



**Signoropoli**

signore e signori, la vostra città

## **CARTA DEI SERVIZI**

Il Centro Jenner si rinnova e diventa Signoropoli, la città a misura di anziano.

## Carta dei servizi

Gentile Utente,

nel ringraziarLa per aver scelto i nostri Servizi, Le porgiamo il nostro cordiale benvenuto a Signoropoli, già Centro Servizi alla Persona "Edward Jenner", dove Lei potrà godere in qualunque momento delle prestazioni e dei Servizi da noi erogati con Qualità, riservatezza e tempestività.

Desideriamo informarLa che nostro Cliente è l'Ospite e la sua Famiglia e pertanto confidiamo nell'apporto di tutti per una sempre migliore risposta alle esigenze, bisogni e desideri di ciascuno.

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alla necessità di informazioni chiare e complete.

Rappresenta un documento importante e significativo, che raggruppa in sé tutti gli obiettivi e i principi che orientano e guidano la gestione del Centro.

Attraverso la Carta dei Servizi, il Centro indica le finalità generali e specifiche che sono alla base del suo operare:

- miglioramento della qualità di vita degli Ospiti e delle loro Famiglie;
- costruzione di un rapporto privilegiato con l'Ospite e la sua Famiglia;
- erogazione dei Servizi a contenuto socio assistenziale;
- ottimizzazione dei Servizi prestati, anche attraverso l'apporto e la partecipazione di associazioni di volontariato ed enti istituzionali interessati al Servizio;
- partecipazione attiva alla costruzione di una migliore qualità di vita del territorio nel quale è ubicata la Struttura;
- realizzazione di un modello organizzativo aziendale avanzato ed integrato;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni per la programmazione ed il governo della Qualità dei processi.

In particolare il Centro si propone di conseguire i seguenti obiettivi misurabili:

- pianificare interventi sanitari assistenziali e riabilitativi attraverso un piano di assistenza individualizzato;
- mantenere un adeguato rapporto numerico tra il Personale e gli Ospiti per una soddisfacente Qualità dell'assistenza socio-sanitaria;
- soddisfare attraverso il Servizio fornito le esigenze dell'Ospite, della sua Famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Azienda Sanitaria Locale, Regione);
- garantire standard alberghieri di buon livello;
- programmare attività di addestramento e formazione continua, tali da garantire e mantenere un elevato livello di professionalità del proprio Personale.

MAP Consulting srl  
L'Amministratore

## Sommario

Presentazione.....	4
Premessa.....	4
Mission e politica .....	4
Centro Servizi alla persona Signoropoli.....	5
Tipologie di Servizi erogati.....	5
Finalità.....	5
Comunità integrata per anziani .....	5
Centro Diurno socio educativo.....	6
Valori.....	6
Eguaglianza .....	6
Imparzialità.....	6
Continuità.....	7
Diritto di scelta .....	7
Partecipazione .....	7
Efficacia ed efficienza.....	7
Struttura organizzativa .....	7
Coordinatore di Struttura e dei Servizi alla Persona .....	7
Referente del Servizio fisioterapico .....	8
Reception.....	8
Ingresso .....	9
Informazioni.....	9
Domanda di Ingresso.....	9
Tipologia di ricovero .....	9
Accoglienza.....	9
Assegnazione della camera .....	9
Servizio di accoglienza all'ingresso .....	10
Assenze temporanea.....	10
Dimissioni .....	11
Decesso.....	11
Servizi rivolti alla Persona .....	11
Assistenza infermieristica.....	11
Prestazioni di assistenza socio-sanitaria alla Persona .....	11
Servizio di Riabilitazione .....	12
Servizio di consulenza psicopedagogica .....	12
Servizio Educativo e di Animazione .....	12
Volontariato.....	13
Assistenza religiosa .....	13
Servizi alberghieri.....	13
Ristorazione.....	13
Area ristoro.....	13

