



SAN GIUSEPPE - FIUMICELLO
Società Cooperativa ONLUS

Via Luciano Manara, 21 - 25126 BRESCIA
C.F. e P.I. 01524510177

Uffici Amministrativi tel e fax 0303731881

Servizi alla persona

via Luciano Manara, 21 Brescia

tel. e fax 0303731881

e.mail sangiuseppefiumice@libero.it



COMUNITÀ RESIDENZIALE
PER ANZIANI
“SAN GIUSEPPE”

Via L. Manara 21 Brescia

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno degli strumenti fornito ai cittadini per dare loro un'informazione chiara su quali sono le attività del servizio Comunità residenziale per Anziani della "San Giuseppe-Fiumicello", e rendere quindi trasparente la gestione dello stesso. La Carta dei Servizi presenta il senso e la finalità del Servizio, lo descrive, ne declina gli obiettivi, esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti. L'obiettivo della carta dei servizi è informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale, e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio, e allo stesso tempo consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

PRINCIPI E FONDAMENTI

La presente "Carta dei servizi" ha come fonte d'ispirazione i seguenti riferimenti legislativi:

- ✎ Codice Civile
- ✎ L. n.8/11/2000, n.328

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, per la realizzazione pratica del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

REGOLARITA'

La San Giuseppe Fiumicello Società Cooperativa ONLUS, ente gestore del Servizio denominato Comunità Residenziale per Anziani "San Giuseppe", attraverso tutte le sue componenti, garantisce la regolarità e la continuità del servizio e delle attività socio

assistenziali assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

TRASPARENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La San Giuseppe-Fiumicello Società Cooperativa ONLUS attraverso i propri organi di controllo e in base alle norme vigenti, garantisce che tutte le procedure attuate per il funzionamento della Comunità Residenziale per Anziani “San Giuseppe” siano tese al raggiungimento del maggiore grado possibile di qualità.

STORIA, AMBIENTE E TERRITORIO

La Comunità Residenziale per Anziani “San Giuseppe” è gestita dall’omonima cooperativa fondata nel 1981 da don Roberto Fé e dall’attuale Presidente, ed è situata nel quartiere “Fiumicello” in Brescia, a pochi Kilometri dal casello autostradale di Brescia Centro e facilmente raggiungibile anche attraverso la rete di trasporti pubblici.

La sede del Servizio si trova a Brescia in via L. Manara, 21, quartiere Fiumicello, al secondo piano della sede principale della Cooperativa San Giuseppe.

La posizione del quartiere di Fiumicello, vicina al centro città e ben servita dai mezzi pubblici, rappresenta per noi una grande risorsa poiché ci permette facili trasferimenti verso servizi, strutture ospedaliere, musei, monumenti e tutto ciò che di interessante a livello civico e culturale esiste nella nostra Città; anche il servizio è situato in una posizione favorevole essendo adiacente all’oratorio della Parrocchia di S. Maria Nascente, ciò rappresenta il punto di partenza per la costruzione di una “rete” che favorisca l’integrazione dei singoli e del nostro Servizio all’interno del quartiere.

PRESENTAZIONE

NATURA, FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio Comunità Residenziale per Anziani “San Giuseppe” è un servizio di natura assistenziale che rientra nella sperimentazione prevista dalla Legge regionale n.3/2008 e nasce come nuova soluzione tra domicilio e RSA; i riferimenti normativi sono i seguenti:

L.R. del 12 marzo 2008 n. 3

DgG del 15 marzo 2010 n.1254

DGR del 25 ottobre 2013 n. 856

DGR del 19 dicembre 2014 n. 2942

L.R. del 14 agosto 2015 n. 23

Il servizio fa parte dei progetti sviluppati nell'ambito della Residenzialità Leggera ed è improntato al mantenimento del benessere della persona e della propria autonomia, rispondendo al bisogno di una maggiore flessibilità nell' modulazione dei livelli di intensità assistenziale. La specificità della Comunità Residenziale è rappresentata da un minor grado di protezione, che favorisce nell'anziano il mantenimento delle abilità funzionali e del tono dell'umore ed una bassa intensità di interventi sanitari che si accompagna ad una maggiore intensità di vita sociale e relazionale.

La finalità del servizio è quella di garantire un'accoglienza, caratterizzata da un adeguato numero di ospiti e prevalente impostazione domestica, familiare e abitativa. Il modello organizzativo del servizio garantisce alle persone la libera espressione delle autonomie, favorendo la socialità, l'arricchimento delle relazioni e operando per promuovere salute e benessere.

