



O.A.M.I.

Opera Assistenza Malati Impediti

..... Un'Opera d'amore

per vivere nella gioia!..



Carta dei servizi





Gentile Signore/a

Desideriamo presentarle il nostro Ente – O.A.M.I.- attraverso la Carta dei Servizi, lo strumento ideato e realizzato per i cittadini ed utenti, al fine di instaurare una conoscenza reciproca.

3

La Carta è infatti lo strumento per informare e far conoscere i servizi descrivendo: i principi, i metodi, le attività realizzate ed il funzionamento, le garanzie di trasparenza circa il funzionamento dei servizi, allo scopo di realizzare una gestione partecipata da parte degli utenti e delle famiglie, e stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce.

Buona Lettura.

La Direzione





La storia dell'O.A.M.I.

L'O.A.M.I. (Opera Assistenza Malati Impediti) nasce nel 1961, nel pensiero di Don Enrico Nardi, durante uno dei “viaggi della speranza” con destinazione Lourdes, colpito dalla sofferenza di un'invalida, nacque in lui l'idea di aiutare coloro che, per vari motivi, vivevano l'handicap senza il conforto e l'aiuto di una compagnia.

“...mia madre, vedova, si consumò per farmi terminare gli studi universitari. Appena laureata in lettere fui colpita dalla sclerosi a placche, mentre a mia madre fu diagnosticato un cancro. Non so chi di noi due fosse più angosciata. Di ritorno da Lourdes col treno rosa, d'un tratto mi vidi disperatamente sola, piena di giovinezza e di strazio, così mi portai, inosservata, vicino allo sportello del treno, con l'intento di aprirlo e di buttarmi giù dal treno in corsa. Mentre stavo premendo la maniglia dello sportello, mi sentii bloccare il braccio. Mi voltai. Vidi due occhi fissi su di me, sbarrati, che si andavano riempiendo di lacrime fino a traboccare. Erano gli occhi di Don Nardi, che allora conoscevo appena come Presidente dell'UNITALSI e organizzatore dei treni rosa. Entrando in quel vagone, aveva subito notato la stranezza della mia posizione, dalla serie degli ultimi gesti aveva intuito il raptus che mi dominava ed era subito accorso. Appena in tempo!...

4

Seppi in seguito che in quel preciso momento era scattata in Don Nardi la decisione di dare vita alla Casa-famiglia. Entrai a Casa Serena, prima ospite della prima Casa-famiglia dell'O.A.M.I.....”

(testimonianza di Pina)





Le strutture O.A.M.I. in Sardegna:

Residenziali

✓ " Casa Valentino Ambu "

" Comunità Integrata per anziani "

Via S. Maria Chiara, 77 – Cagliari

✓ " Casa Coniugi Mereu "

" Comunità integrata per anziani e disabili adulti "

Via Cesare Battisti 5/c - Assemini (CA)

5

Non Residenziali

✓ "Centro Diurno Giovanni Paolo II"

" Centro di aggregazione per disabili "

Via S. Maria Chiara, 77- Cagliari

Tutte le strutture sono certificate con il Sistema di gestione per la Qualità
di cui alla norma UNI EN ISO 9001





Casa “Valentino Ambu”

Comunità integrata per anziani



La Comunità integrata ospita utenti adulti di ambo i sessi in condizione di semi autosufficienza o di non autosufficienza motoria e/o psichicamente non autonomi.

La capienza massima prevista è di venticinque ospiti.

6

La Casa “Valentino Ambu”, non si propone come un piccolo pensionato o come un reparto ospedaliero, bensì vuole essere una comunità che tende a ricreare in se stessa, per quanto possibile, il clima dell'ambiente familiare per chi è privo della famiglia o non ha la possibilità di esservi ospitato a causa della propria infermità o per qualsiasi altro motivo, la casa si ispira, nella sua conduzione, alla vita di una sana famiglia naturale e nella valorizzazione della persona alla visione cristiana della vita, in fedeltà alla Chiesa Cattolica.