Pulizia ambienti.....	13
Lavanderia.....	13
Parrucchiere ed estetista.....	13
Informazioni utili.....	14
Comfort delle stanze.....	14
Orario di visita.....	14
Luoghi di incontro.....	14
Trasferimenti e uscite.....	14
La giornata tipo.....	15
Mattino.....	15
Pomeriggio.....	15
Come raggiungerci.....	16
La retta.....	16
Tutela della Privacy.....	16
Consenso informato.....	17
Garanzie di Qualità.....	17
Indicatori di Qualità.....	17
Lavoro per progetti individualizzati.....	17
Formazione del personale.....	17
Sistemi informativi scritti e informatizzati.....	18
Attuazione legge 81/08.....	18
Obiettivi di Miglioramento.....	18

## Presentazione

### Premessa

La presente Carta dei Servizi è stata redatta a beneficio di chiunque abbia interesse a conoscere le attività svolte presso Signoropoli, la nuova veste del Centro Jenner e in particolare degli Ospiti, (per Ospiti vanno intesi i fruitori dei Servizi erogati, le famiglie e i Tutori e/o Curatori degli stessi), seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, e facendo riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei Servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- L. 7 agosto 1990, n° 241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- D. L. 12 maggio 1995, n° 163 - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- L. 11 luglio 1995, n° 273 - Conversione in Legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Ministero della Sanità - Linee Guida n° 2/95 - Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale;
- Decreto del Ministero della Sanità 15 ottobre 1996 - Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del Servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

### Mission e politica

La Mission di Signoropoli volge a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, una qualità di vita il più possibile elevata all'Ospite, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un intervento sanitario, riabilitativo e socio assistenziale qualificato e continuativo, in stretta collaborazione con la Famiglia ed i servizi del territorio.

La Politica che ne deriva, vede il Centro, impegnato a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, programmi individuali di assistenza, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati, che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione dell'Ospite;
- metodologia lavorativa volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";
- perseguire obiettivi riabilitativi nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla Persona
- formazione continua del Personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale
- collaborare e aumentare l'integrazione con l'Azienda ASL e i Comuni, promuovendo obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione

del Servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

- miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale.

### Centro Servizi alla persona Signoropoli

Il Centro servizi alla Persona, situato nel comune di Cagliari nella zona Ospedali.

L'accesso alla Struttura è praticato dal civico n° 13 di via Jenner.

L'edificio è costituito da un unico corpo di fabbrica che si sviluppa su tre livelli fuori terra per una superficie complessiva lorda di circa 1.640 mq, oltre ad uno seminterrato per i locali tecnici.

Il piano terra e parte del piano seminterrato ospitano i servizi generali e collettivi mentre i restanti due piani sono destinati ai due nuclei di degenza, ciascuno di 30 posti letto, per un totale di 60 posti letto.

Sono presenti sia aree verdi che circondano l'edificio e un giardino antistante l'ingresso del centro dove si conservano piante tipiche della macchia mediterranea sarda.

### Tipologie di Servizi erogati

Signoropoli è una Struttura socio-assistenziale di tipo residenziale e semiresidenziale autorizzata dal Comune di Cagliari al funzionamento delle seguenti attività:

Nucleo Piano	Attività
Piano 2°	Comunità Integrata
Piano 1°	Comunità Integrata
Piano Terra	Centro Diurno – Servizi Generali

### Finalità

Si configura come struttura residenziale e semiresidenziale per persone anziane parzialmente o totalmente non autosufficienti che intendano fruire di servizi multidisciplinari finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale per periodi di lungo degenza o periodi programmati limitati nel tempo e ancorati a obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

Di seguito sono descritte le specifiche finalità per ogni Servizio presente.

### Comunità integrata per anziani

La Comunità Integrata ospita persone anziane, in condizioni di non autosufficienza totale o parziale, fisica e psichica, le quali **per particolari condizioni psico-fisiche** o per altre cause, necessitano di una vita comunitaria di reciproca solidarietà o per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio nucleo e nel proprio domicilio.

