Opera Don Orione

COMUNITÀ ALLOGGIO DON F. PUTZU

- SELARGIUS –

CARTA DEI SERVIZI

“La porta del piccolo Cottolengo non domanderà a chi entra se abbia un nome, una patria, una religione, ma soltanto se abbia un dolore”

San Luigi Orione

IDENTITA' E MISSION

Le Opere Orionine si ispirano al messaggio e all'esempio di Gesù Cristo misericordioso e aderiscono al suo mandato di curare gli infermi, come espressione della carità della Chiesa cattolica. Esse operano guidate dallo spirito di **San Luigi Orione** e si pongono inoltre al servizio della persona secondo i principi fondamentali della **Dottrina Sociale della Chiesa**.

Dignità della persona: al centro di ogni attività c'è **la persona umana**, fine ultimo della società, riconosciuta come figlia di Dio e portatrice di una dignità inalienabile.

"La nostra carità è un dolcissimo e folle amore di Dio e degli uomini che non è della terra."

Bene comune: tutte le attività della comunità sono orientate a creare un contesto in cui tutti possano vivere dignitosamente, in armonia e sicurezza.

"Ogni casa orionina deve essere una famiglia dove regna pace, gioia e armonia tra tutti."

Solidarietà: la comunità ha a cuore chi è più fragile, creando relazioni di vicinanza e sostegno reciproco.

"Chi aiuta un povero, aiuta Gesù stesso, e chi ama il fratello, ama Dio."

Sussidiarietà: si valorizzano le capacità e le autonomie di ciascuno, fornendo aiuto senza sostituire l'impegno personale.

"Non togliere agli altri ciò che possono fare da sé, ma aiutali a crescere."

Destinazione universale dei beni: le risorse materiali e spirituali devono essere accessibili a tutti, specialmente a chi ha più bisogno.

"I beni della terra sono per tutti, e la carità ci insegna a condividerli con chi ha più bisogno."

Partecipazione: ogni ospite e collaboratore è incoraggiato a contribuire attivamente alla vita della comunità, secondo le proprie capacità.

"Tutti devono collaborare e sentirsi responsabili per la crescita e il bene della comunità."

Autorità e legalità: le decisioni e la gestione della comunità devono rispettare la dignità di ciascuno, il bene comune e le leggi, garantendo giustizia e convivenza pacifica.

"Chi governa o dirige deve sempre agire con giustizia e rispetto della dignità di ciascuno."

Nella Comunità Alloggio Don Orione, l'anziano è considerato quindi una persona portatrice di esperienza, memoria e saggezza. Ogni residente viene riconosciuto nella sua dignità e nella sua storia personale, valorizzandone le risorse e promuovendo la partecipazione alla vita della comunità secondo i suoi ritmi e desideri.

La vecchiaia è vista come **una fase della vita ricca di significato**, in cui è possibile continuare a crescere, a imparare, a insegnare, a mettersi in gioco e a donare sé stessi. La cura dei nostri ospiti

non è solo assistenza fisica, ma un accompagnamento integrale, morale, spirituale e relazionale, che mette in luce la bellezza di ogni vita.

ORGANIZZAZIONE

Gli spazi della Comunità Alloggio

La struttura è così suddivisa:

Al Piano Terra:

il **modulo San Luigi:** 12 posti;

Al Primo piano:

Il **modulo San Giuseppe**: 15 posti;
Il **modulo San Alberto:** 11 posti;
Il **modulo Le Suore:** 6 posti;

I residenti dei quattro moduli vengono stimolati a partecipare a tutte le attività proposte, compatibilmente con le necessità e la libera volontà di ciascuno a partecipare.
Gli interventi proposti sono orientati a mantenere le capacità funzionali e sociali, stimolandone l'interazione intergenerazionale, attraverso il costante contatto con i famigliari e il territorio circostante.

EQUIPE OPERATIVA – ORGANICO

Responsabile di struttura: Alessandro Pusceddu

Coordinatrice: Anna Lisa Frau

Educatrici: Roberta Badas - Annalisa Puddu – Antonietta Lucci

OSS: Maria Clelia Pilloni – Valeria Bisoni – Tiziana Tuveri – Daniela Loni – Fabio Pintus –

Roberto Medas – Ferdinando Ricci – Mario Chighini — Roberta Pusceddu — Stefania Sarais –

Daniela Addis – Maura Termini – Agnese Concu – Rossella Farci – Simone Pisu – Valentina Deiana –

Barbara Sanna – Giorgia Ghiani – Valentina Floris – Filippo Zuddas – Fabrizio Cuccureddu –

Mario Piras

Generiche: Luciana Perra – Enrica Mattana – Vania Bassu

Addette alla cucina: Natascia Mattana – Maria Rimedia Zedda

Manutentore: Efisio Sainas

Il personale esercita la mansione per il quale è inquadrato, con qualifica e titoli riconosciuti.