Caratteristiche della struttura

La Comunità integrata “ Valentino Ambu ” è situata in Cagliari – Pirri, nella via Santa Mara Chiara al numero 77;

La struttura, servita da ascensore e collegata al piano strada con uno scivolo, è su due piani e gode di un’ampia veduta.

Le camere da letto, singole o a due posti, sono accoglienti, luminose e dotate di impianto TV; gli ospiti sono liberi di personalizzarle arredandole con suppellettili di loro proprietà, previo esame igienico e funzionale.

Gli ambienti di ritrovo comune sono spaziosi e particolarmente accoglienti, comprendono due sale da pranzo-soggiorno; una sala di lettura e per attività occupazionali; una sala polivalente da dedicare alla celebrazione della S. Messa e ad attività d’animazione varia; vi è poi un ampio giardino interno.

La struttura presenta servizi igienico-sanitari attrezzati, un ambulatorio medico e una infermeria.

La Casa inoltre, essendo ubicata nelle vicinanze della Chiesa di S. Gregorio Magno, consente anche la frequenza della Comunità Parrocchiale particolarmente sensibile verso gli ospiti.

L’ampio cortile interno, oltre ad essere accessibile alle carrozzine e fruibile per ulteriori attività ricreative, permette un facile accesso alle ambulanze e ad i mezzi di soccorso.





Casa “ Coniugi Mereu ”

Comunità integrata per anziani e disabili

8

La Casa “Coniugi Mereu”, ospita utenti adulti di ambo i sessi in condizione di semi autosufficienza o di non autosufficienza motoria e/o psichicamente non autonomi.

La capienza massima prevista è di quindici ospiti.

La Casa protetta, non si propone come un piccolo pensionato o come un reparto ospedaliero, bensì vuole essere una comunità che tende a ricreare in se stessa, per quanto possibile, il clima dell'ambiente familiare per chi è privo della famiglia o non ha la possibilità di esservi ospitato a causa della propria infermità o per qualsiasi altro motivo, la casa si ispira, nella sua conduzione, alla vita di una sana famiglia naturale e nella valorizzazione della persona alla visione cristiana della vita, in fedeltà alla Chiesa Cattolica.





Caratteristiche della struttura

Le camere da letto, a due o tre posti, sono accoglienti, luminose e dotate di impianto TV; gli ospiti sono liberi di personalizzarle arredandole con suppellettili di loro proprietà, previo esame igienico e funzionale.

Gli ambienti di ritrovo comune sono particolarmente accoglienti e comprendono una sala da pranzo-soggiorno, una sala per attività occupazionali e un ampio giardino.



In particolare, si evidenzia che la struttura abitativa, dislocata su un pian terreno

ed un primo piano è servita da ascensore e collegata col piano strada, presenta un cortile interno accessibile alle carrozzine ed un vasto giardino per le attività ricreative

La struttura presenta servizi igienico sanitari attrezzati e un ambulatorio medico al piano primo.

E' presente inoltre una cappella interna consacrata nella quale si celebra periodicamente la santa messa per gli ospiti della casa ed è fruibile a tutti coloro che vi vogliono partecipare.

La casa inoltre, essendo ubicata nelle vicinanze della Chiesa di S.Pietro, consente anche la frequenza della Comunità Parrocchiale particolarmente sensibile verso gli ospiti





Ammissioni

L'ammissione nella Casa avviene a seguito di domanda scritta redatta su apposita modulistica predisposta dalla struttura stessa e presentata dall'interessato o da chi ne fa le veci al Consiglio Direttivo della Sezione Ordinaria di Cagliari sita in via S. Maria Chiara 77.

Unitamente alla domanda dovrà essere presentata l'ulteriore documentazione (medica e amministrativa) evidenziata al momento dell'inserimento ed elencata sul regolamento interno presente in struttura e di cui se ne distribuisce copia al momento dell'ingresso.