Le principali finalità che la Comunità Integrata si propone di raggiungere sono:

- favorire il recupero della persona evitandone il decadimento psicofisico
- garantire l'assistenza quotidiana con il soddisfacimento delle esigenze di vita
- mantenere e potenziare le capacità di autonomia personale
- prevenire e/o ridurre il danno di capacità già compromesse per quegli anziani parzialmente autosufficienti
- promuovere e stimolare la vita di relazione
- promuovere momenti di incontro e di rapporto con l'ambiente esterno
- porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con autodeterminazione alla sua vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative
- mantenere contatti significativi con la realtà sociale.

### **Centro Diurno socio educativo**

Il Centro socio-educativo Diurno è una struttura destinata a specifici gruppi di persone (minori o anziani) con disabilità o con disturbo mentale con esiti stabilizzati, con la funzione di "accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo di competenze personali e sociali".

Prevede l'organizzazione di attività educative indirizzate alla promozione delle autonomie, attività di socializzazione, occupazionali, espressive, psico-motorie e ludiche. Nel Centro socio-educativo Diurno sono garantiti i servizi di assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, attività di socializzazione, occupazionali e ricreativo-culturali, attività educative finalizzate al mantenimento e potenziamento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e alle autonomie personali.

### **Valori**

Signoropoli intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del Servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

### **Eguaglianza**

L'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del Servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Utenti. Il Centro fa proprio tale principio considerando ciascun Ospite come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante programmi individuali di assistenza e riabilitativi.

### **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Il Centro fa proprio tale principio garantendo che il Personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

### **Continuità**

L'erogazione del Servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile.

Il Centro fa proprio tale principio garantendo un Servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. *(Comunità Integrata)*

### **Diritto di scelta**

L'Ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori - ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente - in particolare per i Servizi distribuiti sul territorio.

Il Centro fa proprio questo principio rispettando e promuovendo l'autonomia dell'Ospite.

### **Partecipazione**

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione del Cliente alla prestazione. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'Ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio.

Il Centro fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando, ove possibile, l'Ospite nella realizzazione dei programmi individualizzati e informando i Familiari sugli obiettivi riabilitativi e di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra Ospiti (Familiari e Ospiti in senso stretto) ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca. Il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli Ospiti.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Servizio deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza.

Il Centro fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi riabilitativi e di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi fissati. Inoltre, la Struttura mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni riabilitative ed assistenziali.

### **Struttura organizzativa**

#### **Coordinatore di Struttura e dei Servizi alla Persona**

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità complessiva della Struttura;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti;

- la presa in carico globale dei bisogni dell'Ospite;
- visite guidate alla Struttura da parte delle persone interessate
- le direttive principali sull'organizzazione e la Qualità dei Servizi sanitari e socio-assistenziali;
- l'applicazione e il rispetto delle norme di sicurezza generali dell'intera Struttura;
- la pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale del Personale;
- la valutazione/disanima delle richieste e delle segnalazioni degli Ospiti
- lavorare in collaborazione con l'Amministratore al quale si relaziona e riferisce regolarmente l'andamento del Servizio;
- collaborare con l'Amministrazione nella programmazione degli ingressi degli Ospiti;
- lavorare in collaborazione e col supporto del Referente dell'Assistenza per tutti i problemi riguardanti l'attività di erogazione del Servizio;
- stesura dei piani di lavoro del Personale di piano e per la verifica della loro validità;
- garantire gli approvvigionamenti della Struttura, affidando l'effettuazione degli stessi all'addetto amministrativo per le scorte di magazzino, presidi per l'incontinenza, biancheria piana, farmaci e parafarmaci;
- organizzare le riunioni di nucleo e parteciparvi;
- 
- tenere i rapporti con i Parenti per le comunicazioni relative all'Ospite, sia di ordine amministrativo che legate alle problematiche socio-assistenziali.

## Referente del Servizio fisioterapico

Principali competenze:

- il coordinamento di tutti gli interventi riabilitativi, sia individuali che di gruppo;
- la valutazione dell'ambiente di vita dell'Ospite;
- la valutazione degli ausili;
- la prevenzione delle piaghe da decubito, attraverso l'attuazione di interventi mirati e posture corrette.

## Reception

Il primo incontro con il Centro avviene attraverso la Reception, attiva dal lunedì alla domenica dalle ore 09.00 alle ore 19.00.