Il servizio è gestito da **operatori qualificati e/o con esperienza nel settore anziani**, sono presenti in organico operatori ASA/OSS con funzioni di gestione della casa e cura della persona **coordinati da una persona diplomata, dotata di esperienza nel settore**; l'approccio è di tipo professionale, ma, nel contempo, **fondato sulla vicinanza empatica**; per quanto riguarda le **attività animative, di socializzazione, di contatto e scambio**

con il territorio, queste sono a cura di un animatore coadiuvato da volontari.

Gli obiettivi del servizio sono i seguenti:

- Sostenere le esigenze abitative di protezione delle persone;
- Garantire un progetto individuale che risponda alle esigenze e ai desideri della persona prestando attenzione anche alla rimotivazione alla vita;
- Favorire il mantenimento dell'autonomia e promuoverne il miglioramento;
- Promuovere il mantenimento delle relazioni sociali e familiari nel rispetto della privacy;
- Favorire stili di vita che promuovano la salute e il benessere della persona (volti a prendersi cura di sè, alimentarsi in modo corretto, contrastare l'isolamento sociale e culturale, ecc.);
- Prevenire e ritardare il ricorso a strutture socio sanitarie e il ricorso improprio di servizi di emergenza urgenza e di ricovero ospedaliero;
- Aiutare la famiglia, in caso di soggiorno temporaneo, a superare periodi di sovraccarico e di crisi (malattia del caregiver di riferimento, burn out).

La vita del Servizio è semplice e scandita dalle normali attività legate alla quotidianità casalinga effettuate dagli operatori con eventuale coinvolgimento degli ospiti del servizio e attività di tipo animativo/ricreativo; viene organizzata annualmente una vacanza estiva marittima presso idonea struttura convenzionata;

La Comunità Residenziale offre servizi di carattere alberghiero (compresi servizi di lavanderia e stireria degli effetti personali degli ospiti), attività di vita comunitaria rispettose della libertà individuale, iniziative di coinvolgimento amicale e familiare con possibilità di uscite sia di gruppo che in autonomia, servizio mensa, cucina e servizio di assistenza alla persona (auto, igiene personale compreso bagno assistito, ecc.)

Gli **strumenti** di cui ci serviamo nello svolgimento del servizio sono i seguenti:

- ✓ **PROGETTO INDIVIDUALE (PI)** : contenente tutte le informazioni raccolte a seguito di valutazione multidimensionale, oltre che le motivazioni della scelta della Comunità;
- ✓ **PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)**: finalizzato a dettagliare gli interventi previsti per il raggiungimento degli

obiettivi, è redatto a cura del personale della Comunità Residenziale;

- ✓ **Patto di Assistenza:** è sottoscritto da ciascun ospite e/o dai familiari e dal Coordinatore della Struttura. Contiene i servizi offerti e gli impegni assunti dai familiari relativamente all'assistenza del congiunto ed al relativo pagamento.

STRUTTURA

Il servizio **Comunità Residenziale per Anziani “San Giuseppe”** è situato al secondo piano del palazzo sito in Brescia, via Luciano Manara 21, sede principale della nostra Cooperativa.

Il servizio è servito da un così strutturato:

Comunità Residenziale per Anziani “San Giuseppe” 18 posti
Spazi comuni: n. 2 sale da pranzo, n. 1 salotto, n.1 cucina con dispensa, n.1 ufficio del coordinatore, n. 1 lavanderia/stireria, n. 2 balconi 1 di cui uno con veranda a vetri chiusa, n. 6 bagni attrezzati per disabili, n. 1 spogliatoio per il personale in condivisione, n. 2 bagni per il personale, n. 1 camera per la sorveglianza notturna.
Spazi privati: n. 11 camere per gli ospiti (di cui 4 singole e 7 doppie)

Negli spazi privati (camere) gli ospiti possono portare oggetti privati provenienti dalla precedente abitazione quali ricordi di famiglia, quadretti, fotografie, la propria abat-jour, libri compatibilmente con gli spazi a disposizione e in condivisione.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari della Comunità Residenziale sono prioritariamente persone anziane con livelli diversi di autonomia, ma con quadro clinico stabilizzato e bisogni diversificati, di ordine non solo abitativo, ma anche psicologico, relazionale, assistenziale, sanitario e sociale, riconducibili ad un **grado (massimo) di compromissione moderato per mobilità, cognitivtà/comportamento e comorbilità.** Gli ospiti tipo sono persone con un supporto familiare e sociale insufficiente o che, pur avendo una condizione socio familiare stabile, scelgono volontariamente di vivere in Comunità.

