

Comunità alloggio e integrata Comune di Siapiccia



Carta del Servizio

La carta del servizio

La Carta del Servizio descrive il servizio offerto dalla Cooperativa sociale IRIS presso la Comunità alloggio e integrata del Comune di Siapiccia in via Caporale Soru snc e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano.

La Carta dei Servizi si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa Iris. Un approccio in cui trovano significato e riscontro tangibile i valori della personalità dell'Ospite, dell'importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare. In una parola la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Carta del servizio sarà lo strumento per informare e far conoscere il servizio descrivendo: i principi, i metodi, le attività realizzate ed il funzionamento, le garanzie di trasparenza circa il funzionamento del servizio allo scopo di realizzare una gestione partecipata da parte degli utenti e delle famiglie, stabilire un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce, garantire i livelli di qualità erogata, offrire agli utenti e alle famiglie la possibilità di esprimere la propria percezione della qualità offerta.

La cooperativa sociale IRIS

La Cooperativa Sociale IRIS è nata per tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini. Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno costituito nel tempo un rapporto privilegiato con il territorio in cui opera, creando un solido legame con le famiglie degli utenti e con i soggetti attivi della società locale (servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni, etc.). In questo contesto si inserisce la gestione delle strutture residenziali, con lo scopo di favorire l'integrazione degli utenti nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, al fine di costruire una trama in cui nessuno si perda e in cui a ciascuno venga dato valore, perseguendo l'interesse generale della comunità alla promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini.

La cooperativa Sociale Iris ha come valori:

- ✓ l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- ✓ la costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per
- ✓ garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- ✓ l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- ✓ la realizzazione di un modello aziendale capace di valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture da noi gestite;
- ✓ la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

Il Presidente della Cooperativa sociale IRIS

Rosella Pili

Indice

1. La struttura	Pagina 4
2. Le finalità del servizio	Pagina 4
3. Destinatari	Pagina 5
4. Modalità di ammissione	Pagina 7
5. Attività e prestazioni garantite	Pagina 7
6. La giornata tipo	Pagina 10
7. Protocolli operativi e procedure	Pagina 11
8. Piano assistenziale individuale (PAI)	Pagina 12
9. La retta	Pagina 12
10. Modalità di dimissioni	Pagina 1
11. Il personale	Pagina 13
12. Orari e modalità di accesso	Pagina 14
13. Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari	Pagina 15
14. Ruolo e partecipazione dei familiari	Pagina 15
15. Trasparenza e accessibilità	Pagina 15
16. Segnalazioni, suggerimenti e reclami	Pagina 16
17. La misurazione della soddisfazione	Pagina 17
18. Certificazione di qualità	Pagina 17
19. Gli standard di qualità	Pagina 17
20. I nostri contatti	Pagina 20

1. La struttura

La Comunità alloggio e integrata di Siapiccia è una struttura residenziale a carattere comunitario, destinata ad ospitare, persone di entrambi i sessi, ultrasessantacinquenni autosufficienti (comunità alloggio) e non autosufficienti, con esiti di patologie fisiche, psichiche e sensoriali o miste, stabilizzate, non curabili e domicilio (comunità integrata).

La struttura si inserisce in una zona adiacente al centro abitato di Siapiccia in una località pianeggiante e facilmente accessibile e prospiciente la Casa Comunale.

La struttura si articola su due piani e si configura strutturalmente secondo la tipologia di una casa tipica dei luoghi, con un'architettura familiare agli ospiti per caratteristiche estetiche e per materiali impiegati.

La struttura nel suo complesso è accessibile in quanto offre anche a persone con ridotta o impedita capacità motoria la possibilità di raggiungere l'edificio e di accedere agli spazi comuni ed individuali senza incontrare alcuna barriera architettonica di sorta.

Al piano terra sono distribuiti i locali ad uso collettivo che hanno lo scopo di incentivare la vita di relazione e le aggregazioni sociali, i servizi sanitari ed i servizi generali. Nello specifico troviamo:

- ✓ una sala da pranzo di 179.16 mq che per la flessibilità ed ampiezza si configura anche come sala polivalente per lo svolgimento di attività occupazionali differenti quali lettura, conversazione, gioco, ascolto musica e visione TV;
- ✓ una cucina e locali accessori;
- ✓ una zona amministrativo-sanitaria comprensiva di un ufficio (20.77 mq) e dell'ambulatorio (17.10 mq), quest'ultimo ha accesso diretto dall'esterno e dispone di un servizio igienico annesso;
- ✓ una centrale termica (8.60 mq) e una sala macchine (4.39 mq);
- ✓ un locale lavanderia-guardaroba (26.40 mq) in cui, oltre alle fasi di lavaggio, verranno svolte operazioni di rammendo e stiratura e verrà conservata la biancheria di scorta;
- ✓ una cappella (29.40 mq) per il culto;
- ✓ i servizi igienici per il pubblico e per il personale.

Al piano terra trovano posto anche 3 camere da letto, ciascuna doppia per ospiti su sedia a ruote.

Al piano superiore sono dislocate le camere da letto in numero di 12 doppie; inoltre sono previste, una per piano, le camere da letto doppie per gli assistenti (19.80 mq ciascuna).

Per le attività di riabilitazione e per migliorare il livello di autonomia degli ospiti è presente al piano primo un locale di 50.51 mq attrezzato allo scopo, convenientemente aerato ed illuminato.

2. Le finalità del servizio

La struttura è in grado di erogare prestazioni di natura assistenziale, relazionale, assistenza medica, infermieristica, trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato.