Tra i vari compiti, segnaliamo quelli più utili agli Ospiti, quali:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa al Centro e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici direzionali;
- gestione del centralino e smistamento o registrazione di chiamate agli Ospiti;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Struttura;

## Ingresso

### Informazioni

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sul Centro anche telefonicamente e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso la Reception o l'ufficio amministrativo della struttura, entrambi ubicati in Via E. Jenner, 13. La responsabile è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

### Domanda di Ingresso

L'accesso alla **Comunità Integrata** e la partecipazione alle attività del **Centro socio-educativo Diurno** possono avvenire:

1. tramite domanda formulata direttamente dagli Assistenti Sociali del Comune di residenza e/o per richiesta dell'Utente o dei suoi familiari,
2. su determinazione dell'Unità di Valutazione Territoriale (UVT) a seguito di domanda inoltrata, secondo le norme vigenti, presso il Punto Unico d'Accesso (PUA) del Distretto Sociosanitario di appartenenza (*solo per la comunità integrata*)

Le domande sono inoltrate alla Direzione redatte su apposito modulo, corredate dai seguenti documenti:

- documento d'identità;
- una relazione sanitaria redatta dal Medico Medicina Generale o Medico Specialista, che attesti le condizioni di salute dell'interessato sia fisiche che psichiche.
- sottoscrizione del richiedente o da chi esercita la potestà parentale, di corresponsione della retta;
- una relazione dei Servizi Sociali del Comune di residenza.

La richiesta di inserimento a seguito di determinazione dell'UVT (punto 2) dovrà contenere la copia del verbale rilasciato dalla stessa Unità di Valutazione.

Le domande pervenute verranno esaminate dalla Direzione; il Responsabile dell'Accoglienza si occuperà di raccogliere, con la stretta collaborazione dei familiari e/o del caregiver di riferimento, le notizie preliminari inerenti l'Utente: principali problematiche, grado di autonomia, stato cognitivo e comportamentale, situazione sociale, ritmi e tempi di vita, abitudini di vita e hobby.

La Direzione, dopo aver accertato i requisiti richiesti dal presente regolamento e la regolarità documentale, provvederà ad istruire la pratica ed accogliere la richiesta.

### Tipologia di ricovero

Sono previsti ricoveri a lunga degenza e ricoveri temporanei per periodi superiori a 15 giorni (ricoveri di sollievo).

### Accoglienza

#### Assegnazione della camera

Ogni Ospite viene inserito nel nucleo, che corrisponde alle sue condizioni psico-fisiche. La Direzione assegna all'Ospite la camera. Nello stabilire gli abbinamenti tra Ospiti nelle camere la Direzione si basa, per quanto possibile, sugli elementi risultanti dalla Domanda di Inserimento e dai colloqui preliminari.

Ogni Ospite dispone di un posto letto, di un comodino e di un armadio per le cose di sua proprietà. È concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante), purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato. Ciò sarà consentito dietro autorizzazione della Direzione e fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza. È concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti, naturalmente con l'assenso della Direzione.

Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli Ospiti che lo richiedano e/o a quelli in più gravi condizioni di salute o con specifiche patologie. A tali camere viene applicato un supplemento della retta secondo il tariffario in vigore. La Direzione, dopo aver dato preventiva informazione, si riserva la facoltà di destinare l'Ospite ad altra camera, qualora esigenze organizzative o problemi di convivenza tra Ospiti lo impongano.

### Servizio di accoglienza all'ingresso

Gli ingressi vengono generalmente programmati al mattino per favorire il processo d'inserimento nel nuovo contesto abitativo. Tutto il Personale si adopera affinché questo percorso avvenga nel modo più protetto possibile.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del Contratto e del Regolamento Interno.

Il Contratto con il Centro stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

Il Coordinatore ed il Personale socio-assistenziale accolgono l'Ospite e i suoi Familiari all'entrata in Struttura e lo presentano ai residenti, e all'eventuale compagno/a di stanza, avendo cura di:

- spiegare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività...);
- mostrare l'ubicazione dei vari Servizi;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, sistema di chiamata);
- raccogliere dai Familiari informazioni utili per offrire fin da subito una adeguata assistenza;
- compilare la Scheda socio-assistenziale di ingresso.