Il lavoro di equipe della Casa è caratterizzato dal confronto continuo e dall'integrazione dell'apporto professionale di tutti gli operatori, sia in modo informale attraverso scambi quotidiani, sia in modo formale attraverso riunioni programmate.

Le riunioni dell'equipe multidisciplinari hanno una doppia finalità:

1. programmazione e organizzazione delle attività, discussione e pianificazione dei **Progetti di Vita**
2. sostegno e contenimento delle difficoltà degli operatori, al fine di mantenere alta la motivazione al lavoro e prevenire forme di burn out;

TURNAZIONI

Nella comunità sono presenti gli operatori 24h su 24h, viene garantita la presenza di tutte le figure professionali come OSS e generiche .

Dalle 22:00 fino al mattino è sempre presente **IN LOCO** un notturno, in alternanza fra gli operatori, che in caso di emergenza si attiva per avviare le procedure di pronto intervento. Settimanalmente vengono elaborati i turni , esposti e visibili a tutti coloro che prestano il servizio e ad eventuali visite da parte degli organi di controllo.

Presenza dal lunedì al sabato, mattina e pomeriggio delle educatrici.

SERVIZI

Progetto di vita: uno strumento essenziale che ci permette di mettere davvero la Persona al centro. Non ci limitiamo a considerare i bisogni assistenziali o il quadro clinico, ma poniamo particolare attenzione ai desideri, alle preferenze, alle aspirazioni e alla storia personale di ciascun ospite.

L'obiettivo è costruire un percorso personalizzato, capace di valorizzare l'unicità di ogni persona e di promuoverne autonomia, benessere e partecipazione, assicurando a ciascun nostro ospite la **migliore qualità di vita possibile**.

Assistenza medica e infermieristica: è assicurato un servizio di assistenza medico-sanitaria attraverso la presenza regolare del medico di medicina generale in loco a cadenza quindicinale.

Assistenza e cura della persona: è garantito quotidianamente un supporto nell'igiene e cura della persona, stimolando e sostenendo l'ospite a mantenere vitali le proprie capacità di autonomia.

Servizio mensa: il momento del pasto ha una particolare rilevanza sia per la stimolazione delle autonomie sia come momento di socializzazione tra le ospiti e come occasione conviviale: presso la Casa sono adibite sale da pranzo dedicate e ci si avvale di un servizio di cucina interno. I piatti sono preparati e distribuiti dagli operatori e dai volontari autorizzati; le fasi sono attentamente osservate le regole sanitarie di igiene previste dalla normativa vigente. Qualora fosse necessario su indicazione medica è prevista l'attivazione di diete individualizzate. Per chi non presenta patologie o allergie particolari viene proposto il Menu indicato nella tabella alimentare approvato dalla ASL; le eventuali modifiche al Menu sono legate ai Progetti di Vita, nel rispetto dei desideri degli ospiti.

Inserimento attento e guidato della risorsa del volontariato: le attività della Casa si avvalgono dell'importante risorsa del volontariato, come prezioso supporto alle attività degli operatori, inserito dopo un adeguato periodo di formazione e di affiancamento all'equipe; i volontari contribuiscono in modo significativo a migliorare la qualità e l'umanità del nostro servizio, rappresentando un valore aggiunto al nostro lavoro.

Iniziative di collaborazione con enti pubblici e privati esterne: la struttura favorisce iniziative e contatti con gli enti locali, le altre strutture socioassistenziali territoriali, gli enti scolastici e la comunità parrocchiale di appartenenza, per favorire il superamento delle barriere sociali e l'integrazione territoriale.

Formazione professionale per tirocinanti universitari (educatori, psicologi, terapisti, infermieri ecc.) e per il personale (operatori sociosanitari) di altre strutture territoriali: la struttura accoglie richieste di tirocinio formativo, obbligatorio e/o facoltativo, provenienti dalla Facoltà di Scienze della Formazione (corsi di laurea in Scienze della Formazione e Psicologia I e II livello) o da altri enti universitari o aziende del privato sociale, o scuole superiori.