I servizi erogati all'interno della struttura perseguono le seguenti finalità:

- ✓ garantire la cura dell'ospite in tutti i suoi aspetti, igienico sanitario, infermieristico, riabilitativo, attraverso un'assistenza continuativa;
- ✓ garantire il soddisfacimento delle necessità primarie;
- ✓ incentivare il mantenimento e il recupero delle capacità residue degli ospiti;

- ✓ salvaguardare il rispetto della dignità e dei diritti individuali della persona in tutte le sue accezioni, con particolare riferimento al diritto all'assistenza, alla cura, alla propria intimità e privacy, etc. facendo il possibile per preservare abitudini, patrimonio culturale, politico e religioso;
- ✓ personalizzare l'intervento assistenziale attraverso un progetto individualizzato;
- ✓ favorire momenti di socializzazione tra gli utenti stessi, con parenti e conoscenti, nonché con gruppi di associazioni di volontariato, nella logica della massima integrazione con il territorio;
- ✓ favorire il coinvolgimento della famiglia dell'ospite che deve essere posta al centro dell'attenzione di tutti gli interventi in quanto capace di influenzare le dinamiche interpersonali, le scelte, gli obiettivi;
- ✓ assicurare l'integrazione professionale ed organizzativa tra operatori dei vari servizi, così da permettere di massimizzare la soddisfazione dei bisogni dei singoli ospiti.

3. Destinatari

La struttura ha una capienza ricettiva massima pari a n° 30 posti letto di cui 20 a servizio della Comunità Integrata e 10 a servizio della Comunità Alloggio.

La Comunità Integrata ospita persone anziane, ultrasessantacinquenni non autosufficienti, maschi e femmine, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, stabilizzate, per le quali il mantenimento nel proprio nucleo familiare non sia possibile.

La Comunità Alloggio ospita persone anziane, ultrasessantacinquenni maschi e femmine, che siano autosufficienti.

Si potrà prescindere dal limite di età per tutti quei casi in cui si ci siano situazioni eccezionali ed urgenti, che non compromettono però l'equilibrio della comunità, e solamente a seguito di una valutazione congiunta fra il coordinatore della struttura e il Servizio Sociale Comunale.

Viene garantito un diritto di priorità sui posti liberi ai Cittadini del Comune di Siapiccia, in base alla maggiore anzianità di residenza, ma possono, essere ammessi soggetti che abbiano la residenza in altri Comuni a condizione che i Comuni di provenienza, qualora l'ospite non dovesse essere in grado di far fronte al costo della struttura, si facciano carico del costo della retta. Tale diritto di priorità costituisce onere di servizio pubblico ed è limitato alla Comunità Alloggio.

4. Modalità di ammissione

L'accesso alla Comunità Alloggio è di competenza della nostra cooperativa, l'accesso dell'ospite in Comunità integrata avviene a cura del PUA (Punto Unico di Accesso), previa valutazione e accertamento della tipologia del bisogno da parte dell'UVT (Unità di Valutazione Territoriale), che devono sempre operare congiuntamente alla persona e/o famiglia, dietro presentazione di apposita istanza al soggetto concessionario della struttura. Gli utenti interessati dovranno presentare domanda di ammissione utilizzando l'apposita modulistica e documentazione da allegare predisposta dalla nostra organizzazione. La domanda dovrà essere inoltrata presso la struttura a cura di uno dei sotto indicati soggetti:

- ✓ diretto interessato;
- ✓ tutore/curatore/amministratore di sostegno.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dai seguenti documenti:

1. certificato attestante le condizioni di autosufficienza fisica e psichica e la compatibilità della persona all'inserimento in struttura, redatto dal medico di medicina generale in data non anteriore ad un mese dalla data di presentazione della domanda;
2. scheda sanitaria con indicazioni di eventuale terapia farmacologica e relative all'alimentazione;
3. eventuali cartelle cliniche e ogni documentazione sanitaria necessaria;
4. copia dei documenti personali (es. fotocopia del documento di identità in corso di validità, della tessera sanitaria, del certificato di esenzione ticket, del frontespizio del libretto della pensione, del verbale di invalidità civile e dello stato di portatore di handicap ai sensi della L. 104/92.;
5. dichiarazione di impegno di corresponsione della retta;
6. dichiarazione di impegno al rispetto del regolamento interno;
7. eventuale altra documentazione richiesta dal soggetto gestore.

Qualora il richiedente, non sia in grado e/o non abbia figure parentali di riferimento o incaricate per legge, tutti gli adempimenti necessari a perfezionare la pratica di ammissione alla vita di Comunità, potranno essere curati dal nostro coordinatore in collaborazione con l'ufficio di servizio sociale del Comune di residenza del richiedente.

In nessun modo l'ammissione della persona potrà essere disposta senza il consenso dell'interessato o del suo tutore/curatore/amministratore di sostegno.

La valutazione in merito all'inserimento del richiedente c/o la struttura è di competenza del Coordinatore, il quale provvederà ad istruire la domanda entro 20 giorni dal ricevimento. La decisione dell'ammissione c/o la Struttura verrà comunicata per iscritto direttamente al richiedente.

Nella valutazione dell'inserimento in struttura, gli anziani residenti nel Comune di Siapiccia avranno priorità rispetto agli altri richiedenti.

Pre – Ingresso

Una volta in possesso della documentazione il Coordinatore prende contatto con l'interessato e/o la sua famiglia e fissa un colloquio di pre-ingresso, valutando la necessità della presenza di altre figure professionali, sulla base della situazione personale e sanitaria dell'anziano.

