

O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti)

Sede Centrale: Via del Ghirlandaio n. 56, 50121 Firenze

tel. 055.677250, tel. e fax 055.661245, e-mail: sede@oami.it - www.oami.it

CARTA DEI SERVIZI

CASA S.CHIARA e SAN FRANCESCO

INDICE

1. LETTERA AGLI OSPITI	pag. 2
2. Presentazione dell'O.A.M.I.	pag. 3
3. Principi e normativa di riferimento.....	pag. 5
4. Struttura Residenziale "O.A.M.I Casa S.Francesco e S.Chiara"	pag.6
4.1.Presentazione del servizio.....	pag.6
4.2.Servizi offerti.....	pag. 7
4.3.Volontariato O.A.M.I.....	pag.12
5. Modalità di accesso e fruizione dei servizi	pag.12
5.1 Domanda di inserimento.....	pag.12
5.2 Assegnazione della camera	pag.12
5.3 Modalità di accoglienza.....	pag.12
5.4 Retta.....	pag.13
5.5 Orario apertura Uffici Amministrativi.....	pag.15
5.6 Regolamento interno.....	pag.15
6. Standard di qualità.....	pag.16
6.1 Formazione del personale.....	pag.16
6.2 Attuazione Decreto Legislativo 155/97 – HACCP.....	pag.16
6.3 Attuazione Decreto Legislativo 81/80.....	pag.16
6.4 Attuazione Decreto Legislativo 196/2003.....	pag.17
7. Organismi rappresentativi degli ospiti e dei familiari	pag.17
8. Obiettivi di Miglioramento	pag.17
9. Servizio "Ascolto dell'Ospite"	pag.17

1. LETTERA AGLI OSPITI

Gentile Signore/Signora,

La invitiamo a prendere visione della presente “Carta dei Servizi”, redatta secondo la normativa vigente, affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, nonché le modalità per la tutela degli ospiti, rispetto ad eventuali disservizi.

Riteniamo che la presente “Carta dei Servizi”, grazie anche alla Sua collaborazione, possa risultare uno strumento utile a rendere il nostro lavoro sempre più apprezzabile dal punto di vista professionale e soprattutto rispondere al bisogno di accoglienza fraterna dell’utente, così come vuole il principio ispiratore della nostra Opera.

Allegato al presente documento, troverà un modulo da utilizzare per la comunicazione di segnalazione e suggerimenti, per far rilevare situazioni positive o negative o per indicare spunti inutili per il miglioramento del servizio.

Augurandoci che possa trovare di suo gradimento il nostro Servizio, salutiamo cordialmente.

La Direzione O.A.M.I

2. PRESENTAZIONE DELL'O.A.M.I

IDENTITA'

L'associazione Nazionale O.A.M.I (Opera Assistenza Malati Impediti) onlus, con Sede a Firenze, in Via del Ghirlandaio n.56 è una "Associazione riconosciuta" ai sensi degli Art. 14 e segg. Del Codice Civile, eretta in "Ente Morale" con D.P.R. n. 1098 del 27.07.1968, iscritta ai sensi del D.P.R. 10.02.2000 n. 361 al Registro delle Persone Giuridiche presso il Registro Nazionale della Prefettura di Firenze con n. 121 ed iscritta altresì con n. 398 del Registro delle "Organizzazioni di Volontariato" della Regione Toscana, ai sensi della L. n.266 dell'11.08.1991.

L'associazione si inquadra altresì sotto il profilo tributario, nell'ambito degli "enti di tipo associativo con finalità agevolata", ai sensi del co. 8, art. 148, D.P.R. n. 917 del 22.12.1986, e tra le "Organizzazioni non lucrative di utilità sociale" (Onlus), ai sensi dell'Art. 10 del D.Lgs. n.460 del 04.12.1997.

L'Opera ha carattere unitario nazionale e si articola attraverso una organizzazione territoriale in Sezioni Regionali e Provinciali. Nel 2002 l'O.A.M.I. ha portato la sua attività di accoglienza anche in Brasile, nello Stato del Maranao, a Victoria du Mearin, dove ha aperto la sua prima Casa famiglia per disabili senza famiglia.