Centro Diurno " Giovanni Paolo II "

Centro di aggregazione per disabili

Il Centro di aggregazione diurna "Giovanni Paolo II" è una struttura mista per autosufficienti e per parzialmente autosufficienti.

11

Il rapporto tra gli autosufficienti e i parzialmente autosufficienti è fissato pari al 50% circa su un totale di 15 utenti.

Il Centro Diurno accoglie a tempo parziale disabili adulti di ambo i sessi, in condizioni di semi-autosufficienza psicofisica, purché non necessitino di cure continue di tipo ospedaliero e comunque non manifestino caratteristiche comportamentali inadeguate ad una convivenza di tipo comunitario ed è una struttura educativa.

La sua attività come detto è prevalentemente educativa e riabilitativa ma anche ricreativa, gli utenti sono seguiti e guidati in tutte le attività da psicologi, educatori e assistenti qualificati; obiettivo fondante è favorire i rapporti fra gli utenti: questa condizione permette ai ragazzi di esprimere appieno la propria personalità, socializzando con gli altri e collaborando nelle diverse attività.





Il Centro prevede anche la possibilità di accoglienza a carattere diurno, solo per determinati periodi di riabilitazione funzionale

Si propongono vari laboratori oltre ad attività ricreative quali la piscina in strutture specializzate per utenti con disabilità e, in estate, il mare.



12

Le attività del Centro Diurno:

- a) Creazione artistica e ceramica, in tre livelli differenti per difficoltà;
- b) Informatica, in due livelli differenti per difficoltà;
- c) Oggettistica;
- d) Rassegna stampa e Redazione di un giornalino interno;
- e) Teatro;
- f) Studio e poi visita in siti storici caratteristici di Cagliari e dintorni;
- g) Giardinaggio





Modalità di Erogazione del servizio

Le strutture accolgono a carattere residenziale o semiresidenziale, a seconda della tipologia, persone le cui caratteristiche corrispondono a quelle previste nelle finalità della struttura e dell' O.A.M.I. – Opera Assistenza Malati Impediti, dando la precedenza a coloro che risiedono nel Comune in cui è situata la Casa o nei Comuni limitrofi, ma senza escludere persone residenti in altre province o in altre regioni, sempre che esista la disponibilità di posto e di servizio.

Le ammissioni, le dimissioni ed i trasferimenti di utenti per i quali vi sia impegno di spesa da parte di un Ente Pubblico sono concordati col Servizio Sociale competente.



13

Retta

Per ciascun ospite ammesso nelle Case o nel Centro Diurno, deve essere corrisposta una retta mensile onnicomprensiva. Sono previste rette differenziate in relazione allo stato di autosufficienza o di non autosufficienza degli utenti e delle situazioni economiche individuali.

Il dettaglio sulla retta verrà concordato dalla Direzione dell'O.A.M.I. e l'utente prima dell'inserimento in struttura secondo le modalità descritte nel regolamento interno.





Servizi compresi nella retta per le strutture residenziali

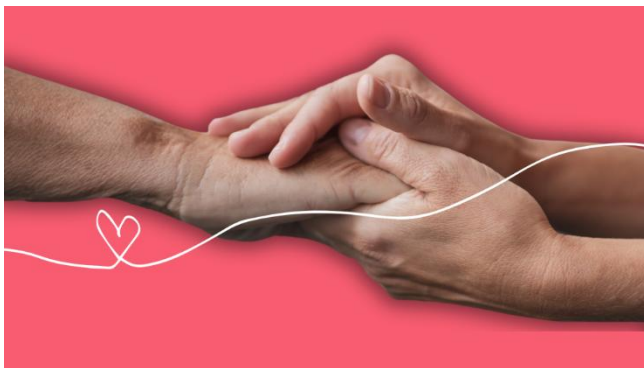
O.A.M.I. assicura l'erogazione delle seguenti prestazioni minime:

- ✓ servizio residenziale con l'utilizzo delle camere;
- ✓ servizio mensa, che comprende la preparazione / distribuzione di n°4 pasti giornalieri (colazione, pranzo, merenda, cena). Tutti i pasti sono preparati sulla base della tabella dietetica approvata dalla Azienda Sanitaria Locale (ASL) competente per territorio; O.A.M.I. per gli aspetti di igiene alimentari, adotta un sistema di autocontrollo (HACCP) che assicura il monitoraggio costante di tutti i "punti critici" durante il trattamento, la preparazione degli alimenti, nonché delle attività di pulizia, disinfezione e disinfestazione dei locali e delle attrezzature;
- ✓ servizio di pulizia e riassetto delle camere, delle aree comuni e dei locali di servizio;
- ✓ approvvigionamenti, forniture e conservazione di alimenti e bevande;
- ✓ servizio lavanderia, stireria, riassetto degli armadi, sartoria sia alla biancheria personale degli ospiti che di uso comune, sono esclusi: lavaggio a secco o trattamenti particolari i cui costi sono a carico dell'utente. I capi degli ospiti, in ottemperanza alle disposizioni in materia di privacy (D.Lgs. 196/03) saranno contrassegnati con apposito codice identificativo, al fine di garantirne la proprietà;
- ✓ assistenza geriatrica alla persona, vigilanza diurna e notturna tesa alla soddisfazione delle esigenze e ai bisogni quotidiani dell'ospite, che comprende: aiuto/supervisione/sostituzione nella vestizione e nell'igiene personale completa, supporto all'assunzione dei pasti ed in tutte le attività quotidiane svolte dall'ospite, compreso il bagno assistito;





- ✓ assistenza alla tutela igienico-sanitaria, che si effettuerà dietro prescrizione e controllo medico, che comprende attività non legate a situazioni di rischio specifico e valutate come non separabili da un'attività integrata di assistenza alla persona, quali ad esempio: la prevenzione delle piaghe da decubito, la mobilizzazione della persona, assistenza per la corretta esecuzione di prescrizioni farmacologiche e mediche in genere, integrazione nei programmi socio-riabilitativi;
- ✓ segnalazioni al Servizio Sanitario di base delle anomalie nelle condizioni psicofisiche dell'utente;
- ✓ servizio di segretariato sociale e disbrigo di pratiche previdenziali ed assistenziali;
- ✓ promozione delle relazioni umane interne ed esterne alla struttura, supporto nel mantenimento/recupero delle capacità psico-fisiche;
- ✓ attività di animazione, laboratori di cucina, di arte pittura, decoupage, lettura quotidiano ecc..





Per quanto riguarda le prestazioni di carattere preventivo, curativo e riabilitativo, O.A.M.I. si avvale del Servizio Sanitario Nazionale, secondo le modalità previste dalla legislazione vigente.

L'assistenza sanitaria di base sarà garantita dal medico di famiglia e dai medici specialisti delle strutture dell'Azienda Sanitaria Locale.

Tutte le spese sanitarie non soggette a rimborso da parte del Servizio Sanitario Nazionale, saranno a carico dell'ospite.

Durante il soggiorno dell'anziano in struttura, il personale addetto si occuperà di:

- chiamare, in caso di necessità o all'occorrenza, il medico di fiducia dell'ospite;
- prestare all'utente le necessarie cure come prescritte dal medico;
- curare l'approvvigionamento e la somministrazione dei medicinali prescritti dal medico curante;
- organizzare, su ordine del medico curante o della guardia medica, l'eventuale trasporto dell'ospite in Ospedale e mantenere costanti i rapporti con lo stesso durante la degenza;
- monitorare costantemente che gli ospiti sottoposti a particolari diete seguano il regime alimentare indicato dal medico prescrivente;
- informare con tempestività i parenti in caso di pericolo di vita o grave infermità dell'ospite;
- trasportare e accompagnare l'utente per le visite mediche, terapie e disbrigo pratiche, quando non sia presente la rete parentale;