Il colloquio di pre-ingresso è indispensabile e deve avvenire sempre prima dell'ingresso, salvo motivate ed imprescindibili ragioni, in quanto:

- ✓ si raccolgono le prime informazioni per la presa in carico dell'ospite e si chiede la documentazione necessaria per l'accesso e la permanenza al servizio;
- ✓ si forniscono le prime informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio e si fa visitare la Struttura;
- ✓ si raccoglie la sottoscrizione dell'impegno di spesa da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- ✓ si concorda il giorno dell'inserimento;
- ✓ si concorda l'assegnazione della stanza ed il trasferimento di indumenti ed effetti personali che l'anziano intende spostare presso la struttura.

A questo proposito si precisa che:

- ✓ l'assegnazione della stanza verrà effettuata tenendo conto dei livelli di autosufficienza, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti e dei posti disponibili in quel momento;

- ✓ compatibilmente con gli spazi a disposizione e fatta salva l'esigenza di salvaguardare gli aspetti inerenti la sicurezza, nonché quelli funzionali, agli ospiti sarà garantita la possibilità di utilizzare arredi e suppellettili personali per la camera da letto.

Ingresso

Al momento dell'ammissione ogni Ospite dovrà inoltre portare i capi di vestiario e biancheria intima (in numero sufficiente per garantire il cambio ed il relativo lavaggio e adeguati rispetto alla stagione), calzature e gli oggetti per la cura della persona richiesti dalla Struttura, come da elenco fornito al momento dell'accettazione del posto. Ogni capo di vestiario dovrà essere contrassegnato a cura dei familiari, secondo le modalità che verranno specificate dal coordinatore. Sarà cura della famiglia dell'anziano provvedere al ripristino dei capi di vestiario in disuso, nonché alle calzature.

A seconda della situazione possono essere definite diverse modalità di ingresso, anche graduali, al fine di favorire la massima integrazione dell'Ospite all'interno della struttura.

Nella prima fase di permanenza (della durata di circa un mese) l'equipe osserva attentamente i comportamenti e le esigenze dell'ospite, compilando apposite griglie. Verifica il graduale inserimento, analizza i principali bisogni espressi dall'ospite, fissando i primi obiettivi di intervento. Al termine del primo mese di inserimento, l'equipe predisporrà il primo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) con i relativi tempi di verifica che sarà condiviso e sottoscritto dall'ospite e eventualmente da altre figure di riferimento (famigliari o Amministratore di Sostegno). Ad ogni ospite è affiancato una figura di OSS tutor che diventa un punto di riferimento per lui e per la sua famiglia.

5. Attività e prestazioni garantite

Sia la Comunità integrata, che la Comunità Alloggio, sono deputate ad accogliere la persona e a rispondere alle sue esigenze con un ventaglio di prestazioni, da quelle più elementari di cura e protezione generale, a quelle più complesse del sostegno psico-affettivo e delle relazioni interpersonali.

I servizi che saranno assicurati riguardano, in modo variabile:

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Nella comunità è presente il servizio ristorazione che si esplica nella preparazione e somministrazione di: colazione, pranzo, merenda e cena.

Il trattamento alimentare risponde per qualità e quantità alle esigenze dietetiche e alimentari delle persone ospitate. Il menù giornaliero sarà determinato secondo una tabella dietetica predisposta dal servizio di igiene pubblica dell'ASL di appartenenza e sarà resa nota agli ospiti mediante affissione.

Verrà garantita agli ospiti la scelta fra due ipotesi nel menù giornaliero oltre a sostituzioni fisse o menu dietetici prescritti dai medici competenti. Tutti gli ospiti hanno diritto ad eguale trattamento per il vitto, eventuali trattamenti diversi devono essere prescritti dal medico per motivi di salute.

I pasti saranno consumati, negli orari stabiliti, in sala pranzo e, solo in caso di necessità, per le persone allettate può essere autorizzato il consumo in camera.

Il servizio viene effettuato presso i locali della struttura adibiti alla preparazione e cottura dei pasti e garantito a tutti gli ospiti della struttura medesima per 365 giorni l'anno, comprese le festività.

Nei giorni di festa viene garantito un pranzo speciale che rispetti i desideri degli ospiti della struttura. Per giorni di festa s'intendono: il compleanno di ciascun ospite, le festività di interesse nazionale e locale, civile e religioso (Capodanno, Epifania, Pasqua, lunedì di Pasqua, 25 aprile, Ascensione, 1° Maggio, 2 Giugno, Corpus Domini, Ferragosto, 1° Novembre, 6 Dicembre Santo Patrono San Nicolò V., 8 Dicembre, Natale, etc.).

PRESTAZIONI ASSISTENZIALI

Il servizio assistenziale sarà erogato con personale qualificato e in numero adeguato così come stabilito dalla normativa regionale vigente, garantendo una copertura di 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

Per prestazioni assistenziali si intende l'assistenza diretta alla persona (es. igiene personale, aiuto nella vestizione, aiuto nella somministrazione dei pasti, dei farmaci, aiuto nello svolgimento di piccole attività, mobilitazione, protezione e vigilanza continua, ecc.).

PRESTAZIONI SANITARIE

Per gli Ospiti della Comunità Integrata è garantito il servizio infermieristico che si intende assicurare con la presenza di un infermiere professionale che seguendo le indicazioni mediche somministra i farmaci e vigila sulla salute dell'ospite.

L'assistenza medica, oltre che con la presenza in loco dell'infermiere, viene garantita attraverso i medici di base e i servizi di assistenza specialistica delle ASL.

Sempre per gli ospiti della Comunità integrata viene garantito il Servizio tecnico-riabilitativo attraverso il fisioterapista che elabora programmi di riabilitazione ed esegue attività terapeutiche per la rieducazione funzionale delle diverse disabilità.

