefonico ed in caso di eventuale cambiamento dovrà segnalarlo all'Amministrazione per garantire la sua immediata reperibilità.

All'ingresso nella struttura l'ospite è tenuto a versare una cauzione infruttifera pari ad una mensilità di retta, restituibile all'atto della dimissione dell'ospite previo saldo di tutte le spettanze maturate.

L'amministrazione custodisce in sede e in un locale ad hoc: il registro degli utenti, le cartelle

personali contenenti la relativa documentazione e i piani individuali di intervento.

La predisposizione e l'esibizione della suddetta documentazione avviene nel rispetto delle misure di riservatezza previste "ex legge".

Se l'ospite manifesta difficoltà di carattere socio-relazionale oppure emerge patologia per chi necessita di particolare assistenza sanitaria, l'amministrazione dovrà procedere alla dimissione, previa comunicazione allo stesso ospite ed al familiare referente.

ORARIO DI VISITA

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari ed amici purché non siano di ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo dell'ospite.

Le visite sono consentite tutti i giorni della settimana ma preferibilmente nei seguenti orari dal lunedì al venerdì:

dalle 9: 00 alle 11.30

dalle 15.30 alle 17:30

COSTO DEI SERVIZI

L'ospite è tenuto a versare un corrispettivo per retta mensile anticipato secondo la tariffa stabilita entro i primi cinque giorni del mese. Entro lo stesso termine è tenuto a saldare le spese extra da lui effettuate o per lui sostenute non comprese nella retta mensile.

I costi per l'ospitalità sono comunicati alla richiesta di ammissione.

L'aumento del costo della retta avviene ogni due anni e secondo indice Istat.

COPERTURA ASSICURATIVA

La struttura garantisce una copertura assicurativa anche nell'interesse degli ospiti.



PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI AGLI UTENTI

Le prestazioni ed i servizi inclusi nella retta sono:

- colazione, pranzo, merenda e cena;
- riassetto giornaliero della camera;
- igiene personale;
- servizio lavanderia;
- servizio infermieristico;

- assistenza medica generica, ove richiesta e necessaria;
- servizio farmacia;
- servizio fisioterapico;
- terapie di gruppo ed attività occupazionali;
- animazione;
- servizi alla persona (barbiere, parrucchiere e pedicure);
- custodia valori;
- servizio di posta.

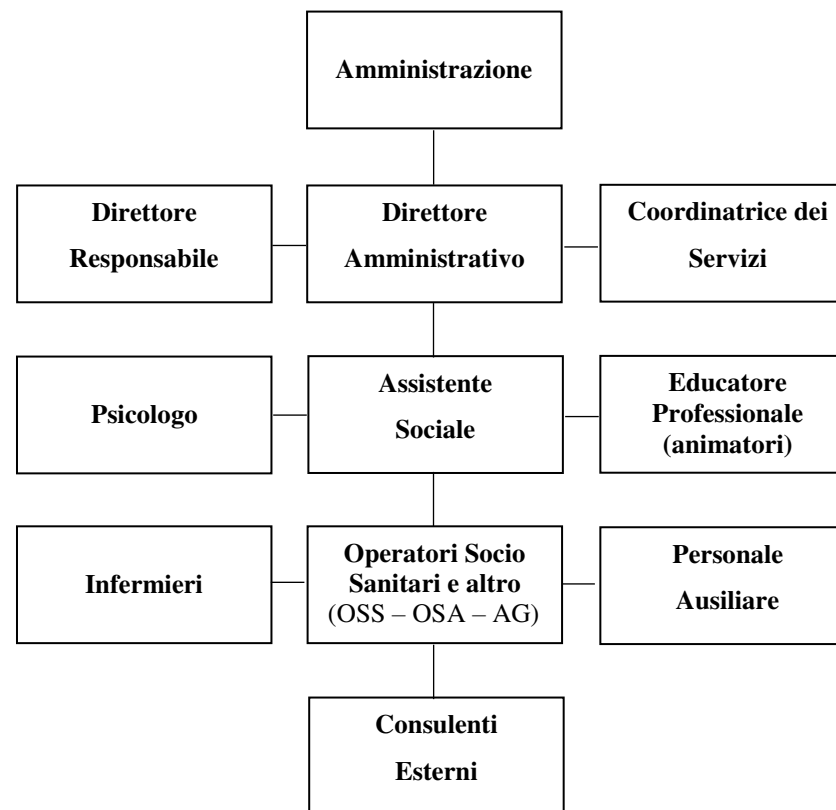
Le prestazioni ed i servizi esclusi nella retta sono:

- visite mediche specialistiche;
- medicinali, analisi di laboratorio e accertamenti non assistiti dal S.S.N.
- ausili per incontinenti;
- gite esterne;
- accessori di uso personale;
- telefono;
- consumazioni bar;
- spese per acquisto di capi di abbigliamento;
- trasporti ed accompagnamento per terapie medico-riabilitative e ricoveri in centri specializzati;
- eventuale assistenza aggiuntiva all'interno della struttura qualora si verificano condizioni

particolari che comportino un aggravio del carico assistenziale a favore dell'ospite;

- spese funebri in caso di decesso dell'ospite.
- In caso di decesso la direzione contatterà immediatamente i familiari. La salma sarà sistemata nella struttura fino al momento del trasporto funebre.
- I costi sono variabili previa comunicazione all'ospite e al familiare.

ORGANIGRAMMA DEL PERSONALE



IL NOSTRO ISTITUTO

∴ La Comunità è una struttura su due piani.
Al piano terra si trovano la sala d'attesa, l'amministrazione, sala d'incontro ospiti/familiari, deposito alimenti, cucina, refettorio, sala ricreazione, spazio esterno-ricreativo, sala riabilitazione e fisioterapia.

Al primo piano, ci sono le camere degli ospiti tutte a due posti letto, la sala tisaneria, la sala lettura e sala tv.

Le nostre stanze

Le stanze degli ospiti sono arredate in modo funzionale e sono personalizzabili dall'utente con propri oggetti purché siano conformi ai requisiti di ignifugità e idoneità richieste.

Ogni camera è dotata di servizi igienici, televisione, riscaldamento aria condizionata ed armadi personali. Tutti i letti hanno il sistema di chiamata di emergenza. Ogni giorno vengono pulite le camere; la biancheria piana e la biancheria da bagno vengono cambiate ogni mattina e/o qualora si renda necessario.

A disposizione degli ospiti, nei corridoi di accesso alle camere, vi è una linea telefonica esterna.

La nostra cucina

La Comunità utilizza per la produzione dei pasti la cucina presente nella struttura.

Il menù è articolato in sette giorni per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, e prevede variazioni stagionali. Esso è strutturato secondo indicazioni di un dietista e con la presenza di menu personalizzati a seconda delle necessità.

Il menù è costituito da: colazione, merenda mattutina, pranzo, merenda pomeridiana, e cena.

I pasti principali constano di un primo piatto, un secondo, contorni e frutta di stagione. La domenica e i giorni festivi il pranzo viene arricchito dall'antipasto e dal dolce.

Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo con il seguente orario:

- **colazione dalle 7:30 alle 8:00**
- **merenda mattutina dalle 9:30 alle 10:00 pranzo dalle 11.45 alle 12:45**
- **merenda pomeridiana dalle 15.30 alle 16:00**
- **cena dalle 18:00 alle 19:00**

L'orario dei pasti principali può subire variazioni in caso di ricorrenze e feste patronali.

PROGETTO EDUCATIVO GENERALE ED ASSISTENZIALE E FORME DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI SOCIALI DEL TERRITORIO

La Comunità assicura il suo funzionamento nell'arco delle ventiquattro ore per tutto l'anno.

La Comunità pianifica le attività in base alle esigenze e agli interessi degli utenti attraverso un progetto educativo e assistenziale al fine di sollecitare risorse già esistenti nonché promuovere e valutare ulteriori servizi ed attività che si riterranno utili.

I fini che si intendono perseguire:

- offrire un ambiente idoneo a favorire lo sviluppo integrale della persona elevando la sua qualità di vita;
- assicurare stimolazioni ed esperienze capaci di favorire la scoperta o la riscoperta di affetti, fiducia e sicurezza;
- educare alla solidarietà, giustizia e pace, nel rispetto della dignità della persona;
- creare condizioni per le pari opportunità attuando misure e strategie atte ad eliminare ogni forma di disagio socioculturale ed ambientale;

L'attuazione del progetto avviene a mezzo di una serie di attività.

Le attività si distinguono in interne ed esterne.