Servizi compresi nella retta per il Centro Diurno

- ✓ Accoglienza e assistenza continuativa dalle ore 8,30 alle ore 13,30.
- ✓ Ristorazione durante la mattina.
- ✓ Assistenza per l'assunzione delle terapie.
- ✓ Attività ricreative, culturali e terapia occupazionale attraverso laboratori dedicati (musicoterapia, arte terapia, informatica, etc..), attività di mantenimento funzionale.

Servizi a pagamento



17

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

- capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar giornali 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;





- servizio di trasporto e accompagnamento dell'utente ove sia presente la rete parentale;
- servizio di taglio capelli e servizi di estetica quali pedicure e manicure;
- servizio di trasporto da/e per la struttura;
- quote di iscrizione per attività motorie quali piscine o palestre (per il centro diurno)



Orari e modalità di accesso

Le visite di parenti e amici degli ospiti, differenziate a seconda della struttura, possono avvenire fra le 10.30 alle 11.45 e dalle 16.30 alle 18,45 di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio.

Gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti il percorso progettuale degli Ospiti è necessario fissare, anche telefonicamente, un appuntamento con il Responsabile del Servizio.





Partecipazione degli utenti e dei familiari

Sono previste, periodicamente, per gli ospiti delle strutture o per i loro familiari, degli incontri insieme al Consiglio Direttivo della Sezione, al Responsabile interno ed al Responsabile esterno della struttura, per discutere problemi ordinari e straordinari relativi all'andamento delle comunità, con il coinvolgimento, all'occasione, sia di volontari o eventuali consulenti esterni.

I nostri operatori

Il personale educativo e/o assistenziale presente all'interno delle strutture svolge funzioni diversificate, a seconda del ruolo che riveste e della tipologia di persone in essa ospitate.

19

Le figure professionali che operano presso le comunità sono:

- ✓ Responsabile di struttura
- ✓ Infermiere professionale
- ✓ Terapista della riabilitazione
- ✓ Cuoco e aiuto cuoco
- ✓ Animatori/Educatori
- ✓ Operatori socio sanitari
- ✓ Ausiliari
- ✓ Manutentore





Tutti i nostri operatori sono tenuti a:

- svolgere con puntualità e diligenza i compiti loro affidati dal Responsabile della struttura, 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;
- 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 nel presente contratto;
- Rispettare i principi caritativi che ispirano e animano l'O.A.M.I.

20

Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

Diritti:

- l'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- l'ospite ha diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- l'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
- l'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- l'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.





Doveri:

- l'ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori delle Comunità;
- l'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e con gli altri ospiti delle Comunità;
- 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;
- i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie;
- l'ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della Comunità.

21

Come reclamare

L'ospite o il suo familiare/tutore possono inoltrare reclami o segnalazioni sia per via orale, direttamente al Responsabile della struttura, sia in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica.

I reclami verranno presi in carico dal Responsabile qualità che, effettuate le doverose verifiche, provvederà, entro 7 gg lavorativi, a dare risposta scritta agli interessati.





La misurazione della qualità

L'O.A.M.I., con la realizzazione di questa Carta, dichiara gli impegni che assume nei confronti degli utenti e loro familiari e i fattori di qualità che tutto il personale deve assicurare nell'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

La rispondenza tra i servizi erogati e i fattori dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata. Le risultanze di tale verifica sono scritte e rimangono agli atti delle strutture.

L'O.A.M.I. Sardegna è certificata secondo lo schema internazionale UNI EN ISO 9001.