Per gli utenti della comunità alloggio verrà garantito un ciclo fisioterapico (per un totale massimo n° 10 giorni all'anno) che abbiano subito traumi e che necessitino di uno specifico programma di riabilitazione, evitando così all'utente il trasferimento in altra struttura (es. in RSA). Per la Comunità alloggio verrà garantito il raccordo con il medico curante.

SERVIZI GENERALI

All'interno della comunità è presente in favore degli ospiti il servizio di: igiene degli ambienti, lavanderia, stireria, rammendo, guardaroba. Sarà garantito il cambio della biancheria personale, da bagno e da letto.

Verranno garantiti il servizio di parrucchiere per il taglio mensile dei capelli e il servizio di podologia se prescritto dal Medico.

Viene garantito inoltre il trasporto e l'accompagnamento degli ospiti, presso le strutture/servizi dislocati nel territorio (es. visite mediche, disbrigo pratiche burocratiche, acquisti, ecc.). Le spese inerenti i servizi appena elencati, saranno sostenute dagli ospiti.

Nel caso in cui gli ospiti della struttura vengano ricoverati presso strutture ospedaliere, la nostra organizzazione garantisce la visita quotidiana dell'anziano ricoverato e il lavaggio della biancheria personale.

SERVIZIO EDUCATIVO

L'ospite, compatibilmente con le sue condizioni di salute, può occupare il tempo in attività ricreative culturali o sociali spontaneamente scelte, sia nell'ambito della comunità che in contesti esterni ad esso. Può frequentare liberamente i diversi ambienti a disposizione nella comunità (sala soggiorno, sala tv, giardino, ecc) e utilizzare l'attrezzatura predisposta all'interno (riviste, televisione, radio, giochi, libri, etc.).

Viene garantita la presenza dell'educatore che, in condivisione con gli ospiti, programma e organizza le attività di animazione finalizzate al recupero di abilità residue, favorendo le relazioni sociali tra anziani e tra questi e il contesto sociale.

Agli Ospiti con indici di deterioramento cognitivo e demenza vengono proposti attività e progetti per favorire l'orientamento spazio-temporale, in collaborazione con i Servizi riabilitativi. Per coloro che lo gradiscono, sono previsti momenti socio-culturali di aggregazione, nonché l'organizzazione di feste ed eventi ai quali gli Ospiti possono scegliere liberamente se partecipare. L'Educatore coordina l'attività dei Volontari e dei Tirocinanti che operano a sostegno del Servizio ed ha cura di mantenere vivaci le relazioni con Associazioni ed Istituzioni del territorio al fine di garantire la continuità del rapporto tra l'Anziano e la comunità.

SERVIZIO PSICOLOGICO

La presenza del professionista psicologo, insieme alle figure professionali in struttura appartenenti all'area sociale, consente di promuovere un livello assistenziale che prenda in esame sia i bisogni sanitari che sociali, emotivi e relazionali dell'ospite. In particolare, lo scopo del servizio psicologico è di favorire e promuovere il "benessere" e lo "stare bene" degli ospiti. Queste condizioni, a prescindere dalla situazione sanitaria dell'anziano, dalla sua autosufficienza o non autosufficienza, sono parte integrante della cura e della presa in carico.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nella struttura viene assicurato il rispetto di ogni credo religioso da esercitarsi nelle forme consentite dalla Legge Italiana.

Servizi per favorire l'integrazione nel servizio di altre persone che non siano ospiti della struttura.

Servizio "Il pranzo è servito"

Si garantisce la consegna a domicilio di n° 3 pasti al giorno e la somministrazione di n° 3 pasti al giorno da consumare presso la struttura destinati agli utenti segnalati dai servizi sociali del Comune di Siapiccia.

Servizio "La messa in comunità".

Il servizio delle funzioni religiose, verrà reso disponibile anche all'intera comunità di Siapiccia, con frequenza settimanale presso la cappella della struttura.

Lavanderia sociale "La casa delle bolle".

Si garantisce il lavaggio e la stiratura giornaliera gratuita degli indumenti di n° 2 utenti al giorno segnalati dai servizi sociali.

Servizio "La bellezza non ha età".

Si garantisce il servizio di barberia, parruccheria, estetista e pedicure per gli utenti esterni segnalati dai servizi sociali. Il servizio verrà garantito per n° 1 utente al mese segnalato dai Servizi Sociali.

Sportello amico "Noi ci siamo".

Presso la struttura sarà garantito un servizio di segretariato sociale rivolto agli anziani e alle loro famiglie residenti a Siapiccia. Il servizio garantirà prestazioni quali: disbrigo pratiche per l'utilizzo di benefici e agevolazioni sociali, ritiro di medicinali in farmacia, pagamento bollette, spesa. Il servizio verrà garantito n° 2 giorni alla settimana dalle 09.00 alle 13.00.

Servizio "La casa della salute".

Per tutti gli utenti esterni segnalati dai servizi sociali, sarà attivo un piccolo poliambulatorio che offrirà prestazioni a carattere sanitario garantiti dai seguenti professionisti: infermiere (2 presenze settimanali da 3 ore ciascuna), psicologo (1 presenza mensile da 4 ore), fisioterapista (2 presenze mensili da 3 ore ciascuna). Le prestazioni saranno attivate tramite prenotazione a chiamata.

Servizio di trasporto e accompagnamento "Nonno Taxi"

Verrà garantito un servizio di trasporto e accompagnamento presso le strutture sanitarie del territorio rivolto agli utenti segnalati dai Servizi Sociali di Siapiccia tramite i mezzi messi a disposizione della nostra cooperativa. Il servizio garantisce n° 2 Trasporti al mese presso servizi territoriali non più distanti di 60 Km dal Comune di Siapiccia.