L'Ospite viene sottoposto ad un periodo di "osservazione", durante il quale vengono rilevati le condizioni cliniche, il profilo relazione e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità, ecc. Partecipano all'osservazione tutte le figure coinvolte nell'assistenza. Al termine del periodo le valutazioni conclusive vengono discusse in una riunione d'équipe, al fine di confermare il ricovero e definire il programma personalizzato che viene riportato nella cartella personale e verificato periodicamente.

### Assenze temporanea

Per i periodi di assenza temporanea per rientro in Famiglia o per ricovero ospedaliero, saranno operate le seguenti riduzioni di retta:

- a. Dal 1° al 5° giorno di assenza retta intera

- b. Dal 6° al 10° viene decurtato del 30%
- c. Dall'11° giorno l'Ospite si ritiene dimesso

## Dimissioni

L'ospite potrà essere dimesso secondo i seguenti criteri e per i seguenti motivi:

- su richiesta dell'interessato o su richiesta dei familiari (*nel qual caso sempre con consenso dell'interessato*); la richiesta dovrà essere inoltrata per iscritto alla Direzione almeno 15 giorni prima della fine del mese.

Il Coordinatore di Struttura, sentito il parere della Direzione, può dimettere l'utente in qualsiasi momento per i seguenti motivi:

- condotta incompatibile con le esigenze e gli obblighi della vita comunitaria;
- gravi motivi disciplinari;
- morosità nelle rette (si intende moroso l'ospite che non ha provveduto al pagamento di almeno 3 rette consecutive);
- per assenza ingiustificata superiore ai 15 giorni e non comunicata.

## Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i Familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla Famiglia dal Medico.

La salma viene composta nella apposita camera del Centro; spetta ai Familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato, riposti in un apposito locale e dovranno essere ritirati dai Familiari, possibilmente entro 48 ore.

Il Responsabile, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite in originale (carta d'identità, codice fiscale, tesserino sanitario, ecc.).

## Servizi rivolti alla Persona

### Assistenza infermieristica

Il Centro garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e reperibilità notturna, erogata da Infermieri Professionali.

L'assistenza si caratterizza per:

- somministrazione delle terapie, dei prelievi, delle medicazioni;
- del controllo dei parametri vitali e della preparazione di esami particolari;
- identificazione dei bisogni di salute degli Ospiti,
- controllo della dieta

### Prestazioni di assistenza socio-sanitaria alla Persona

Il Centro garantisce l'assistenza per tutte le attività di vita quotidiana in base ai bisogni oggettivi dell'Ospite. Ciò avviene grazie alla presenza in Struttura degli Operatori Addetti all'Assistenza che prestano servizio, in turni organizzati, ininterrottamente per 24 ore al giorno. Il servizio seguito dal Coordinatore dell'assistenza o, in sua assenza, da un operatore di riferimento.

In particolare garantisce:

- l'igiene e la vestizione, il bagno assistito
- la prevenzione delle piaghe da decubito (con schema di posizionamento diurno e notturno);
- la gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- stimolazione e la protezione nella deambulazione.

### Servizio di Riabilitazione

È nostra convinzione che nel Centro si debbano preservare fino all'ultimo ed il più possibile le autonomie dell'individuo. È per questo motivo che l'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e deve guardare al quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilitazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'équipe ed ai Familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e l'utilizzo di ausili idonei.

### Servizio di consulenza psicopedagogica

Al centro dell'intervento pedagogico è la Persona, sia grazie ad un lavoro a stretto contatto con l'Ospite che, indirettamente, attraverso il lavoro in équipe e la relazione con i Familiari. Il Coordinatore accompagna il momento dell'inserimento e dell'accoglienza e offre un contributo fondamentale alla stesura del Progetto Riabilitativo.

È disponibile a colloqui con gli Ospiti ed i loro Familiari; si occupa della stesura in équipe del Piano Assistenziale Individualizzato e dell'aggiornamento periodico.