FINALITA'

Scopo dell'O.A.M.I. è l'assistenza, morale e materiale, alla persona fisicamente o psichicamente malata, impedita, disadattata, o comunque bisognosa, in vista della sua promozione umana, integrale, e nella costante attenzione al messaggio del Vangelo ed al Magistero della Chiesa Cattolica, secondo le necessità dei tempi e dei luoghi.

SCOPO SPECIFICO DELL'O.A.M.I.

Lo strumento specifico attraverso cui l'O.A.M.I. realizza la propria finalità assistenziale è la creazione di Casa-Famiglia, piccole strutture a misura d'uomo (ideate negli anni '60, come controproposta al grande istituto), per l'accoglienza di piccoli gruppi di persone colpite da handicap fisico o psichico, parzialmente autosufficienti.

DA QUANDO OPERA

L'O.A.M.I., nacque in Toscana, e precisamente nel Valdarno, a Piandiscò, dove il 23 settembre 1964, inaugurò la sua prima struttura di accoglienza, "Casa Serenza Ersilia Bargagli Petrucci", la prima "casa-famiglia" d'Italia, per giovani donne con handicap motorio (intendendo, a quel tempo, per casa-famiglia = una struttura a misura d'uomo, priva di barriere architettoniche, da gestire fra sani e malati, come controproposta ai grandi istituti esistenti a quel tempo).

DOVE E' PRESENTE

Al momento l'O.A.M.I. è presente e operante:

- In Toscana: a Firenze e provincia, a Prato, a Livorno, nelle province di Arezzo, di Lucca, di Pistoia e di Pisa;
- In Lombardia: a Varese e provincia;
- In Piemonte: in provincia di Alessandria e in provincia di Torino;
- In Emilia Romagna: in provincia di Ravenna;
- In Umbria: nella provincia di Perugia;
- Nel Lazio: in provincia di Viterbo;
- In Sicilia: a Messina;
- In Sardegna: a Cagliari e provincia.

E' presente anche in Brasile, a Victoria do Mearim con Casa Sao Francisco.

CHI ACCOGLIE

L'O.A.M.I. accoglie in residenze socio sanitarie:

- Coppie di anziani, anziani soli autosufficienti e parzialmente non autosufficienti.

AMMINISTRAZIONE E DIRIGENZA

L'O.A.M.I. ha come organo tecnico esecutivo e deliberativo il Consiglio Direttivo Nazionale, che amministra e gestisce l'Opera a carattere generale, delegando al Presidente Nazionale l'aspetto operativo. Ogni struttura è gestita – per l'ordinaria amministrazione – dal Gruppo Responsabile della Struttura che ne costituisce la

Direzione e che, per l'aspetto contabile, fa riferimento al Segretario Amministratore. Il Gruppo Responsabile è così composto:

Coordinatore di struttura rappresenta l'OAMI, la sua mission ed il carisma del fondatore, in ciascuna sede operativa. Ha il compito di agevolare le comunicazioni tra la struttura territoriale e la sede centrale garantendo con essa una continuità di azione;

Segretario Amministratore, cura l'aspetto contabile e la gestione rette, tiene i contatti con l'ufficio contabile centrale, i fornitori e gli Enti pagatori.

Accanto al Gruppo Responsabile può esserci un gruppo responsabile di supporto alle attività della Direzione costituito da Soci Volontari O.A.M.I., che opera su delega ricevuta dal Presidente Nazionale.

Le varie procedure amministrative garantiscono i collegamenti operativi funzionali tra i servizi tecnici amministrativi e i servizi assistenziali all'interno della struttura, la direzione di struttura ne media le istanze

E' possibile ottenere maggiori informazioni sull'associazione, la sua mission ed i servizi offerti consultando il sito web **www.oami.it** o sottoscrivendo abbonamento alla rivista VITA NOSTRA o inviando email all'indirizzo: **sede@oami.it**

Chiunque se interessato può richiedere copia della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno alla Direzione delle strutture locali.

Materiale informativo è disponibile in occasione di manifestazioni, mostre ed altro, ove l'OAMI sia presente e su richiesta presso la Sede Centrale dell'OAMI a Firenze tel.055.677250.