6. La giornata tipo

Le giornate saranno definite sulla base degli impegni personali degli ospiti, dei loro bisogni o preferenze e di tutte le attività, anche di carattere straordinario, che saranno organizzate. Indicativamente saranno svolte le seguenti attività:

- ✓ verifica consegne (consegne turno serale e verifica andamento notte);
- ✓ assistenza quotidiana igiene personale;
- ✓ assistenza e controllo nell'assunzione dei farmaci prescritti dal Medico;
- ✓ colazione (aiuto nella preparazione/somministrazione, riordino);
- ✓ assistenza nel riordino camere/spazi comuni;
- ✓ assistenza bagni ospiti (almeno 2 volte a settimana per ogni ospite);
- ✓ accompagnamenti medico/farmacia, etc.;
- ✓ pranzo (preparazione sala da pranzo, somministrazione, riordino), eventuali consegne del mattino;
- ✓ cena (preparazione sala da pranzo, somministrazione, riordino), attività serali, consegne, lavanderia (raccolta indumenti ospiti, lavaggio/asciugatura, stiratura);
- ✓ attività ricreative/animazione, anche favorendo l'apporto del Volontariato e degli spazi di vita del territorio;
- ✓ organizzazione dei trasporti per necessità degli Ospiti inerenti visite mediche, esami specialistici, etc.

Uno degli obiettivi principali del nostro servizio è quello di riprodurre una forma di conduzione giornaliera il più vicino possibile all'esperienza domestica, gli orari che scandiranno tutte le attività sono quelli tipici di qualsiasi convivenza familiare. Vogliamo sottolineare però che il nostro ospite avrà la libertà di organizzarsi la propria

giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il tempo in attività ricreative e culturali o sociali spontaneamente scelte, sia nell'ambito della comunità che in contesti esterni ad esso. Si potranno evidenziare varianti alle attività di routine durante il fine settimana o durante le festività del territorio, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari e la partecipazione ad eventi, manifestazioni, feste sul territorio. Fermo restando i momenti stabili della giornata come il pranzo e la cena vogliamo pensare ogni "NUOVA GIORNATA COME UNA GIORNATA NUOVA" per garantire nuovi e diversi stimoli a tutti i nostri ospiti.

Giornata tipo

- Dalle ore 07:00 alle ore 08:30: sveglia, alzata assistita ospiti, igiene personale
- Dalle ore 08:30 alle ore 09:00: prima colazione
- Dalle ore 09:00 alle ore 12:30: attività di socializzazione e riabilitative programmate
- Dalle ore 12:30 alle ore 13:30: pranzo
- Dalle ore 13:30 alle ore 15:30: igiene della persona e riposo
- Dalle ore 15:30 alle ore 19:00: attività di socializzazione e riabilitative programmate
- Dalle ore 19:00 alle ore 20:00: cena
- Dalle ore 20:00 alle ore 22:00: igiene della persona, relax
- Dalle ore 22:00 circa: riposo notturno

Gli orari e l'organizzazione suddetta sono indicativi e suscettibili di tutte le modificazioni necessarie, in dipendenza di esigenze diverse degli Ospiti, per assicurare una gestione a misura di "persona".

7. Protocolli operativi e procedure

L'operatività quotidiana è regolata da un insieme di protocolli e/o procedure, intese come una sequenza di azioni, modalità di esecuzione e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati.

Per ogni processo assistenziale sono definite:

- ✓ le finalità;
- ✓ le responsabilità;
- ✓ le azioni/attività/fasi;
- ✓ i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.);
- ✓ la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

Nella Comunità sono presenti i seguenti protocolli/procedure:

- ✓ procedura ingresso ospite in struttura;
- ✓ procedure interne l'assistenza nell'igiene quotidiana e nel bagno;
- ✓ protocollo nell'aiuto all'assunzione della terapia farmacologica;
- ✓ protocollo per l'esposizione accidentale rischio biologico;
- ✓ misure idonee per la gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi;
- ✓ procedura per la gestione delle "Emergenze - Urgenze";
- ✓ definizione, stesura e revisione del PAI;
- ✓ procedura per la dimissione, etc.

8. Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni anziano in carico, nell'elaborazione e realizzazione di un Piano di assistenza individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona. Il PAI è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la "mission" del servizio, declinata, nello specifico, dagli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura nei confronti della persona in carico.

La stesura e realizzazione del PAI, vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere e comprendere l'Ospite nella sua globalità/unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

L'équipe si riunisce, con una tempistica predefinita, per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere, compatibile con le condizioni della persona ed in continuità con il "progetto di cura" predisposto all'atto dell'inserimento, da parte dei servizi invianti in collaborazione con la famiglia. È previsto, infatti, dopo circa un mese dell'inserimento, la redazione del primo PAI, oggetto di successive e periodiche verifiche, la cui tempistica è articolata in base alle esigenze della persona, comunque almeno ogni 6 mesi.

La procedura di definizione e adeguamento del PAI comprende:

- ✓ la valutazione multidimensionale e multiprofessionale integrata dell'utente con strumenti riconosciuti in ambito scientifico;
- ✓ l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
- ✓ l'individuazione del OSS tutor referente per la realizzazione del PAI;
- ✓ l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari e/o Amministratore di Sostegno nella definizione del PAI;
- ✓ la formalizzazione del PAI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, della frequenza e della titolarità degli interventi;
- ✓ la realizzazione di attività di verifica sul PAI (procedure, tempi e strumenti);
- ✓ la ridefinizione degli obiettivi sulla base dei risultati della valutazione.