Servizio di saloon parrucchiera ed estetista: ogni qualvolta un/a ospite necessita o lo desidera può usufruire dei servizi extra retta, di parrucchiera ed estetista all'interno della casa.

Trasporto e accompagnamento in esterno: la casa si prende carico del servizio extra retta, di accompagnare le/gli ospiti in esterno per visite mediche e/o di piacere, se i familiari e/o referenti sono impossibilitati a farlo.

Attività con psicomotricista: la casa offre la possibilità di seguire dei percorsi individuali in loco, con la psicomotricista, servizio extra retta.

PROCEDURE DI INSERIMENTO

Le modalità operative prevedono:

- primo incontro con valutazione;
- una procedura di accoglienza dell'ospite;
- un periodo di inserimento/prova ai fini dell'osservazione e valutazione da parte dell'équipe multidisciplinare (coordinatrice, OSS, educatrice, medico di base);
- definizione del livello di autosufficienza;
- aggiornamenti e verifiche periodiche dei Progetti di Vita.

Accoglienza

La coordinatrice della casa di riposo accoglie l'ospite e i suoi familiari presentando la struttura nella sua organizzazione e le finalità morali e del suo servizio alla persona.

Espone una panoramica sulle attività che vengono proposte: ludico-ricreative, e di socializzazione, attività religiose (visione dei locali, interni ed esterni) primi contatti con le altre figure professionali presenti, e con le ospiti che risiedono in struttura, descrizione dei servizi generali offerti (servizio di lavanderia e guardaroba).

Fornisce informazioni sulla modalità di inserimento, sugli aspetti economici, sul regolamento della casa di riposo e sulla modulistica da compilare (incluse le norme per il trattamento dei dati personali).

Agli ospiti accolti previo accordo è data la possibilità di portare oggetti personali come quadri o simili per arredare la propria stanza, la tv, e mobilio di ridotte dimensioni.

Inserimento

Il primo approccio da parte della struttura con il nuovo ospite viene particolarmente curato attraverso la presentazione di un ambiente caloroso, positivo, accogliente e favorevole all'instaurarsi di fiducia e collaborazione fra il personale della struttura, l'ospite e la famiglia.

La/Il nuova/o ospite sarà accolta/o dalla Coordinatrice che formalizza gli aspetti amministrativi con compilazione di scheda/contratto d'ingresso e consegna dei documenti da parte dell'ospite. Si procede con l'incontro della persona accolta con l'infermiera professionale per prendere visione dell'aspetto terapeutico e la compilazione della scheda sanitaria.

Il terzo momento avviene con l'educatore che si occupa di "intervistare" il nuovo/a accolto/a, il risultato dell'intervista favorirà poi la stesura del PDV; l'ultima fase viene curata da un assistente di reparto che accompagna l'anziana nella camera scelta e provvede alla sistemazione del corredo e degli oggetti personali, aiutata dall'ospite stessa.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER L'ACCOGLIENZA

Prima dell'ingresso presso la Casa di Riposo sarà necessario presentare i seguenti documenti:

- fotocopia della carta d'identità o altro documento d'identità valido;
- fotocopia del codice fiscale;
- tessera sanitaria in originale;
- eventuale documentazione dell'invalidità civile;
- documentazione sanitaria recente e completa;
- certificato del medico curante con idoneità alla vita comunitaria, diagnosi, terapia, dosaggi e orari di somministrazione; scheda Barthel; scheda multidimensionale,
- ISEE;

All'atto dell'ingresso in comunità, l'ospite è tenuto a versare per intero la prima mensilità, il mese successivo a seconda dei giorni di permanenza si verserà l'eventuale differenza; si procede poi con il versamento tramite bonifico bancario, quanto stabilito come retta mensile, entro la data del 05 del mese in corso.

In caso di decesso, se il fatto accade tra il primo e il decimo giorno, si richiede quanto fruito, superato il decimo giorno, va versata la retta del mese per intero, senza diritto ad alcun rimborso per le frazioni del mese di cui non ha fruito dell'alloggio; salvo decisioni diverse prese dalla Direzione. Ai familiari e/o referenti viene data una settimana di tempo dalla data del decesso, per il ritiro dei beni e oggetti personali del proprio congiunto.

Nel caso in cui l'ospite decida di lasciare la comunità, per qualsiasi motivo, è necessario un preavviso scritto di 30 giorni, in caso contrario sarà tenuto a pagare l'intera mensilità anche se ha fruito di un solo giorno del mese in corso rispetto all'uscita dalla casa.