3. PRINCIPI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'O.A.M.I., nell'erogazione dei servizi, si attiene ai seguenti principi:

1. **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto, religione od opinione politica.
2. **IMPARZIALITA':** i servizi sono erogati adottando verso gli abitanti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
3. **RISPETTO DELLA DIGNITA':** i servizi sono erogati garantendo la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della persona.
4. **CONTINUITA':** i servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
5. **DIRITTO DI SCELTA:** diritto di scegliere servizi idonei per trovare risposta alle proprie necessità.
6. **PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dell'ospite come soggetto attivo nella prestazione del servizio, in un clima di collaborazione con l'Ente. Può fare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano.
7. **ASSISTENZA:** all'ospite viene garantito l'aiuto del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie per una buona convivenza.
8. **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** l'Ente è costantemente impegnato a garantire che la qualità delle prestazioni risponda a criteri di efficienza di efficacia.

4. STRUTTURA RESIDENZIALE "O.A.M.I. - CASA S. FRANCESCO E S.CHIARA"

4.1 PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

"Casa San Francesco" e "Casa Santa Chiara", situati in Via Galli n.15/17 – Faenza (RA), sono una struttura residenziale unica che opera dal 1986 quale struttura di accoglienza di anziani, in condizioni di semi autosufficienza, nei quali permangono valide le capacità di relazione con l'ambiente e con caratteristiche psichiche e comportamentali compatibili con una convivenza comunitaria.

Casa San Francesco, autorizzata al funzionamento dall'ASL di Ravenna quale Casa di Riposo per n. 16 posti per utenti autosufficienti di gravità medio/lieve, e *Casa Santa Chiara*, autorizzata come Comunità alloggio per n. 18 posti per utenti parzialmente autosufficienti, si propone di ricreare per i suoi Ospiti, quanto più possibile, il clima accogliente e rassicurante della famiglia, e nel rispetto e nella valorizzazione della singola persona. La Casa non è convenzionata con l'Azienda Sanitaria di competenza territoriale, tuttavia nel limite del possibile cerca di operare in stretta collaborazione

coi servizi sociali proponenti ovvero di riferimento dei singoli Ospiti. L'ambiente abitativo riproduce le caratteristiche di una civile abitazione, si sviluppa su due piani fuori terra e uno seminterrato. Al piano terra è presente anche una cappella/camera ardente. Tutti i piani sono serviti da scale ed ascensore. La casa dispone di cortile e di giardino, accessibili anche alle persone con difficoltà motorie, in quanto privi di barriere architettoniche. L'intero edificio è coperto da terrazza, servita anch'essa da scale e ascensore. Gli ambienti di ritrovo comune sono vari e spaziosi per favorire la vita di relazione fra gli Ospiti e con l'esterno ed evitare il più possibile il decadimento psicofisico causato da inattività e isolamento.

4.2 SERVIZI OFFERTI

4.2.1 Servizio residenziale

A) Ospitalità residenziale

E' rivolta a persone anziane semi autosufficienti che per le condizioni psicofisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio.

L'ammissione avviene privatamente o a seguito di segnalazione da parte del Servizio Sociale con una retta giornaliera di **euro 73 per camera doppia e di euro 77 per camera singola**

B) Accoglienza estiva in famiglia.

La Casa offre ai suoi Ospiti la possibilità di trascorrere anche il periodo estivo con le loro famiglie.

4.2.2 Servizi specifici

Vitto

La struttura dispone di cucina interna e personale qualificato.

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

- Colazione: dalle 8.15 alle 9.00 circa
- Idratazione: ore 10.30
- Pranzo: ore 12
- Idratazione: ore 16.00
- Cena: ore 18.30

Il menù è articolato in 7 giorni la settimana, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi; sono previste variazioni stagionali. Il menù è programmato nel rispetto di apposite tabelle dietetiche. Sono previsti menù personalizzati nel rispetto di eventuali prescrizioni mediche per il singolo Ospite.

Alloggio

Le camere sono composte da 1 o 2 letti e sono dotate di servizi igienici interni o comunque riservati. In tutte le camere sono presenti armadi e cassetti personali per ogni ospite con tv e aria condizionata.

Servizio pulizia e sanificazione ambientale

Il Servizio è appaltato ad una Cooperativa di Servizi. La pulizia e la sanificazione delle camere sono svolte dagli operatori addetti alle pulizie.

Guardaroba, lavanderia e stireria

La Casa offre un servizio guardaroba interno in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. La Casa effettua il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria personale, degli asciugamani e della biancheria da letto di tutti gli Ospiti mediante la lavanderia interna. Vengono sconsigliati i capi di vestiario che richiedono un trattamento speciale. Qualora l'Ospite ne possieda, le spese di lavanderia esterna o di tintoria saranno a suo carico.