9. La retta

L'Ammissione nella struttura, che sia Comunità Integrata o Alloggio, prevede il pagamento di una retta mensile, il cui ammontare è determinato dalla nostra organizzazione, con periodicità annuale, previa approvazione dell'Amministrazione Comunale di Siapiccia. Per il primo anno di attività saranno applicate le rette stabilite dal concessionario in sede di gara. La nostra organizzazione potrà, nell'ambito dell'attività di impresa esercitata e dei rischi connessi, accordare eventuali riduzioni dell'importo della retta, in ragione di un maggiore grado di autonomia dell'ospite, la cui valutazione sarà definita in sede di U.V.T., e, comunque sempre in contraddittorio con i Servizi Sociali del Comune.

Il versamento della quota mensile per il primo mese deve avvenire contestualmente all'ingresso dell'ospite e successivamente entro il 5 di ogni mese.

Nel caso in cui l'ospite venga inserito nella struttura nel corso del mese di riferimento, dovranno essere calcolati i giorni di permanenza effettiva.

L'obbligo del pagamento della retta è a carico dell'ospite, che vi provvede con il proprio reddito.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di provvedere al pagamento per intero della retta mensile con il proprio reddito, i familiari civilmente obbligati, secondo quanto previsto dal codice civile per i vincoli derivanti dal rapporto di parentela o affinità, si obbligheranno a corrispondere mensilmente, dall'ingresso della persona nella struttura, la somma pari alla differenza tra l'importo versato dall'ospite e l'ammontare della retta mensile stabilita.

Nel caso in cui né l'ospite, con i propri redditi, e i propri beni patrimoniali mobiliari e immobiliari, né i familiari legalmente obbligati siano in grado di pagare interamente la retta mensile, il Comune di residenza dell'ospite, potrà eventualmente intervenire ad integrazione della retta mensile dovuta.

Per i non residenti nel Comune di Siapiccia, l'onere di integrazione economica della retta mensile è a carico del comune di residenza dell'ospite al momento dell'ammissione, restando a tal fine irrilevante il cambiamento della residenza connesso, esclusivamente dovuto alla permanenza presso la struttura. In questo caso la domanda di inserimento in struttura dovrà essere corredata da atto d'impegno economico del Comune di residenza, relativo alla permanenza della persona in struttura.

10. Modalità di Dimissioni

Le dimissioni dell'utente possono essere disposte, in accordo con il Servizio Sociale comunale:

1. Su richiesta dell'interessato o chi per lui provvede con preavviso di 15 gg.;
2. Su provvedimento del Gestore, solo per i seguenti motivi:
 - a) per accertata incompatibilità alla vita comunitaria e alle regole di convivenza;
 - b) per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni;
 - c) per morosità (si considera moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento della retta dopo un periodo di tolleranza di due mesi).

Le dimissioni non volontarie vengono disposte con provvedimento motivato del Responsabile della Struttura e comunicate per iscritto all'interessato, o a chi per lui provvede, con un preavviso di almeno 20 giorni, con riserva in caso di mancato pagamento della retta, di promuovere azione legale per il recupero delle somme dovute.

Per aggravamento delle condizioni sanitarie per cui si rende necessario l'inserimento in una struttura sanitaria (RSA, o altra struttura specialistica). In tal caso dovrà essere richiesta una nuova valutazione dell'UVT e predisposto un piano di dimissioni concordato con l'ospite e/o il suo rappresentante legale, i familiari e i servizi socio/sanitari interessati.

11. Il personale

All'interno della comunità opererà personale socio-assistenziale, socio-sanitario, educativo e amministrativo, in possesso di adeguato titolo e/o qualificazione in relazione al numero, alle caratteristiche e ai bisogni dell'utenza ospitata e secondo quanto definito dalla normativa vigente.

Nella Comunità integrata sono presenti le seguenti figure professionali:

- ✓ n. 1 coordinatore;
- ✓ n. 1 impiegato amministrativo;
- ✓ n. 1 infermiere professionale in rapporto di 1 ogni 15 ospiti, con una presenza programmata in relazione alle esigenze degli ospiti;

- ✓ n. 1 Operatore Socio Sanitario (OSS) in rapporto di uno ogni 6 ospiti;
- ✓ n. 1 tecnico della riabilitazione;
- ✓ n. 1 educatore professionale;
- ✓ personale addetto ai servizi generali in numero adeguato rispetto alle necessità.

Viene garantita inoltre la presenza programmata di un medico di medicina generale e la presenza programmata di uno psicologo.

Nelle ore notturne deve essere assicurata la presenza di un operatore socio sanitario in rapporto di uno ogni quindici ospiti e viene comunque garantito l'intervento dell'infermiere professionale per eventuali emergenze.

Nella Comunità alloggio sono presenti le seguenti figure professionali:

- ✓ n. 1 coordinatore;
- ✓ operatori Socio Sanitario (OSS) in numero adeguato in base alle necessità e, comunque non inferiore ad 1 operatore Socio Sanitario per 8 ospiti.
- ✓ personale ausiliario addetto ai servizi generali (pulizie, cucina, lavanderia, stireria, guardaroba, portineria, manutenzione impianti, ecc) nel numero di 2 unità.
- ✓ educatori professionali, con presenza programmata per le attività più significative della vita comunitaria per almeno 30 ore settimanali;

Viene essere assicurata, nelle ore notturne, la presenza di un operatore che in caso di emergenza si attiverà per avviare le procedure di pronto intervento. A tal fine, sono individuati uno o più referenti con il compito di attivare le risorse necessarie al bisogno urgente segnalato.

