****

**CHE COSA E’ LA CARTA DEI SERVIZI**

La carta dei servizi è un patto che si stipula con il cliente: il patto è un impegno.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla EURONIA ONLUS e le garanzie offerte a coloro che utilizzano tale struttura.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

La Carta, realizzata con il coinvolgimento del Responsabile del Servizio, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei clienti e/o familiari nella definizione degli standard di qualità e nella presentazione dei risultati annuali.

La verifica sulle prestazioni effettive avviene sotto il controllo del Responsabile Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

La ***CARTA DEI SERVIZI*** rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti clienti dei servizi e della struttura che eroga il servizio. Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a tutelare il diritto degli utenti, l’immagine dell’Ente descrivendo i servizi offerti, promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fi ne di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La ***CARTA DEI SERVIZI*** è lo strumento che garantisce la trasparenza dell’operatività e della gestione dellerisorse umane ed economiche, fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dall’Ente, costituendo una sorta di contratto tra la società e i suoi utenti-clienti, volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

Con la presente ***CARTA DEI SERVIZI*** la EURONIA ONLUS si impegna a garantire gli standard raggiunti in un continuo confronto con i cittadini-utenti-clienti e gli Enti Istituzionali committenti.

In quest’ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

1. **PRESENTAZIONE**

EURONIA ONLUS opera nel campo dell’assistenza, riabilitazione e cura di persone fragili, disabili e/o anziane, con problemi di non autosufficienza.

Con l’innovazione normativa degli ultimi anni si punta a realizzare un sistema integrato di servizi che risponda alle reali esigenze dei cittadini che si trovano ad affrontare momenti o condizioni difficili.

Adattarsi ai bisogni sociali con l’adozione di formule organizzative flessibili finalizzate allo sviluppo di un servizio qualitativamente sempre migliore e articolato, oggi più che mai èl’obiettivo della EURONIA ONLUS, da qui la scelta di offrire anche un Servizio socio assistenziale a Troina.

La carta dei servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I principi fondamentali per l’erogazione di un servizio pubblico, definiti dal D.P.C.M. del 1995, sono:

1. **EGUAGLIANZA:** L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti per cui ciascuna persona ha un ugual diritto all’accesso ai servizi nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, nazionalità, lingua, religione ed opinioni politiche. Tutto ciò in base al principio di pari opportunità. L’eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Quest’ultime variano in base alle esigenze personali, sociali ed economiche dell’utente nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e di cui la persona è parte attiva.
2. **IMPARZIALITA’:**La EURONIA ONLUS ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l’accesso al servizio a chi ne abbia diritto.
3. **QUALITÀ E APPROPRIATEZZA DELLE CURE:** La società assicura un buon standard di qualità nei diversi servizi e prevede procedure di monitoraggio degli stessi. Verrà esaminata inoltre continuativamente la funzionalità dei propri servizi erogati alla persona anche raccogliendo suggerimenti e proposte di miglioramento che provengono dall’utenza. Gli standard di qualità dei servizi si riferiscono alle caratteristiche che strutturano l’intervento e che sono delineati nella descrizione sotto effettuata. I livelli di qualità dei servizi costituiscono inoltre oggetto di precisa definizione in sede di redazione del progetto individualizzato di intervento concordato con l’utenza. E’ previsto un programma di sviluppo costante degli standard di qualità per mezzo di una ristrutturazione dei servizi stessi.
4. **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELLE PRESTAZIONI:**La società assicura la continuità e la regolarità delle cure per l’intera durata. In caso di disfunzione o interruzione del servizio, adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
5. **PARTECIPAZIONE:** il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito on ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell’organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
6. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**Il servizio sarà erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia e l’Ente adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi attraverso standard di qualità, sulla base dell’esperienza dell’utenza.
7. **TUTELA DELLA PRIVACY:**Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, nel rispetto della normativa vigente.

**MISSION**

* Promuovere, progettare e realizzare servizi ed interventi socio-assistenziali, sanitari, educativi e formativi rivolti agli anziani;
* intervenire socialmente e professionalmente sulla complessività della dimensione sociale e urbana del territorio d’azione;
* perseguire la qualità sostenibile attraverso il costante monitoraggio degli interventi attivati, l’accurata selezione degli operatori, il lavoro in team, lo sviluppo delle professionalità, lo studio e la ricerca;
* costruire e mantenere costamentemente un network territoriale per gestire efficacemente la complessità e la risposta al bisogno sociale.