Igiene e cura della Persona

E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza, che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati ed in coerenza con le consegne medico –infermieristiche.

Parrucchiere

Il parrucchiere e il podologo sono presenti a chiamata nella Struttura, secondo necessità o a richiesta dei singoli Ospiti, prediligendo comunque, quando è possibile, l'appuntamento in negozio, quale momento di socializzazione per gli Ospiti stessi; le

spese saranno a loro carico. La Struttura si fa carico dell'igiene dei capelli e della cura ordinaria di mani e piedi, effettuato dagli operatori addetti al servizio della persona.

Piani assistenziali e progetti terapeutici

Per ogni Ospite vengono definiti i Piani assistenziali e Progetti terapeutici assistenziali e individualizzati, in accordo con il Servizio Sociale proponente. La Struttura mette a disposizione degli Ospiti una palestra attrezzata e la presenza del fisioterapista due volte a settimana; esigenze riabilitative individuali specifiche (stabilite dal medico di base dell'Ospite) esulano dal servizio offerto dalla Struttura, per esse il pagamento è a carico della famiglia.

Assistenza medica e specialistica

Gli Ospiti usufruiscono dell'assistenza medica di base da parte dei medici che operano in convenzione con l'Azienda ASL. Periodicamente i medici di base visitano i loro pazienti non autosufficienti presso la Struttura e ne compilano la cartella medica. La scelta dei farmaci compete solo al medico di base, al quale la famiglia può rivolgersi per eventuali informazioni. Per l'assistenza medica specialistica si usufruisce di quella offerta dai Servizi ASL Territoriali. Dal 2022 la casa ha messo a disposizione dei suoi ospiti il medico interno, che opera in libera professione in base ai bisogni degli assistiti, interfacciandosi con i Medici di Medicina Generale dei singoli Utenti. Per i trasporti verso i presidi distrettuali ed ospedalieri, qualora non sia possibile effettuarli con l'automezzo in dotazione, la Casa si avvale dei servizi della Croce Rossa Italiana, di Cosmo Help, della Pubblica assistenza (la spesa di tale servizio è a carico della famiglia).

Assistenza sociale

Un'assistente sociale della Sede Centrale segue l'aspetto burocratico e amministrativo relativo a inserimento e dimissioni degli Ospiti. Mentre in loco è la Coordinatrice della Struttura che adempie a funzioni di segretariato sociale e segue l'accoglimento e l'inserimento degli Ospiti quanto più possibile in stretta collaborazione con le Unità Operative Territoriali dei servizi.

Attività Animativa

Animatrice, Operatori e Volontari curano lo svolgersi delle attività di socializzazione e di quelle animative – occupazionali – riabilitative, secondo le attitudini e gli interessi degli Ospiti.

Occupazionale Riabilitativa

La riabilitazione fisioterapica viene effettuata su specifica prescrizione del medico fisiatra, o presso la palestra interna o presso strutture riabilitative esterne, mentre gli operatori di assistenza si impegnano a favorire il mantenimento delle capacità funzionali residue degli ospiti, sollecitandoli all'autonomia nei gesti della vita quotidiana. **La casa ha messo a disposizione dei suoi ospiti il fisioterapista interno che opera in libera professione in base ai bisogni degli assistiti.**

Assistenza religiosa

Il Servizio di assistenza religiosa è curato dal Parroco della Parrocchia di competenza territoriale e dell'Assistenza Spirituale O.A.M.I. . La S. Messa viene garantita, in Struttura, una volta a settimana, solitamente il sabato mattina. La Domenica, nei tempi liturgici dell'Avvento e della Quaresima e in occasione di particolari festività, presso la Struttura vengono effettuate apposite liturgie che prevedono anche la distribuzione della S. Eucarestia, quando non sia possibile la celebrazione della S. Messa.

Servizio in caso di ricovero ospedaliero

In caso di ricovero in Ospedale, la Casa, in assenza dei familiari di riferimento quindi in presenza di un tutore, garantisce all'assistito il contatto col personale sanitario e la visita da parte del personale della Struttura, che si fa carico della biancheria da lavare. L'assistenza in ospedale non è a carico alla Struttura.