CRITERI DI ESCLUSIONE

Non sono ammissibili in Comunità Residenziale le persone totalmente autosufficienti o con gravi disturbi psico-comportamentali, poiché le caratteristiche strutturali ed assistenziali del servizio non garantiscono livelli di protezione adeguati.

PERSONALE OPERATIVO E DI SUPPORTO

Per quanto riguarda l'aspetto gestionale, nella Comunità Famiglia sono impiegate diverse figure professionali con titolo ASA/OSS (con mansioni tipiche da asa) e con esperienza nel settore e altre figure di supporto non professionali.

Prestazioni e compiti:

Direzione

- ✓ Definizione linee guida del servizio
- ✓ Supervisione del personale
- ✓ Esamina delle domande di inserimento
- ✓ Gestione economica

Coordinatore

- ✓ Individuare il care manager per ogni ospite;
- ✓ Favorire e verificare il buon andamento delle attività del personale di varia tipologia con compiti assistenziali, dei volontari, di quello esterno presente con accessi occasionali (MMG ecc.);
- ✓ Garantire l'accoglienza, il coinvolgimento dei parenti e la creazione di un clima familiare;
- ✓ Farsi carico della condivisione e sottoscrizione del Patto di Assistenza;
- ✓ Monitoraggio della realizzazione del Progetto Individualizzato e del Piano di Assistenza Individuale;
- ✓ Rapporti con Medici di base, Assistenti Sociali e parenti;
- ✓ Valutazione proposte di inserimento con la Direzione;
- ✓ Verifiche periodiche dei casi;
- ✓ Garantire l'aggiornamento del P.I. e del P.A.I. degli ospiti;

Personale di Assistenza Tutelare

- ✓ *Igiene degli ambienti;*
- ✓ *Igiene personale degli ospiti (doccia settimanale assistita e supporto per igiene quotidiana ospiti ove necessario);*
- ✓ *Preparazione e somministrazione dei pasti giornalieri;*
- ✓ *Verifica della corretta assunzione dei farmaci degli ospiti nei tempi e modi stabiliti dall'MMG;*
- ✓ *Servizio lavanderia;*
- ✓ *Presenza notturna (notte passiva).*

Animatore

- ✓ *Attività di socializzazione e ludico/ricreative;*
- ✓ *Attività di animazione (tombola, cartellonistica, visione film, karaoke, ecc. ecc.);*
- ✓ *Progetti innovativi.*

Operatori volontari

Nel servizio operano Volontari, le mansioni affidate sono le seguenti:

- ✓ *Supporto al servizio per semplici mansioni relative alla quotidianità;*
- ✓ *Accompagnamento dell'ospite a visite mediche, ove il parente è impossibilitato;*
- ✓ *Supporto alle attività di socializzazione e ludico/ricreative;*
- ✓ *Supporto alle attività di animazione;*
- ✓ *Rammendo e riparazione vestiario.*

MODALITA' DI ACCESSO

L'inserimento nella Comunità Famiglia è possibile previa domanda da depositare presso la Direzione, contenente:

1) dati anagrafici completi dell'anziano, contatto familiare, motivazione all'ingresso;

2) relazione del MMG e/o specialista curante in cui si evidenzia il quadro complessivo dell'ospite contenente le abilità funzionali (Barthel, ADL, IADL) - Comorbilità (CIRS) - Cognitività (MMSE) - Quadro Depressivo (GDS);

3) quanto la persona ritiene utile portare a conoscenza della Direzione.

Dopo la valutazione positiva della Direzione si può effettuare l'inserimento che viene ufficializzato con la stipula di un Patto di Assistenza contenente i servizi offerti e gli impegni assunti dai familiari relativamente all'assistenza del congiunto ed al pagamento della retta e le modalità di dimissione in caso di variazione delle condizioni di salute e autonomia dell'ospite.

L'inserimento è possibile sia privatamente che mediante presentazione da parte dei Servizi Sociali territoriali.

Non sono previste corsie preferenziali di accesso.

DIMISSIONI

Qualora si determini un aggravamento stabile delle condizioni generali, segnalato al MMG dalla struttura e/o dai parenti o dallo stesso rilevato, senza possibilità di recupero nel breve periodo, la permanenza dell'utente dovrà essere rivalutata dalle equipe per la valutazione multidimensionale e del MMG, coinvolgendo il Servizio Sociale del Comune. In caso di perdita dei requisiti di permanenza in Comunità residenziale, dovrà essere attivato l'iter in uso per gli assistiti a domicilio, impiegando care giver non professionali il cui costo sarà a carico dell'ospite.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio funziona per 365 giorni, è aperto per 7 giorni alla settimana. Per quanto riguarda le specifiche del funzionamento si rimanda al regolamento allegato alla presente Carta dei Servizi.

SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE

Il Servizio garantisce i seguenti servizi:

- Servizi di carattere alberghiero;
- Attività di vita comunitaria rispettose della libertà individuale, iniziative di coinvolgimento amicale e familiare con possibilità di uscita sia di gruppo che autonoma;
- Servizio mensa, cucina;
- Servizio di assistenza alla persona;
- Se necessari, servizi sanitari(MCA, 112 ecc.) e quelli sociosanitari attivati attraverso l'equipe di valutazione multidimensionale.
- Visita Geriatrica semestrale obbligatoria.

PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID19

Per quanto riguarda il rischio legato alla pandemia da covid19, la nostra Cooperativa si è dotata di uno specifico protocollo aziendale al fine di prevenire e ridurre il rischio. Per ogni servizio è stato stilato uno specifico Piano organizzativo in cui sono contenute tutte le misure adottate per ridurre il rischio di infezione covid19.

Per quanto riguarda le procedure del servizio di Comunità Residenziale per Anziani, si rimanda al suo Piano Organizzativo presente presso l'ufficio del Referente covid19.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità rappresentano i livelli che ha raggiunto il Servizio; forniscono infatti informazioni qualitative e quantitative, attraverso le quali si può misurare e valutare il Servizio, andando anche a confrontare quanto impegnato sulla Carta e quanto realizzato operativamente nel processo di erogazione.

Qui di seguito sono individuate le dimensioni della qualità, ovvero gli aspetti caratteristici attraverso i quali è possibile scomporre e declinare il servizio erogato dal Servizio. Ad ogni dimensione corrispondono degli elementi caratteristici dell'attività della Comunità Famiglia e per questo quantificabili e monitorabili. Ciascuna dimensione viene quindi descritta da specifici indicatori, che a loro volta sono misurati da uno o più standard che individuano il livello minimo che La Comunità Residenziale si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi.

Il Personale

Indicatore	Standard
<i>Titoli e qualifiche:</i>	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto e/o dell'esperienza lavorativa per le mansioni svolte
<i>Nuove assunzioni:</i>	Tutte le nuove assunzioni sono affiancati per un congruo periodo agli operatori di comprovata esperienza. Tutti gli operatori ricevono la presente Carta e la documentazione sulle norme di sicurezza e di tutela della privacy.
<i>Condizioni igienicosanitarie:</i>	Tutti gli operatori hanno effettuato le visite mediche previste dalla normativa 626/96 ora 81/08.
<i>Continuità dell'assistenza:</i>	Storicamente Il tasso di turn-over del personale nei Servizi dell'Area Anziani della nostra Cooperativa è minimo.
<i>Formazione e aggiornamento:</i>	Tutti gli operatori e il coordinatore svolgono annualmente incontri di formazione/aggiornamento.

Inserimento e Progettazione

Indicatore	Standard
<i>Valutazione della domanda:</i>	Il richiedente invia una relazione a cura del MMG o specialista contenente le informazioni descritte nella Carta dei Servizi e tutto quanto si ritiene utile far sapere alla Direzione. I responsabili del servizio, sulla base delle

	informazioni ricevute, effettuano la valutazione sulla fattibilità dell'inserimento.
Monitoraggio e verifiche:	<p>Il Monitoraggio dell'andamento dell'inserimento viene effettuato dal Coordinatore mediante osservazione diretta e dalle informazioni fornite dagli operatori.</p> <p>Il Monitoraggio dei requisiti di permanenza viene effettuato a scadenza semestrale mediante il controllo dei parametri fondamentale ed il contatto con i medici di base e specialisti a secondo dello stato di salute stesso dell'ospite.</p> <p>La qualità del monitoraggio è garantita dall'incrocio di dati oggettivi provenienti da un'osservazione mirata ed attenta.</p>
Documentazione:	<p>Fascicolo personale (tutta la documentazione contenuta è protetta da segreto professionale e dalla legge n. 675 del 31/12/1996) contenente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili; • Scheda informativa; • Documentazione sanitaria/socio sanitaria e sociale consegnata all'accesso; • Relazione d'ingresso MMG o specialista successivi accessi a visite- anche ambulatoriali; • Progetto Individuale contenente tutte le informazioni della valutazione multidimensionale oltre che le motivazioni della scelta della Comunità; • Piano di Assistenza finalizzato a dettagliare gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi, redatto dal personale della Comunità; • Diario delle eventuali criticità sanitarie o socio sanitarie registrate nel corso dell'accoglienza; • Tracciate/copia di eventuali segnalazioni effettuate alla famiglia, al MMG o ai servizi territoriali (ATS, ASST, Comune); • Documentazione relativa agli interventi attivati in ordine alle criticità riscontrate e quant'altro si ritenga utile nell'interesse del benessere della persona.