L'orario di lavoro del personale dipendente è quello previsto dal contratto nazionale di lavoro, a tale orario si adegua anche il personale "volontario e/o tirocinante". L'orario di lavoro è articolato nelle seguenti turnazioni: mattino, pomeriggio/sera, notte (solo per le turniste che rientrano nel programma di lavoro notturno settimanale o mensile), l'organizzazione del lavoro, le mansioni svolte dal personale dipendente sono esplicitate nel mansionario del personale della struttura.

12. Orari e modalità di accesso

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le 10.30 alle 11.45 e dalle 16.00 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 Coordinatore.

Le modalità di apertura della Comunità, intesa come 'luogo aperto', tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'Ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli Operatori di svolgere con cura le funzioni del loro lavoro.

Periodicamente sono organizzate delle riunioni con i familiari degli ospiti, al fine di verificare la soddisfazione sul servizio erogato, cogliere eventuali criticità e suggerimenti per il miglioramento continuo.

13. 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 della Comunità;
- l'ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e con gli altri ospiti della 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.

14. Ruolo e partecipazione dei familiari

La presenza dei familiari, laddove presenti, o di altri riferimenti amicali, o dell'amministratore di sostegno, assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'équipe della Comunità, in quanto parte integrante della storia dell'anziano stesso.

Tale aspetto si esplica favorendo il coinvolgimento, l'informazione e la comunicazione costante rispetto alle scelte nell'assistenza e presa in carico dell'anziano.

I familiari vengono invitati a partecipare alla vita della Comunità anche attraverso i seguenti strumenti, che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- ✓ assemblee plenarie con tutti i parenti degli ospiti,
- ✓ colloqui/incontri individuali;
- ✓ coinvolgimento nelle attività della vita quotidiana e di socializzazione realizzate.

Le assemblee plenarie vengono convocate con periodicità semestrale, per condividere la programmazione dell'attività e effettuare la verifica dell'andamento del servizio.

15. Trasparenza e accessibilità

Il Servizio assicura alle Persone assistite e ai loro familiari la più ampia e completa informazione inerente i vari aspetti dell'organizzazione interna nonché qualsiasi comunicazione utile, nel rispetto della Privacy.

Il Servizio assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti alle Persone assistite e ai Contraenti o Tutori, avviene nel rispetto del Regolamento Europeo n°

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- ✓ cura della Persona;
- ✓ gestione amministrativa.

I dati relativi alla salute della Persona sono oggetto di comunicazione al Personale interno. Vengono inoltre comunicati alle competenti autorità (Regione, Azienda Sanitaria e Comune) nonché alle ditte che prestano il proprio servizio per conto della nostra organizzazione per le esclusive finalità amministrative, di cura e di assistenza in riferimento alle proprie competenze. Tutti gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire la Privacy.

Consenso informato

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso il Servizio.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto alla Persona da parte del Medico, il consenso scritto a procedere.

16. Segnalazioni, suggerimenti e reclami

Al fine di soddisfare, attraverso il servizio fornito, le esigenze della Persona assistita, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Regione, Azienda Sanitaria Locale, Comune) si ritiene fondamentale un rapporto di comunicazione costante e autentica. Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del Servizio e in tal senso si propone l'apposito modulo "Reclami, suggerimenti ed apprezzamenti" disponibile presso gli uffici della struttura, allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti per ottimizzare l'organizzazione. La Direzione si impegna a fornire riscontro a tali comunicazioni entro 10 giorni.

Inoltre, una volta all'anno, viene proposto un Questionario di Soddisfazione del Servizio i cui risultati, elaborati dalla sede centrale, vengono poi esposti nelle apposite bacheche e commentati in una riunione della Direzione con i familiari.

Il servizio prevede una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La nostra organizzazione risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Legale Rappresentante responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede della nostra cooperativa in Via Dante n° 15 – Villanovafranca (CA);
- via mail all'indirizzo rosellapili@hotmail.it;
- segnalazione telefonica al numero 345.2729414;
- compilazione del modulo di reclamo disponibile presso la comunità.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 10 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La nostra organizzazione si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del Regolamento UE 2016/679, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

17. La misurazione della soddisfazione dell'utente

L'équipe della Comunità è interessata a conoscere l'opinione degli utenti e dei loro familiari sui servizi e le prestazioni erogate. Le loro indicazioni sono molto utili per capire quali sono i problemi ed individuare le più opportune soluzioni per migliorare l'efficacia, l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

Per questo chiediamo loro di compilare, anche in forma anonima, almeno una volta l'anno, un apposito questionario di soddisfazione allo scopo di valutare la qualità dei servizi offerti.

18. Certificazione di qualità

La Cooperativa sociale IRIS opera nell'intento di rispondere in modo continuativo a tutta una serie di requisiti richiesti fra i quali, il più selettivo, è costituito dal "Sistema Gestione Qualità" certificato UNI EN ISO 9001-2015.

19. Standard di qualità

La Cooperativa sociale IRIS ha definito all'interno del servizio gli Standard di Qualità cioè quegli aspetti oggettivamente importanti oppure soggettivamente percepibili come importanti da parte dell'Ospite e dei suoi familiari e li ha tradotti in Indicatori di Qualità di seguito descritti.