In caso di ricoveri ospedalieri o uscita temporanea per ferie, la retta mensile va versata interamente.

Riunione dell'equipe multidisciplinare per la stesura del Progetto di vita di vita (PDV)

Dopo il primo mese di permanenza in struttura, e il completamento della valutazione multidimensionale, si riunisce *l'équipe operativa* referente del caso (coordinatrice, educatrici, infermiera, OSS, e altre figure dei SG) e viene redatto *il "Progetto di vita",* con la definizione dei bisogni e desideri, degli obiettivi da raggiungere, degli interventi e procedure da attivare.

Per quanto riguarda i "desideri" dell'ospite, si fa riferimento all'intervista che gli/le viene proposta all'atto dell'accoglienza in struttura.

L'ospite, sulla base di ***un approccio di tipo globale*** alla persona, seguirà un programma di stimolazione /riabilitazione di *tutte* le aree della personalità (fisica, funzionale, cognitiva, affettiva e relazionale). Il progetto di vita ci consente di lavorare sulla qualità di vita dei nostri accolti.

IL PROGETTO DI VITA

Il **Progetto di Vita** (PDV) è un percorso **personalizzato** e **condiviso** che nasce dall'ascolto della persona, dalla conoscenza della sua storia, dai suoi desideri, dai suoi interessi e dalle sue abitudini quotidiane.

Non è un semplice *programma di assistenza,* ma un modo di accompagnare ogni persona nella quotidianità rispettando ciò che per lei è importante basandosi sul principio della Qualità di Vita.

Il PDV si costruisce **insieme:** con la persona, quando possibile, con la sua famiglia e con tutta l'équipe presente nella Comunità Alloggio.

In questo dialogo e attraverso l'ascolto reciproco trovano spazio le abitudini e le necessità, ma soprattutto ciò che la persona desidera continuare a vivere e riscoprire:

- piccole scelte quotidiane;
- attività che lo fanno sentire partecipe;
- relazioni che danno valore alle sue giornate.

Il PDV comprende:

- Un momento iniziale di **accoglienza, ascolto e osservazione** utile per conoscere la persona la sua storia, le sue preferenze/desideri
- **Definizione di obiettivi concreti e condivisi**: stabilire mete realistiche e personalizzate che tengano conto della salute ma anche della dimensione affettiva e sociale, valorizzando ciò che da significato alla sua quotidianità.
- **Attività e interventi:** proporre esperienze che nascano dai desideri e dagli interessi della persona, che la facciano sentire coinvolta, protagonista e soddisfatta.
- **Revisione periodica:** aggiornare il percorso insieme alla persona in base all'evoluzione dei bisogni dei desideri e del raggiungimento dei vari obiettivi

In questa prospettiva la Comunità Alloggio non è solo luogo di residenza, ma diventa una **casa*:*** uno spazio di *accoglienza e di relazioni significative* capaci di custodire la dignità e l'unicità di ciascuno.

Seguendo il Carisma di *San Luigi Orione* crediamo che prendersi cura significhi soprattutto ***prendersi a cuore*** la persona, accompagnandola con rispetto, attenzione e amore concreto per la realizzazione di ciò che la fa sentire viva.

Riferimenti normativi

- D. Lgs 62/2024 adotta un approccio Biopsicosociale, definisce modalità operative, valutazione multidimensionale e l'obbligo di personalizzazione, partecipazione e continuità del progetto. Il percorso segue sempre la persona, anche in caso di cambi di residenza e struttura.

Rivalutazioni e controlli a breve, medio e a lungo termine.

Nella prima riunione di équipe viene stabilita una rivalutazione a breve termine allo scopo di monitorare l'adattamento dell'ospite alla vita comunitaria all'interno della Casa, trattandosi di una fase molto delicata e stressante poiché si trova costretto a cambiare ritmi e abitudini di vita quotidiana, e per valutare eventuali variazioni rispetto alla prima valutazione Vengono successivamente stabiliti i controlli periodici a medio e a lungo termine utilizzando molteplici strumenti di valutazione multidimensionale (osservazioni su campo, diario delle consegne, colloqui).

Dimissioni

Periodo di prova: entro i tre mesi dalla data di accoglienza se le condizioni psicofisiche non rispondono ai requisiti richiesti dall'autorizzazione al funzionamento, come precisato nel modulo contratto, si procede con la dimissione, con semplice comunicazione verbale ai familiari e/o referenti.