Sono attività interne:

- attività motoria — riabilitativa;
- attività di igiene e cura della persona;
- attività di animazione e socializzazione;
- attività musicali;
- attività di tipo occupazionale e segnatamente: decoupage, pittura, disegno, ricamo e maglia;
- visione di film a tema con eventuali colloqui a carattere critico;
- festeggiamento di ricorrenze

Le attività occupazionali sono attività di gruppo guidate dagli operatori della struttura finalizzate principalmente alla integrazione socio-ambientale.

Le attività esterne

concernono interventi in ambito territoriale quali:

- visite guidate sul territorio
- manifestazioni a carattere ludico allo scopo di coinvolgere scuole e associazioni e gruppi di volontariato all'insegna del divertimento e della integrazione;

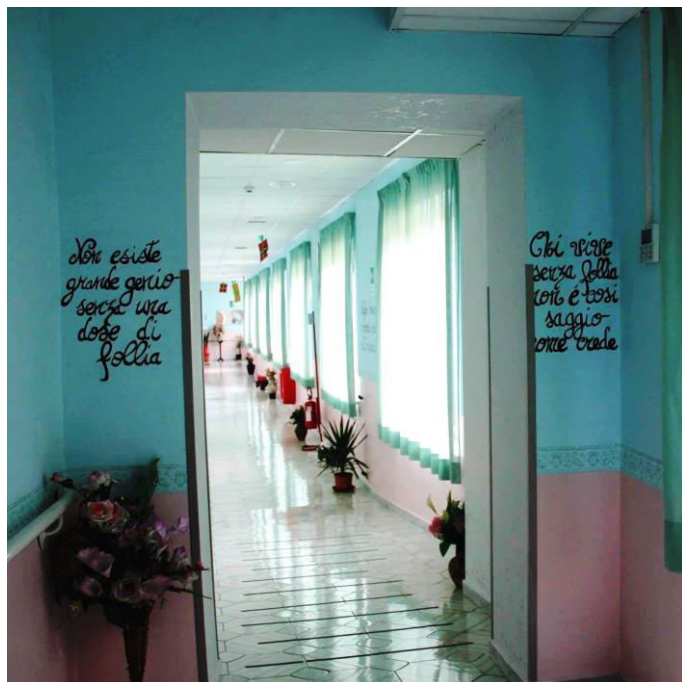
– educazione alla fruizione dei servizi e delle strutture presenti sul territorio;

Nel periodo estivo, si organizzarono gite in stabilimenti balneari;

– visite guidate presso Santuari e Chiese.

Durante le festività cristiane sono previste:

– visite ai presepi ed ai sepolcri



DIRIGENZA, AMMINISTRAZIONE E PERSONALE

Il direttore responsabile della struttura è comunicato all'atto dell'ammissione, sia all'ospite che al familiare referente. Egli spende la propria professionalità nella pianificazione, l'organizzazione il controllo e la gestione della struttura.

L'amministratrice e/o amministratore è responsabile della gestione finanziaria e tecnica e di tutti gli atti che impegnano la comunità verso l'esterno.

La sociologa svolge funzione di coordinamento dei servizi all'interno della comunità.

Lo psicologo e il sociologo esercitano le loro funzioni come indicate nella procedura di ammissione.

Gli operatori addetti all'assistenza hanno conseguito mediante un corso di formazione, una apposita qualifica e svolgono mansioni di assistenza igienico-sanitaria e di cura individuale, garantendo i servizi offerti.

La presenza del personale è assicurata nel rispetto degli standard numerici (rapporto numero personale/numero ospiti, come previsto da normative vigenti in materia).

Sull'attività del personale addetto e qualificato all'assistenza infermieristica e al servizio fisioterapico si richiama quanto prima specificato.

Educatori ed animatori professionisti sono consulenti esterni e svolgono attività di animazione ed educative.

Il personale utilizza un cartellino identificativo con indicazione del proprio nome, cognome e qualifica.

Al personale ed ai volontari è garantita la partecipazione ad esperienze periodiche di formazione e aggiornamento.

Il personale dipendente e/o amministrativo non è responsabile se l'ospite rimane offeso da eventi riconducibili alla sola sua sfera di azione e decisione; ne è responsabile dei fatti che possono verificarsi fuori dalla struttura: caduta, mancato ritorno ed altro.

CRITERI DEONTOLOGICI DEGLI OPERATORI.