In caso di ricovero ospedaliero o comunque di assenza dalla Casa, la Struttura effettua uno sconto 20 € giornalieri, fino ad un massimo di 15 giorni continuativi, sull'importo della retta.

Gite e uscite

Possono essere organizzate dalla Struttura gite o uscite quale parte integrante di specifici progetti individuali o di gruppo, oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio come spettacoli, manifestazioni o inviti in Parrocchia. Le uscite organizzate dal singolo Ospite accompagnato da un familiare non sono a carico della Struttura, che non se ne assume alcuna forma di responsabilità.

Trasporto

Il trasporto dell'assistito per l'ammissione e dimissione dalla Struttura, come per i rientri periodici in famiglia è da considerare prestazione esclusa dalla presente Carta dei Servizi.

4.2.3 Locali e ambienti comuni disponibili

Sala da pranzo

La Struttura è dotata di sala da pranzo, attigua alla cucina, dove vengono consumati i pasti principali, con l'assistenza degli operatori.

Sala relax e sala polivalente

La zona di soggiorno comprende:

- Attigua alla sala da pranzo e delimitata da parete mobile, un'ampia sala relax, arredata in parte a salotto con tavolo per giochi e lettura dei giornali, l'altra alla TV e accoglienza dei visitatori; le due aree sono separabili mediante parete mobile divisoria.
- La sala polivalente, destinata alle attività ludico-ricreative e di svago, anch'essa dotata di apparecchio TV.

Cappella/Camera ardente

La Casa dispone di una luminosa cappella, posta a piano terra in prossimità dell'ingresso. Essa è adibita ad uso di camera ardente in caso di morte.

Giardino

La Casa dispone di un ampio giardino interno, accessibile agli Ospiti, comprensivo di panchine, con diverse varietà di piante, ornamentali e da frutto.

Palestra

La Struttura è dotata di una piccola palestra dove è possibile effettuare eventuali trattamenti di riabilitazione motoria con il fisioterapista della Struttura o, eventualmente, altri scelti e pagati dall'assistito.

4.3 VOLONTARIATO O.A.M.I.

All'interno della Struttura esiste la presenza di Volontari O.A.M.I. regolarmente assicurati. Alcuni di essi possono collaborare anche nelle attività di animazione.

5. MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE DEI SERVIZI

5.1 DOMANDA DI INSERIMENTO

La richiesta di ammissione ai servizi residenziali per persone parzialmente autosufficienti dovrà essere inoltrata dai familiari o da parte dei servizi sociali di riferimento, mediante la compilazione di una apposita domanda, predisposta dalla Struttura.

Al momento in cui l'Ente è in grado di effettuare l'accoglimento, l'Ospite o in sua vece un familiare, dovrà sottoscrivere il Regolamento della Casa e consegnare al Responsabile della Struttura i documenti personali (carta d'identità, codice fiscale, libretto sanitario, ecc.). Sarà cura della Responsabile o del suo delegato, accogliere l'Ospite al suo arrivo in Struttura. La Sede Centrale O.A.M.I. rimane a disposizione per eventuali chiarimenti in merito all'iter burocratico da seguire.

5.2 ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

L'assegnazione della camera viene stabilita dal Coordinatore di Struttura in base alla disponibilità della Casa e agli aspetti caratteriali/comportamentali del nuovo Utente (informazioni raccolte direttamente dall'Ospite o da chi per lui/lei, prima dell'ingresso), nell'intento di creare abbinamenti che siano tra loro compatibili sotto tali profili. La sistemazione iniziale è tuttavia passibile di revisione, nel caso dovessero verificarsi esigenze organizzative interne tali da rendere necessario lo spostamento dell'ospite in altra camera, analoga per tipologia.