Durante la permanenza: nel corso della permanenza in comunità, l'equipe multidisciplinare sulla base delle valutazioni periodiche, se si evidenzia un aggravamento delle condizioni psicofisiche, e l'anziano necessita di trasferimento presso una struttura adeguata, opta per le dimissioni. Viene fatta la comunicazione verbale e scritta (allegando le valutazioni) delle dimissioni con preavviso di 30 giorni alla famiglia e/o ai referenti, che, se necessario vengono consigliati e supportati per trovare una soluzione alternativa.

Incompatibilità: in rari casi l'ospite non si adegua alla vita comunitaria, e crea disequilibri con le altre/i conviventi; il primo passo è attuare strategie in sinergia con i familiari, per ristabilire l'armonia, se non si raggiunge un sufficiente miglioramento, l'equipe, per tutelare il benessere comunitario, opta per le dimissioni.

Si procede con comunicare alla famiglia e/o ai referenti con preavviso verbale e scritto di 30 giorni.

ATTIVITÀ E LABORATORI

Gli operatori, con **professionalità** ed **attenzione sensibile**, dedicano ogni giorno tempo e cura agli anziani, con l'obiettivo di farli sentire a proprio agio, come in **famiglia**. Favoriscono il loro **benessere psicologico** promuovendo la voglia di partecipare ad attività creative ed a laboratori specifici. In questi spazi di cura e creatività, ogni attività, ogni laboratorio, organizzati con intenzionalità e progettualità pedagogica, diventano un mezzo per raggiungere il benessere. Essi sono un invito a sentire, a condividere, a ricordare. Il **tempo libero** non deve, pertanto, trasformarsi in tempo vuoto da colmare, ma deve essere vissuto come **un'opportunità preziosa** per riscoprire interessi personali e coltivare relazioni sociali.

Seguendo un programma settimanale, vengono proposti e svolti svariati laboratori, per assecondare le diverse richieste dei residenti:

Laboratori di scrittura creativa: per favorire l'espressione personale e la riflessione.

Proiezione di film e documentari: per stimolare il dibattito e lo scambio di idee.

Laboratori musicali: per migliorare l'umore attraverso i canti di gruppo e l'uso di strumenti musicali.

Lettura del quotidiano: per mantenere la connessione con il mondo esterno.

Attività espressive: pittura e disegno, per stimolare la creatività e l'immaginazione.

Attività culinarie: l'attività o laboratorio di cucina, riporta a riassaporare sensazioni, profumi e ricordi della quotidianità del passato: si crea un'atmosfera piacevole, familiare che coinvolge coloro che non possono partecipare attivamente, si crea anche un sano agonismo, effetto delle diverse ricette utilizzate per realizzare i piatti.

Collaborazione nei pasti: alcuni residenti aiutano a preparare la tavola e a curare i dettagli.

Attività fisiche leggere: passeggiate, ginnastica dolce, per migliorare l'umore e la salute fisica.

Laboratorio di sartoria: attività che mira a mantenere e migliorare le capacità manuali e creative attraverso la realizzazione di abiti in stoffa e accessori di lana e cotone (uso di ferri e uncinetto);

Attività con gli animali: attività finalizzata al miglioramento delle condizioni fisiche, sociali ed emotive.

Attività di socializzazione: attività che mira ad aprirsi verso il territorio. Si organizzano incontri intergenerazionali con scuole e associazioni giovanili, ad esempio i gruppi scout, che arricchiscono ulteriormente il tempo libero.

Animazione religiosa: le attività che riguardano la reminiscenza religiosa e l'espressione della fede, sono fra le più richieste gradite dai nostri ospiti. Il rinnovo quotidiano della fede attraverso la partecipazione alla messa, la preghiera, la recita del rosario e i canti liturgici, in un clima di affetto e gioia collettiva, costituiscono motivo di conforto e di speranza per i residenti. Vengono proposte periodicamente le letture della vita dei santi, storie bibliche e diverse attività in prossimità delle principali ricorrenze e feste religiose. *Ogni festa religiosa è, infatti, un importante stimolo per rievocare e rivivere i ricordi del passato.*

Uscite nel territorio

Conoscenza del territorio, socializzazione, uso del denaro e svago. Una volta al mese vengono proposte agli ospiti, delle uscite nell'Interland cagliaritano, in occasione di mostre, o eventi folcloristici; settimanalmente semplici gite al mare o in montagna o al mercato paesano oppure brevi uscite e passeggiate, legate ad eventi organizzati dalla Parrocchia, dall'Oratorio e dal Centro Diurno, facenti parte della nostra Opera Orionina in Selargius.