Obiettivi	Standard	Indicatori
Diritto all'informazione Ogni Ospite ha il diritto di richiedere e ottenere informazioni puntuali riguardo l'accettazione e l'espletamento delle pratiche burocratiche	Ampia possibilità di accedere al Punto informazioni	Punto informazioni aperto tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 18.00
Valutazione del servizio Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il Personale che gli presta assistenza e il diritto-dovere di esprimere giudizi e suggerimenti in merito al Servizio offerto	Tutto il Personale che viene a contatto con gli Ospiti è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome, il cognome e il ruolo	Tutti gli Operatori sono dotati di cartellino identificativo
	Per verificare la soddisfazione dell'Ospite vengono realizzate periodicamente indagini specifiche; una volta elaborati i dati, i risultati vengono comunicati agli Ospiti e ai loro familiari	Somministrazione periodica (almeno una volta all'anno) ai familiari e/o agli Ospiti del Questionario di Soddisfazione
Interventi personalizzati Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari	Al momento dell'accoglienza viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) Di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e sono programmati controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati	Numero Piani di Assistenza Individuali/Ospiti = 100%. Il Piano di Assistenza Individuale viene revisionato almeno semestralmente
Formazione e motivazione operatori	Sono previsti corsi dedicati alla formazione e aggiornamento degli Operatori; per ogni Operatore viene aggiornata una scheda che riporta il monte ore di formazione	Numero ore complessive annue di formazione per tutti gli Operatori = 40
Servizio assistenziale Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore	Agli Ospiti è garantita l'igiene quotidiana al mattino	Numero Ospiti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli Ospiti = 100%
	Tutti gli Ospiti sono sottoposti settimanalmente a un bagno completo o spugnatura completa (con capelli). Gli Operatori compilano i moduli di registrazione dei bagni programmati e di quelli effettuati	Numero bagni completi/spugnature effettuati ad ogni Ospite in un mese = 4
	La Struttura garantisce un'assistenza personalizzata alla nutrizione	Sono presenti Operatori dedicati ad imboccare gli Ospiti non autosufficienti

Servizio assistenziale Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni assistenziali nell'arco delle 24 ore	Vengono adottati programmi diversificati per la gestione dell'incontinenza e aggiornata la relativa scheda	Numero programmi per la gestione dell'incontinenza sul totale degli Ospiti incontinenti=100%
	Supervisione e controllo del Servizio	Il controllo è affidato al coordinatore
	Assistenza continua garantita da Operatori Socio-Sanitari assegnati ai Nuclei	Assistenza garantita 24 ore su 24 da Operatori Socio-Sanitari
Servizio sanitario Ogni Ospite ha diritto di ricevere prestazioni sanitarie nell'arco delle 24 ore	Assistenza infermieristica	Assistenza garantita dalla presenza dell'infermiere
	Assistenza medica	Presenza diurna reperibilità Guardia Medica notturna e festiva
	Assistenza farmacologica	La Comunità integrata garantisce, attraverso la presenza dell'infermiere la somministrazione di tutti i farmaci necessari alla cura dell'Ospite.
	Prelievi ematochimici	Servizio garantito dal Personale infermieristico interno e inviato a cura della Struttura al laboratorio di analisi
	Prescrizione di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori)	Garantita dalla struttura attraverso il Medico e coordinato dal servizio riabilitazione

Servizio riabilitativo e ludico riabilitativo La Struttura programma, per i propri Ospiti, cicli riabilitativi e ludico riabilitativi	Servizio Riabilitativo	Cicli di interventi specifici per ogni Ospite che necessita di trattamento riabilitativo con prescrizione specialistica (Fisiatra o Medico). Attività di mobilizzazione passiva per gli Ospiti allettati
	Servizio Socio-Educativo; viene predisposto annualmente un Progetto Socio-Educativo e per ogni attività viene quotidianamente compilata una scheda delle presenze alle attività Socio-Educative	Momenti di attività quotidiana rivolti a tutti gli Ospiti interessati. Nel corso della settimana sono previsti laboratori e iniziative di socializzazione e di diversificazione nell'impiego del tempo libero. Per il proprio compleanno l'Ospite riceve un biglietto di auguri mentre è organizzata una festa collettiva per tutti i compleanni del mese. Vengono organizzate feste legate a particolari momenti dell'anno
	Servizio Psicologico	Sostegno individuale agli Ospiti ed ai familiari. Riabilitazione cognitiva individuale o di gruppo per l'Ospite
Prestazioni alberghiere Ogni Ospite ha il diritto di usufruire del miglior Servizio possibile per quanto concerne le prestazioni alberghiere. I servizi di lavanderia, cucina e pulizia ambienti puntano a rendere il soggiorno all'interno della Struttura il più vicino possibile alla vita che si svolge esternamente	Camere di degenza	Le camere sono singole o doppie con servizio igienico in camera
	Parrucchiere	Presenza del parrucchiere settimanalmente
	Servizio pulizia degli ambienti	Giornaliero
	Servizio Lavanderia vestiario personale	Giornaliero
	Servizio Ristorazione	Preparazione dei pasti presso la cucina interna Per ogni pasto è garantita la scelta tra due primi, due secondi, due contorni, due frutti o dessert. È garantita una dieta personalizzata per gli Ospiti con patologie specifiche definite nella Cartella socio-sanitaria

20. I nostri contatti

IRIS SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A.R.L

Via Dante n° 15 – Villanovafranca (CA)

P.IVA 02504530920

Responsabile: Rosella Pili

Cellulare 345.2729414 – Fax 070.9367397

Mail: rosellapili@hotmail.it

COMUNITÀ ALLOGGIO E INTEGRATA

Via C.le Soru snc – 09080 Siapiccia (OR)

Coordinatrice: Dott.ssa Martina Corona

Telefono: 345.2729414

Mail: rosellapili@hotmail.it