5.3 MODALITA' DI ACCOGLIENZA

L'Ospite, appena giunto in Struttura, viene accolto dalla coordinatrice e dall'infermiera di turno che lo accompagnano presso la propria camera. Segue una visita della Struttura, durante la quale l'Ospite riceve informazioni utili a facilitargli il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Nei primi giorni i familiari vengono invitati a mantenere contatti con la Struttura, per favorire l'ambientamento dell'Ospite. L'Ospite, con il responsabile o specifici operatori, nei giorni successivi viene sottoposto a visita medica e ad un colloquio, allo scopo di reperire dati anamnestici utili per organizzare al meglio l'assistenza necessaria. Per i familiari è previsto un colloquio con specifici operatori (Coordinatore di struttura, Animatore, Infermiere..) allo scopo di acquisire informazioni utili a rendere l'inserimento dell'Ospite il più agevole possibile. E' necessario raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale, in particolar modo nei casi di persone con disturbi comportamentali, nonché conoscere la famiglia stessa, al fine di verificare la possibilità di coinvolgimento nel progetto assistenziale e riabilitativo. Dopo l'acquisizione di tali notizie si formula e si rende operativo il piano assistenziale individualizzato (PAI) che verrà aggiornato periodicamente e si definisce la durata del periodo di prova. I familiari vengono informati sul programma e, se possibile ed opportuno, direttamente coinvolti.

5.4 RETTA

Per ciascun Ospite ammesso nella Struttura deve essere corrisposta una retta giornaliera onnicomprensiva. Sono previste rette differenziate in relazione allo stato di autosufficienza e di non autosufficienza degli Ospiti. L'importo si intende rapportato all'andamento ISTAT attuale.

5.4.1 Prestazioni comprese nella retta

La Struttura garantisce ai suoi Ospiti l'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Ospitalità a carattere residenziale continuativo;
- Servizi alberghieri generali, compresa la pulizia degli ambienti comuni;
- Fornitura di vitto completo (prima colazione, idratazione, pranzo, merenda e cena);
- Riscaldamento, acqua calda e fredda, energia elettrica;
- Cura e pulizia degli ambienti a disposizione dell'Ospite (pulizia e riordino giornalieri della camera e del bagno annesso, cambio sia settimanale che al bisogno della biancheria da letto e da tavola);
- Manutenzione e lavaggio biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc.), biancheria personale e vestiario;
- Assistenza religiosa;
- Attività di collegamento con i familiari, con i Servizi Sociali e con le associazioni di Volontariato;
- Disponibilità di un impianto di comunicazione che consente almeno la ricezione in ogni piano;
- Attività di riabilitazione funzionale, di animazione e socializzazione;
- Assistenza alla persona, assistenza infermieristica e di riabilitazione funzionale, aiuto quotidiano all'igiene e alla cura della persona (come dal punto 3.2.2.);
- Assistenza nell'assunzione della terapia medica;
- Aiuto alla vestizione e svestizione, all'igiene personale e all'assunzione dei cibi;
- Servizio ordinario di pedicure e manicure da parte del personale di assistenza.

5.4.2. Prestazioni escluse dalla retta

Le seguenti prestazioni non sono incluse nella retta e pertanto sono a carico dell'assistito:

- Assistenza medica specialistica non convenzionata;
- I medicinali e il materiale igienico-sanitario non a carico del SSN, sia totalmente che parzialmente, così come gli eventuali tickets dovuti;
- Bevande e generi alimentari non previsti nella tabella vittuaria;
- Il lavaggio degli indumenti, trattati ordinariamente in tintoria;
- Acquisto del vestiario;
- Assistenza diurna e notturna durante i ricoveri ospedalieri;
- Il trasporto dell'assistito per la prima ammissione nella Struttura e per eventuali allontanamenti temporanei o per visite mediche;
- Spese funerarie in caso di morte dell'Ospite durante la permanenza.

L'amministrazione non assume alcuna responsabilità circa il denaro o gli oggetti di valore portati all'interno della Struttura dall'Ospite.

5.4.3 Quota per usi personali

Per garantire la copertura delle spese di cui si tratta al punto 4.3.2, l'Ospite deve poter disporre di una somma adeguata, la "quota per usi personali", un fondo cassa gestito dal Coordinatore di Struttura

5.4.4 Pagamento della retta

Gli Ospiti sono tenuti al pagamento della quota a loro carico entro il 15 di ogni mese, secondo le modalità concordate con l'Amministratore della Struttura. La mancata corresponsione della retta dovuta costituisce grave inadempimento e comporta la risoluzione del contratto.

5.4.5 ORARI APERTURA UFFICI AMMINISTRATIVI

La Sede Centrale O.A.M.I. – situata in Via del Ghirlandaio n.56, Firenze – garantisce l'apertura degli uffici amministrativi dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì. L'ufficio Amministrativo O.A.M.I. Sezione di Faenza – via Paolo Galli 15– garantisce l'apertura il sabato mattina dalle ore 8.30 alle 12.00; negli altri giorni lavorativi solo su appuntamento.