GIORNATA TIPO

06:00 – 08:30	Sveglia e cura di sé
08:30 – 09:00	Colazione con servizio in camera
09:00 – 11:15	Attività varie e uscite
11:15 – 11:45	Igiene personale
11:45 – 13:00	Pranzo
13:00 – 14:00	Relax
14:00 – 15:00	Igiene personale
15:00 – 16:00	Attività strutturate interne/esterne
16:00 – 16:15	Merenda
16:15 – 16:30	Rosario
16:30 – 18:00	Attività strutturate e/o uscite (sabato e festivi Santa Messa)
18:00 – 19:00	Cena
19:15 – in poi	Relax TV e preparazione per la notte

ORARI DELLE VISITE

Dal lunedì al sabato:

Mattino: 09:30 – 11:00

Pomeriggio: 16:00 – 17:15

QUALITÀ DEL SERVIZIO E INDICATORI

La Casa è impegnata in un costante percorso di miglioramento della qualità dei propri servizi, rispondendo in parte alle sollecitazioni normative ma soprattutto in adesione alla ***mission* istituzionale** che mette le persone ed i loro bisogni al centro dei servizi e degli interventi proposti. Questo percorso si sviluppa su tre versanti:

- adeguamento strutturale;
- revisione dei fattori organizzativi e gestionali;
- formazione e aggiornamento degli operatori.

La Casa ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto, tenendo presente che, data la peculiarità dei servizi resi alla persona in cui l'Ospite è parte del processo, non sempre è possibile l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il servizio erogato.

Gli standard di qualità generali corrispondono ad obiettivi di qualità del complesso delle prestazioni rese. Tra gli obiettivi di qualità generali rientrano le norme igieniche dei prodotti alimentari, le norme di sicurezza per gli ospiti e operatori, la formazione continua del personale. La comunità non è attualmente in possesso di sistemi certificati di controllo della qualità

Norme generali d'igiene dei prodotti alimentari

La Comunità Alloggio è provvista, secondo quanto indicato dal Decreto legislativo 193/2007, di un manuale di autocontrollo in cui è indicata ogni fase che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e deve garantire che siano individuate, applicate, mantenute ed aggiornate le adeguate procedure di sicurezza avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema d'analisi dei rischi e di controllo dei punti critici HACCP (HAZARD ANALYSIS and CRITICAL CONTROL POINTS)

Attualmente il servizio mensa è affidato è curato dagli addetti alla cucina, così come l'attuazione segue le procedure indicate nel manuale/regolamento HACCP.

Norme di sicurezza per gli ospiti e i lavoratori

La Casa di Riposo ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto Decreto Lgs.10 81/08 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.
A tutti i lavoratori è assicurata la formazione e/o le informazioni generali 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.

Formazione continua del personale

È in atto un piano di formazione aziendale per tutto il personale, quale contributo concreto allo sviluppo e alla valorizzazione del personale e al miglioramento della qualità dell'organizzazione. Annualmente viene predisposto e realizzato un piano di formazione aziendale, sulla base delle aree prioritarie che emergono sia dai bisogni specifici degli operatori sia dai bisogni dell'organizzazione. Data la peculiarità del servizio assistenziale, una delle aree formative costanti riguarda il miglioramento delle capacità tecniche e relazionali degli operatori.

Generalmente, in coerenza con gli obiettivi delineati, la tipologia di eventi comprende:

- Corsi di formazione interni per OSS;
- Corsi di formazione per educatori;
- Corsi di formazione per personale amministrativo;

Corso di aggiornamento HACCP annuale per il personale addetto alla produzione, manipolazione e somministrazione di alimenti;

Aggiornamenti ed esercitazioni sulla gestione delle emergenze e le norme di sicurezza (D. Lgs 81/08).

Oltre ai corsi interni, viene favorita la partecipazione degli operatori ad eventi formativi esterni, purché rispondenti ai bisogni organizzativi e ai bisogni formativi professionalizzanti degli operatori stessi.

La nostra struttura fa sempre riferimento al "Codice Etico" e al "Regolamento del Personale" elaborati dal nostro ente (Piccola Opera della Divina Provvidenza) e che hanno validità giuridica.

Tutela e partecipazione degli Ospiti e valutazione della soddisfazione

Funzioni dell'ufficio relazioni con il pubblico

La coordinatrice è a disposizione del pubblico, nello specifico a disposizione degli ospiti e delle famiglie per migliorare la qualità dei servizi offerti, assicurando informazioni, ascolto, accoglienza e partecipazione.