**VALORI**

* La persona e la collettività, centro di significati e finalità della società;
* I soci e l’insieme dei cooperatori, principali risorse della società e costruttori d’impresa;
* La solidarietà, sussidiarietà e mutualità, principi cardine del proprio essere e fare, in cui il rapporto umano è alla base delle relazioni e delle transazioni con soggetti economici;
* La democrazia, principio che fonda la propria azione e regola i propri rapporti;
* La pluralità, valore fondamentale di riconoscimento, rispetto e libertà verso chi è altro da sé;

1. **LA EURONIA ONLUS**

**Caratteristiche principali**

La Casa di riposo FRA FELICE nasce nel mese di maggio 2017 ed ha sede nella zona centrale di nicosia; possiede le necessarie autorizzazioni per l’esercizio di strutture residenziali ed è in possesso dei requisiti strutturali organizzativi e funzionali di cui alla L.R. n° 22/86 e n° 328/2000; offre un servizio residenziale ad indirizzo socio sanitario ed assistenziale,destinato a persone anziane, superiori a 65 anni, in condizione di fragilità, che si trovinonella necessità, sia temporanea sia definitiva, di poter continuare a mantenere le proprieautonomie purché collocate all’interno di un contesto di gruppo e di maggiore tutelapersonale e di protezione socio sanitaria.

Le motivazioni che possono condurre alla richiesta di inserimento in Residenza possonopertanto essere diverse:

* lontananza o mancanza di riferimenti parentali tali da garantire all’anziano ilnecessario supporto per rimanere nella propria abitazione;
* esiti da malattie e/o ricoveri che suggeriscano – anche solamente per un periododefinito di tempo – l’opportunità di accoglienza in un contesto tutelante ed acontatto con altri soggetti con cui condividere esperienze ed attività;
* condizioni personali emotivamente critiche a causa di eventi familiari e personalisignificativi;
* necessità temporanee legate a terapie o cicli di interventi terapeutici da realizzarsi all’interno della struttura;
* insicurezza personale legata a perdita, sia pure iniziale e parziale, di alcuneautonomie;
* solitudine e/o scelta di condividere con altri le proprie giornate.

1. **FINALITA’ E OBIETTIVI**

La Residenza persegue le seguenti finalità:

* permettere all’anziano di vivere in un contesto “sicuro” e tutelante, dove le inabilità o le criticità legate all’invecchiamento o ad esiti di patologie dell’invecchiamento siano ridotte grazie alla presenza di ausili, tra cui anche personale dedicato all’assistenza;
* supportare la famiglia nella cura del proprio congiunto;
* offrire servizi adeguati alle diverse problematiche delle persone anziane con la funzione di:
* mantenere le competenze e le capacità, in particolare quelle legate alle autonomie;
* contenere e ridurre, dove e se possibile, i comportamenti inadeguati, con particolare riguardo per i comportamenti di tipo rinunciatario;
* contribuire a sollecitare atteggiamenti positivi verso la vita di gruppo, verso la socialità ed la conservazione delle relazioni amicali personali;
* favorire le relazioni con il contesto familiare;
* sollecitare le autonomie e la sicurezza personale;
* favorire un generale benessere e il senso di sicurezza nell’anziano;
* costruire progetti individualizzati per ogni ospite, in accordo con l’ospite stesso e, sepossibile, con le loro famiglie;
* organizzare attività esterne e sviluppare le iniziative di apertura sul territorio.

La Residenza accoglie sino a 24 persone anziane di età superiore a 18 anni di entrambi i sessi.

Ospiti con età inferiore possono essere accolti solamente qualora ricorrano le seguenticondizioni:

* richiesta di un servizio sociale;
* disponibilità di posti ed assenza di domande in lista d’attesa.

1. **SERVIZI OFFERTI**

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, cercando di fornireuna risposta alle esigenze tutelari, abilitative, riabilitative, socializzanti.

La Società offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo ilprogetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre nella struttura sono presenti attività educative per favorire il benesserepsicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degliospiti. Sono favorite attività di animazione e feste.

La retta comprende:

• Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali

• Vitto e alloggio

• Servizio di lavanderia

• Terapia occupazionale

• Assistenza medica e infermieristica specializzata

SERVIZI A PAGAMENTO

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostanteche è da considerarsi quindi a carico dell’ospite e/o della sua famiglia o tutore.

• Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;

• Piccole spese di vita quotidiana ( sigarette, riviste ecc…);

• Farmaci, ausili medici non erogati dal SSN;

• Eventuali Ticket per: farmaci, accertamenti ed esami;

• Visite mediche specialistiche a domicilio;

• Medicazioni avanzate e flebo terapia;

• Servizio di Parrucchiera e Pedicure;

• Trasferimento con ambulanza privata;

• Pasti di parenti

• Fisioterapia

1. **RETTA**

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente per rate mensili, la prima al momento dell’ammissione, quelle successive entro il giorno 5 di ciascun mese successivo di riferimento. Il pagamento può essere effettuato in contanti, bonifico bancario o assegno. Incaso di insolvenza la Casa di riposo si troverà costretta a provvedere direttamente al trasferimento dell’ospite presso la famiglia di provenienza (o del garante) addebitando ad essa i costi sostenuti, oltre l’insoluto.

1. **SERVIZI GENERALI**

La gestione quotidiana della struttura è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali, gestiscono:

• la pulizia degli ambienti;

• la gestione dei magazzini;

• l’organizzazione della dispensa alimentare;

• il servizio interno di lavanderia

La Comunità offre inoltre collaborazione alle famiglie per quanto concerne la gestione del vestiario provvedendo al riordino e ai cambi di stagione.

Per l’approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l’igiene, ecc…) la sede si avvale di fornitori qualificati.

I pasti (colazione, pranzo e cena) sono preparati all’interno della struttura secondo la tabella dietetica autorizzata dalla ASL.

Viene posta attenzione ai bisogni individuali, nel rispetto di preferenze e scelte diogni singolo ospite oltre che dei problemi sanitari.

**Assistenza sanitaria degli ospiti**

Gli ospiti mantengono, con l’ammissione alla Residenza, il proprio medico di medicina generale.La struttura offre tuttavia:

* supporto nella assunzione dei farmaci (gli ospiti sono aiutati ad assumere in modo regolare e nel rispetto degli orari stabiliti i farmaci prescritti dal MMG);
* segnalazione all’esaurirsi della scorta farmaci;

I familiari sono tenuti a mantenere sempre adeguata scorta di medicinali presso l’ufficio e a consegnare, nei casi di variazione del farmaco, della posologia,degli orari di assunzione, prescrizione medica.

I familiari sono inoltre tenuti a mantenere costanti contatti con il MMG affinché non vengano a mancare, con l’ammissione in Residenza, adeguate cure e sorveglianza sullostato di salute del loro congiunto.

La struttura offre inoltre:

* controllo del peso corporeo
* verifica mensile del valore della pressione arteriosa
* controllo dei valori della glicemia in caso di necessità o per ospiti con patologia conclamata di diabete.

Eventuali situazioni di malessere sono immediatamente segnalate ai familiari.

Nei casi di urgenza è attivato il medico di guardia; qualora insorgano problemi rilevanti è attivato il Pronto soccorso.

I familiari di riferimento, nei casi di urgenza, vengono informati dell’evenienza dall’operatore in turno.

**Come si svolge una giornata tipo**

* 7,00 alzata ospiti / assistenza igiene mattutino / docce sulla base della programmazione settimanale igiene ospiti
* 8,00 colazione
* 8,30 pulizie sala pranzo, sala TV, camere, igienizzazione bagni
* 9,30 attività con ospiti (lettura giornale, passeggiate nel giardino, uscita per acquisti, uscite in città)
* 11.30 predisposizione tavoli per il pranzo
* 12,00 pranzo
* 12,45 riordino sala pranzo e compilazione diario del mattino
* 13,30 passaggio di consegne
* 14,30 riodino camere e bagni
* 15,00 attività con ospiti
* 17,30 predisposizione tavoli per il pranzo
* 18,00 cena
* 18,45 riordino sala pranzo e compilazione menù
* 19,30 compilazione diario del pomeriggio
* 20,00 attività con ospiti

1. **MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E DIMISSIONE**

All’atto dell’ingresso l’ospitefirma un contratto di soggiorno in cui accetta di pagare la retta e versa un deposito cauzionale che gli verrà restituito a fine soggiorno.