INDICATORI DI QUALITA'

FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE
valutazione multidimensionale dei problemi e dei bisogni degli ospiti	presenza della scheda di valutazione multidimensionale e della cartella socio sanitaria integrata	compilazione all'ingresso e aggiornamento almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'ospite
stesura di un Piano Assistenziale /Educativo Individualizzato (P.A.I./P.E.I.)	esistenza di un piano assistenziale, terapeutico e riabilitativo per ogni ospite	verifica e aggiornamento del P.A.I. /P.E.I.almeno ogni 6 mesi e comunque ogni volta che vi sia un cambiamento significativo delle condizioni dell'ospite
svolgimento del lavoro degli operatori secondo modalità e logiche dell'équipe multidisciplinare	vengono effettuate riunioni di équipe di nucleo/struttura per la gestione del P.A.I./P.E.I. e per la programmazione e la valutazione delle attività di nucleo, risultanti da verbale scritto	tenuta delle riunioni almeno ogni mese e comunque ogni volta che se ne ravvisi la necessità





FATTORE	INDICATORE	TEMPI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE
corretta modalità di erogazione d'assistenza diretta all'ospite	esistenza di linee guida e protocolli formalizzati	verifica almeno annuale dei protocolli ai fini di un loro eventuale aggiornamento
monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	tenuta di un registro delle segnalazioni e dei reclami	verifica annuale del numero delle segnalazioni e dei reclami e analisi degli stessi
svolgimento di una indagine di gradimento del servizio erogato	somministrazione del questionario di valutazione	raccolta questionari e analisi esiti almeno una volta all'anno





I nostri contatti

Casa “Valentino Ambu”

Via Santa Maria Chiara, 77- 09134 Cagliari

Tel./fax 070.504804

e-mail: casaambu@oami.it

Casa “Coniugi Mereu”

Via Cesare Battisti, 5/c - 09032 Assemini

Tel./fax 070.5924043

e-mail: casamereu@oami.it

25

Centro Diurno “Giovanni Paolo II”

Via Santa Maria Chiara, 77- 09134 Cagliari

Tel./fax 070.504804

e-mail: centrodiurno.cagliari@oami.it





INDICE

Presentazione	Pag. 3
La storia dell'O.A.M.I.	Pag. 4
Le strutture O.A.M.I. in Sardegna	Pag. 5
Casa "Valentino Ambu " Comunità integrata per anziani	Pag. 6
Casa "Coniugi Mereu" Comunità integrata per anziani e disabili	Pag. 8
Centro Diurno "Giovanni Paolo II" Centro di aggregazione per disabili	Pag. 11
Modalità di erogazione del servizio	Pag. 13
Retta	Pag. 13
Servizi compresi nella retta per le strutture residenziali	Pag. 14
Servizi compresi nella retta per il Centro Diurno	Pag. 17
Servizi a pagamento	Pag. 17
Orari e modalità di accesso	Pag. 18
Partecipazione degli utenti e dei familiari	Pag. 19
I nostri operatori	Pag. 19
Diritti e Doveri degli ospiti e dei loro familiari	Pag. 20
Come reclamare	Pag. 21
La misurazione della qualità	Pag. 22
Indicatori di qualità	Pag. 23
I nostri contatti	Pag. 25





O.A.M.I.

Opera Assistenza Malati Impediti

Ente Morale. DPR 1098 del 27.7.68

Ente Ecclesiastico:CEI del 13.02.98

Ente Terzo Settore ODV

Regolarmente iscritto al RUNTS (rep.74664)

Sede Nazionale O.A.M.I.

Via del Ghirlandaio, 56 - 50121 Firenze

Tel 055.677250 Fax 055.661245

e-mail: sede@oami.it

Pec: oamisede@pec.it

sito web: <http://www.oami-onlus.it>

27

Sezione O.A.M.I. Sardegna

Via Santa Maria Chiara, 77 - 09134 Cagliari

Tel./fax 070.504804

e-mail: sardegna@oami.it

Pec: oamisardegna@pec.it