5.5 REGOLAMENTO INTERNO

Al fine di favorire il lavoro degli operatori, si chiede ai sigg familiari e/o visitatori il rispetto delle seguenti semplici regole di comportamento:

- L'orario visite va dalle 9.45 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.45, da lunedì a venerdì; sabato, domenica e festivi si accede per visita soltanto di mattina (salvo situazioni eccezionali che vanno comunicate in anticipo al coordinatore di struttura);
- L'accesso alle camere di degenza avviene previa autorizzazione di un operatore, questo a maggior ragione se la camera è in condivisione con un altro Utente;
- Gli indumenti in entrata (sempre etichettati) e in uscita dalla struttura passano sempre dal coordinatore di struttura;
- Gli Ospiti in carrozzina o con ausili per la deambulazione non possono essere prelevati o spostati direttamente: ci si rivolge ad un operatore;
- Le informazioni sanitarie vanno richieste esclusivamente ad un infermiere o al medico di struttura.

6. STANDARD DI QUALITA'

La Struttura adotta sistemi di verifica e revisione della qualità, al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi erogati. Inoltre, la Struttura è soggetta al controllo della Commissione Controllo e Vigilanza composta dai membri della ASL e del Comune e Nas, che effettuano visite per valutarne i requisiti. Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Sono, pertanto, verificabili solo sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche.

6.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Struttura è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Periodicamente la Cooperativa appaltatrice dei servizi organizza corsi di formazione obbligatori per il Personale di assistenza allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati e pianifica la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni.

6.2 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 155/97 – HACCP

La Struttura ha elaborato il manuale previsto dal D. Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di controllo di processo che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti. Il personale segue periodicamente corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

6.3 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/80

La Struttura ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per la Struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza (annuali prove di evacuazione in caso di incendio).

6.4 ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 196/2003

La Struttura ha ottemperato a tutti gli obblighi previsti dal Decreto legislativo 196/2003 e successive modifiche apportate L. n 205/2021 “Codice della Privacy”. Al momento dell’ingresso l’Amministrazione della Struttura acquisisce il consenso al trattamento dei dati personali e consegna l’informativa. Tutti i dati trattati sono protetti dalle misure di sicurezza previste dal Codice sulla Privacy.

7. ORGANISMI RAPPRESENTATIVI DI OSPITI E FAMILIARI

Casa San Francesco e Casa Santa Chiara favorisce la costituzione di organismi amministrativi degli Ospiti e/o dei loro familiari come previsto dal Regolamento interno della Struttura. Periodicamente gli Ospiti della Casa Famiglia si riuniscono in Assemblea insieme al Gruppo Responsabile della Struttura stessa, per discutere problemi ordinari e straordinari relativi all’andamento della Comunità, vengono inoltre periodicamente distribuiti questionari ai familiari. Alla riunione assembleare possono partecipare tutti coloro che risiedono nella Struttura, compreso il personale di servizio, il Consiglio di Amministrazione, più i Volontari esterni.

8. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Struttura lavora nell’ottica di un continuo miglioramento degli obiettivi prefissati in particolare:

- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei familiari e degli operatori mediante l’utilizzo di appositi questionari.
- Alzata e messa a letto terapeutica personalizzata dagli Ospiti.

9. SERVIZIO “ASCOLTO DELL’OSPITE”

Obiettivo dell’O.A.M.I. è quello di rendere la permanenza dell’Ospite presso le strutture residenziali il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l’opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi. Per raggiungere questo obiettivo è stato predisposto un apposito modulo grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al presente documento, effettuando la segnalazione direttamente al Gruppo Responsabile della Struttura oppure alla Sede Centrale O.A.M.I.. I responsabili O.A.M.I. si impegnano a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dalla data di ricevimento delle stesse.

N.B

La Struttura O.A.M.I. cui si riferisce la presente Carta dei Servizi fa riferimento alla seguente normativa: "Legge quadro per la realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali" (L.328/2000) – Normativa Regionale vigente.

Carta dei Servizi aggiornata al 15 giugno 2024.

Letto e approvato dal Legale Rappresentante dell'O.A.M.I e Presidente Nazionale dott.ssa Maggi Anna Maria.

.....