Le dimissioni potranno esserci per volontà dell’ospite, del parente odella società accogliente o per cause di forza maggiore.

Le attività strutturate all’interno della struttura rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e interessi degli ospiti, in particolareè prevista la presenza di un terapista occupazionale, animatore,musicisti ecc…

Il fine settimana segue ovviamente ritmi differenti dagli altrigiorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con ifamiliari.

1. **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 il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
* L’ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
* 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 spese accessorie;

**DOVERI**

L’utente ammesso alla EURONIA ONLUSha il dovere di:

* mantenere in buono stato la camera assegnata;
* segnalare tempestivamente eventuali guasti degli impianti, evitando la manomissione degli stessi senza autorizzazione;
* consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla società di entrare nelle stanze e negli spazi comuni della struttura per provvedere a pulizie, controlli, riparazioni, ispezioni e altri interventi;
* non disturbare gli altri utenti della struttura con suoni o rumori che fuoriescano dalla sua unità abitativa;
* non tenere animali;
* non introdurre armi proprie e improprie;
* non fumare;
* di rispettare la dignità degli Operatori della struttura;
* di collaborare nel fare si che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
* di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
* ad avere cura degli arredi ed accessori della struttura;
* non effettuare modifiche all’interno della struttura senza l’autorizzazione dell’Amministrazione.

1. **PERSONALE**

All’interno della EURONIA ONLUS è presente:

* una Psicologa che si occupa delle attività, della loro programmazione, della loro organizzazione interna, del loro coordinamento con l’insieme degli altri interventi zonali, della verifica e del controllo dei programmi attuati;
* Un Responsabile con funzioni di coordinamento del personale, rapporti con i parenti e con l’ospite, rapporti con i fornitori, rapporti con i medici addetti all’assistenza, cura della contabilità;
* personale infermieristico e socio-sanitario per le esigenze di carattere socio-sanitario eassistenziali;
* personale addetto ai servizi generali (lavanderia, cucina, pulizie);
* animatore la cui mansione è finalizzata a promuovere i processi di attivazione del potenziale ludico, culturale, espressivo, relazionali individuale o di gruppo degli utenti.

1. **ORARI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA DEI FAMILIARI**

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le 10.00 e le 12.00 efra le 16.00 e le 19.00 di ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite,non interferendo con il funzionamento del servizio.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni dicarattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti lo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario riferirsi al Responsabiledella Struttura.

1. **VALUTAZIONE DEI SERVIZI**

La Sede predispone un questionario da somministrare annualmente alle persone accolte presso la EURONIA ONLUS con l’obiettivo di valutare i servizi erogati e predisporre gli opportuni piani di miglioramento.

1. **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte delle persone accolte presso la EURONIA ONLUS dei loro familiari. Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all’ufficio che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all’interessato nel termine di 20 giorni.

**Non sono ammessi reclami inoltrati agli Operatori della struttura.**

1. **QUALITÀ DELLA CARTA SERVIZI**

La ERIADA SRLS ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell’ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal Cliente e dall’Operatore: strumenti di valutazione;

2. la qualità così come prodotta: obiettivi per la qualità del servizio;

Per poter valutare entrambi gli aspetti è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ognuno dei due ambiti di ricerca.

1. **STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente e/o dai suoi familiari nel processo di erogazione del servizio sono il questionario disoddisfazione e l’intervista. Si tratta di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande e cui l’intervistato rispondedando un giudizio.

Contemporaneamente anche gli Operatori nella EURONIA ONLUS rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso Job satisfaction. Ciò al fine dipoter condurre un’indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno della struttura.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni delCliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell’erogazione del servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

NICOSIA 11.4.2022

***EURONIA ONLUS***

Il Legale Rappresentante

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI ALLA DIREZIONE**

La EURONIA ONLUS intende rendere il servizio prestatoall’Utente, nella maniera più serena e confortevole possibile.

Il presente modulo è uno degli strumenti per raggiungere questo obiettivo; con esso Utenti e loro familiari possonofar conoscere alla Direzione della società, anche in forma anonima, eventuali problemi riscontrati, fare reclami,segnalare disservizi, fornire suggerimenti e proposte.

Il presente modulo va consegnato presso gli uffici amministrativi, in busta chiusa, perché venga trasmesso al Direttore, ilquale si impegna a convocare il firmatario per fornirgli risposta entro 30 giorni dalla ricezione.