Le Prestazioni

Indicatore	Standard
<i>Igiene e cura degli</i>	Il Piano delle Pulizie è descritto dettagliatamente nel

<i>ambienti:</i>	Manuale HACCP presente all'interno della Struttura.
<i>Igiene dell'ospite</i>	1 Doccia settimanale assistita per ogni ospite Igiene di base giornaliera in autonomia
<i>Preparazione e somministrazione dei pasti</i>	I pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) vengono preparati in apposita cucina autorizzata da operatori formati con corso HACCP
<i>Gestione terapie farmacologiche</i>	Le terapie vengono autopreparate settimanalmente dagli ospiti del servizio seguendo le indicazioni scritte dei medici di base e/ specialisti con l'attenta supervisione del caregiver interno che ne verifica la corretta assunzione negli orari stabiliti dai medici competenti.
<i>Servizio lavanderia</i>	Il servizio lavanderia è effettuato all'interno della nostra struttura.
<i>Sorveglianza notturna</i>	Il servizio prevede la presenza di un'operatore per la sorveglianza notturna.
<i>Attività animative</i>	Le attività animative (tombola, musica, uscite sul territorio, giochi di carte) sono gestite da un operatore dedicato e da volontari. Nei mesi estivi viene organizzato un soggiorno al mare presso struttura convenzionata.

RECLAMI

Gli utenti, parenti o affini e chiunque ne abbia interesse, possono esercitare il proprio diritto al reclamo secondo la seguente modalità:

presentazione di lettera in carta semplice, indirizzata alla società San Giuseppe Fiumicello Soc. Coop. Onlus

Il reclamo relativo ad un presunto comportamento scorretto di un operatore deve essere presentato dal cittadino entro 15 giorni dall'avvenimento;

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre negli altri casi, è necessario procedere ad istruttoria a cura del Responsabile del Presidio, al termine della quale lo stesso provvederà a rispondere all'utente e/o ai suoi familiari, comunicando le azioni intraprese.

COSTO

La Retta Individuale e giornaliera è di € 48,82 (compresa iva 5%)

La Retta comprende tutti i servizi sopradescritti; non è compreso il costo dei medicinali e la quota delle spese personali.

Eventuali servizi aggiuntivi quali assistenza supplementare specifica alla persona e servizio di trasporto per visite mediche non sono compresi dalla retta e conteggiati a parte, se forniti.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero o alloggio temporaneo presso altro domicilio, per i primi 15 giorni di assenza la Retta è piena, dal 16° giorno la retta sarà ridotta al 30% della retta piena (€ 14,00).

In caso di esigenze particolari, sono state costruite rette differenziate che variano a seconda dei bisogni della persona:

- € 48,82 (compresa 5%)/die **retta base comprensiva di:** servizi alberghieri, sorveglianza notturna, personale diurno, lavanderia, gestione rapporti con medici e parenti, calendarizzazione e pianificazione delle visite mediche, approvvigionamento farmaci, 2 visite geriatriche obbligatorie all'anno;

- € 51,97 (compresa iva 5%)/die **retta media comprensiva di:** quanto di cui alla retta base+spese sanitarie+accompagnatore per visite mediche+igiene personale aggiuntiva e specifica per i bisogni di grado medio;

- € 54,07 (compresa iva 5%)/die **retta massima comprensiva di:** quanto di cui alla retta base+ spese sanitarie+accompagnatore per visite mediche+igiene personale aggiuntiva e specifica per i bisogni di grado grave.

CONTATTI

San Giuseppe-Fiumicello Soc. Coop. ONLUS
Via Luciano Manara, 21
25126 Brescia (Bs)
Tel e fax +39 030 3371716
e-mail: sangiuseppegfiumice@libero.it

Presidente: dott. Alberto Castiglioni
Vice-presidente: d. Franco Bresciani
Consigliere e referente amministrativo: Rag. Chiara Cabras

Comunità Residenziale per Anziani “San Giuseppe”

Via Luciano Manara, 21

25126 Brescia (Bs)

Coordinatrice: Laura Alberti

Tel.: 030 313088 numero interno del Servizio

e-mail: sangiuseppefumice@libero.it
crasangiuseppe@gmail.com
posta certificata: sangiuseppe.onlus@pec.confcooperative.it