Nello specifico:

- fornisce le informazioni sui servizi erogati;
- provvede al monitoraggio del grado di soddisfazione dei servizi da parte degli Ospiti o Familiari (*customer satisfaction*) e la soddisfazione dei collaboratori (*job satisfaction*) della struttura;
- accoglie eventuali suggerimenti o reclami e predispone la verifica necessaria per una tempestiva risposta alle istanze presentate.

Valutazione della soddisfazione

La valutazione del gradimento dei servizi (*customer satisfaction*) viene effettuata con cadenza annuale. La rilevazione avviene in forma anonima attraverso interviste dirette e/o questionario. La valutazione della soddisfazione dei collaboratori (*job satisfaction*) della struttura, realizzata con cadenza annuale, prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi, che consente un confronto con la soddisfazione percepita dagli ospiti , e la rilevazione della soddisfazione lavorativa in senso stretto (condizioni di lavoro, grado di motivazione…).

La Direzione predispone la registrazione e l'analisi dei dati emersi dai questionari per gli ospiti e per i collaboratori e provvede alla diffusione dei risultati, a cui segue la predisposizione di un piano in cui sono definite le iniziative prioritarie di miglioramento.

Procedura per le segnalazioni: suggerimenti o reclami

Le segnalazioni - reclami o suggerimenti - possono essere effettuati dagli Utenti o dai Familiari tramite:

- un colloquio diretto o telefonico con il Direttore/Economo e/o la Coordinatrice;
- una comunicazione scritta inviata tramite lettera (posta ordinaria), o posta elettronica (e-mail);
- tramite il format presente nel nostro sito web.

Al fine di formalizzare la segnalazione e favorire una puntuale verifica della stessa è opportuno che siano indicati, il più chiaramente possibile, l'oggetto della segnalazione (chi, dove, quando, come) ed i propri dati personali (nominativo, grado di parentela con l'Ospite, recapiti postali e telefonici).

Il Direttore l'Economo e/o la Coordinatrice provvedono a rispondere all'Utente tempestivamente se il problema segnalato è di certa definizione e di soluzione immediata.

Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità la risposta viene assicurata entro 30 giorni dalla segnalazione, salvo proroghe dell'istruttoria. In tal caso l'Utente viene informato, tramite comunicazione scritta, sulle risultanze emerse dall'istruttoria e sugli eventuali provvedimenti

I dati raccolti sono utilizzati solo all'interno della struttura e da parte di personale della direzione o altri da questa delegati; è pertanto garantita la privacy delle persone coinvolte a meno che non ne facciano espressa rinuncia. Le informazioni verranno rese disponibili anche agli organi di vigilanza durante lo svolgimento della funzione di controllo o ad altri su richiesta motivata e a discrezione della direzione.

SCHEDA TARIFFE

PRESTAZIONI OFFERTE	RETTA 1°	RETTA 2°	RETTA 3°
	2.300.00	**2.400.00**	**2.600.00**
Vitto e alloggio *Assistenza alla persona* *Supporto gestionale* *Attività ludico-ricreative* *Assistenza infermieristica* *Servizi generali (guardaroba e lavanderia)*	Valutazione 1°step	Valutazione con variazione carico assistenziale 2 ° step	"Stand by" in attesa di trasferimento presso altra struttura adeguata. **Elevato carico assistenziale**

PLANIMETRIA DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

casa di riposo - P0.pdf

casa di riposo - P1.pdf

COPERTURE ASSICURATIVE

Assicurazione Responsabilità Civile Generale

Polizza SARA ASSICURAZIONI SPA

n. 50 51931OU

Assicurazione Responsabilità Civile Sanitaria

Polizza GENERALI ITALIA SPA

n. 420439836

Assicurazione Furto e Incendio

Polizza GENERALI ASSICURAZIONI

n. 420439836

Assicurazione Infortuni e Malattia

Polizza ZURICH INSURANCE EUROPE

n. BM000242

Come contattarci:

Centralino: 070/8607545

Fax: 070/8607545

Coordinatrice: 3271845412

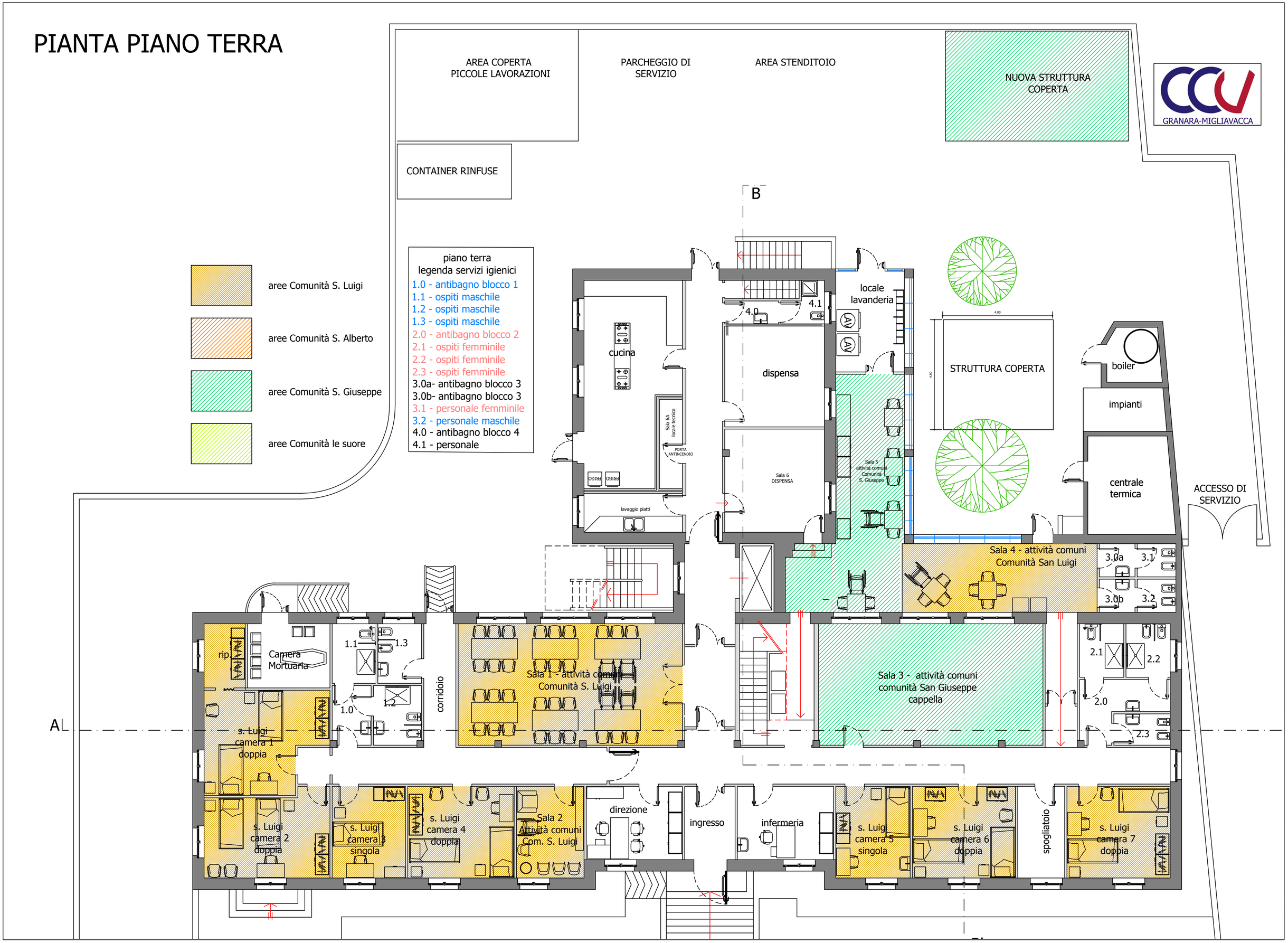
Servizio infermieristico: 3887571796

E-mail: donorionecdr.sel@tiscali.it

Pec: selargius.diurno@pec.prsb.it

Sito internet: www.donorioneselargius.it

PIANTA PIANO TERRA



PIANTA PIANO PRIMO

aree Comunità S. Luigi

aree Comunità S. Alberto

aree Comunità S. Giuseppe

aree Comunità le suore

p1
legenda destinazione servizi igienici
5.0 - a.b. blocco 5
5.1 - ospiti maschile
5.2 - ospiti maschile
6.0 - a.b. blocco 6
6.1 - ospiti femminile
6.2 - ospiti femminile
6.3 - personale femminile
7.0 - a.b. blocco 7
7.1 - ospiti femminile
7.2 - ospiti femminile
7.3 - personale femminile
8-0 - a.b. blocco 8
8.1 - ospiti femminile