Il personale di diverso livello e qualifica nell'esercizio della propria funzione si ispira ai seguenti criteri deontologici:

- Principio di correttezza
- Principio di riservatezza
- Principio di veridicità
- Principio di dignità e decoro professionale
- Principio di collegeranza



Qualità Socio - Assistenziale

L'assistenza primaria fornita è quella socio sanitaria. A seconda della patologia, l'ospite viene inquadrato in un gruppo. Il gruppo è sottoposto a controllo e vigilanza di un responsabile, identificato, a cui l'ospite può fare riferimento.

L'assistenza sanitaria è assicurata dal solo medico di base dell'ospite comunicato all'ammissione. In alternativa, solo su richiesta dell'ospite o del familiare di riferimento, l'amministrazione potrà fornire assistenza di un medico generico.

Nei giorni festivi e prefestivi, di notte e in caso di necessità l'assistenza sanitaria viene garantita dal servizio di guardia medica presente nel comune di San Vitaliano.

Su prescrizione del medico di base si prenotano per tutti gli ospiti le necessarie visite specialistiche.

In caso di affezione che richiede appropriata assistenza ospedaliera, a giudizio del medico, l'ospite è avviato in idoneo luogo di cura.

Nel costo del servizio non sono comprese le visite specialistiche richieste e fornite e le spese per i mezzi di trasporto.

Ove l'evolversi della patologia dell'ospite incida negativamente sulla sua parziale autosufficienza, l'amministrazione, incaricherà una commissione

composta da medico generico, medico geriatra e sociologa che sottoporrà a visita l'ospite.

L'evolversi della patologia, ne consegue la variazione della retta mensile.

L'assistenza infermieristica è garantita dalla presenza continua di un infermiere professionale che somministra terapie orali ed intramuscolari seguendo le prescrizioni del medico (di base o medico generico richiesto).

L'assistenza fisioterapico verrà espletato da uno specialista della riabilitazione.

Attività animatoriale ed educativa

La Comunità attribuisce particolare importanza alle attività di animazione con finalità ricreative, sociali e culturali pensate per valorizzare la personalità dell'ospite e quindi il suo benessere psicofisico.

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

L'attività animatoriale, esercitata da animatori professionisti, consiste in:

attività sociali, cognitive e ricreative (giochi di società ludico-ricreativi, giochi cognitivi e stimolo della memoria, esercizi per lo stimolo della motorietà, musica, incontri con scolaresche ed associazioni);

attività culturali ed espressive (partecipazioni alla vita religiosa, lettura dei quotidiani e riviste, laboratori di pittura ed altre attività espressive).

Agli eventi particolari di animazione possono partecipare i familiari e quanti volontariamente sono interessati a collaborare.

Nei progetti animatoriali rientrano anche le gite esterne, organizzate in occasione di particolari ricorrenze o eventi sul territorio: carnevale, processioni ed altro.

È garantita inoltre l'assistenza spirituale a tutti gli ospiti con la presenza di suore.

Le funzioni religiose settimanali si svolgono presso la Chiesa / Cappella adiacente la struttura.

L'attività musicale espletata dal maestro di musica è volta ad aprire canali di comunicazione al fine di aprire processi di socializzazione.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Diritti

L'ospite nella fruizione dei servizi ha:

- **Diritto all'informazione:** l'ospite ha diritto di essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori della struttura con i quali si relaziona.
- **Diritto all'equità di trattamento:** l'ospite ha diritto ad un equo e imparziale trattamento da parte della Comunità.
- **Diritto alla privacy:** l'ospite che sottoscrive modello di acquisizione del consenso secondo D. Lgs. 196/03, ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.

- **Diritto alla trasparenza:** il diritto alla pretesa della trasparenza dell'attività amministrativa si esercita mediante accesso ai propri documenti.
- **Diritto alla decisione:** l'ospite ha diritto a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute ed alla propria vita.
- **Diritto al futuro:** Ogni ospite ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della sua vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione ed assistenza.

Doveri

L'ospite nella fruizione dei servizi deve:

- Rispettare, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.

- Rispettare la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia ed atteggiamento collaborativi e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello aziendale).
- Adempiere al costo del servizio stabilito.
- Mantenere in buono stato l'alloggio e gli spazi comuni, la struttura, gli arredi e gli impianti che vi si trovano installati garantendo la corretta utilizzazione degli stessi.
- Rispettare le norme vigenti sul "Divieto di Fumo"