### Servizio Educativo e di Animazione

Il Servizio di Animazione giornaliero garantito da Educatori Professionali.

È prevista l'erogazione di prestazioni miranti al mantenimento delle capacità residue o, laddove esistano i presupposti e le condizioni, al rallentamento di processi patologici progressivi e degenerativi.

Nel Centro socio-educativo Diurno, sono svolte attività finalizzate all'accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione e sviluppo di competenze personali e sociali", attività educative indirizzate alla promozione delle autonomie, attività di socializzazione, occupazionali, espressive, psico-motorie e ludiche. Sono garantiti i servizi di assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, attività di socializzazione, occupazionali e ricreativo-culturali, attività educative finalizzate al mantenimento e potenziamento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e alle autonomie personali.

## Volontariato

Il centro favorisce la collaborazione con i gruppi di volontariato del territorio che si rendano disponibili e attivi nell'organizzazione di attività di animazione e ricreazione per gli Ospiti.

## Assistenza religiosa

L'assistenza Religiosa è garantita dalla collaborazione con la Curia. Ogni sabato alle ore 10.00 viene celebrata la Santa Messa.

Gli Ospiti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto, facendone richiesta attraverso il Responsabile.

## Servizi alberghieri

### Ristorazione

Il Servizio Ristorazione è garantito attraverso l'affidamento a ditta esterna di comprovata e serietà.

Il menù, predisposto in collaborazione con la Direzione, varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane. In ogni nucleo è esposto il menù settimanale e giornaliero, che consente all'Ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti.

I pasti sono serviti nella sala principale situata al piano terra. È prevista la possibilità di consumare il pasto nel soggiorno situato al piano.

È assicurato dagli Operatori l'assistenza degli Ospiti che lo necessitano.

### Area ristoro

La Struttura è dotata di un angolo ristoro interno, situato al piano terra, attivo tutti i giorni e facilmente accessibile da Ospiti e Familiari.

### Pulizia ambienti

Il personale garantisce la pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti.

### Lavanderia

Il Centro non fornisce il Servizio di lavanderia.

Il lavaggio dei capi personali e della biancheria intima è a cura dei familiari.

Per chi ne facesse richiesta il centro può offrire il servizio a pagamento, gestito mediante affidamento ad una ditta esterna specializzata.

Presso la Reception è possibile avere informazioni su come richiedere il Servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

### Parrucchiere ed estetista

Nel centro è attivo una volta alla settimana il Servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari. Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception.

Il costo della prestazione è a carico dell'Ospite.

## Informazioni utili

### Comfort delle stanze

La **Comunità Integrata** ed il **Centro socio-educativo Diurno** sono ubicati a Cagliari in via E. Jenner, 13/17 e sono edificati su quattro livelli: seminterrato, piano terra, primo piano e secondo piano.

Presso Signoropoli, le due **Comunità Integrate** sono rispettivamente composte da n°15 camere, di cui:

- n° 2 singole (2 posti letto)
- n° 11 doppie (22 posti letto)
- n° 2 triple (6 posti letto)

per complessivi 60 posti letto.

Ciascuna camera è dotata di servizi igienici con wc, bidet, lavabo e doccia.

Oltre agli ambienti destinati ad ambulatorio medico e annesso spazio per l'attesa, sono ubicate n° 2 stanze di infermeria/isolamento provvisorio.

Il **Centro socio-educativo Diurno**, con capacità ricettiva pari a 20 utenti, dispone di ampi locali destinati ai servizi sopra descritti, con annessi servizi igienici.

### Orario di visita

Il Centro è aperto al pubblico dal lunedì alla domenica, la mattina dalle 10.30 alle 12.00 e nel pomeriggio dalle 16:30 alle 19:00. Nel rispetto della riservatezza degli Ospiti nei momenti dedicati all'igiene, all'alimentazione e al riposo, si sconsiglia l'accesso ai nuclei abitativi fra le ore 12.00 e le ore 15.30 e dopo le ore 19.00. Si invita, peraltro, ogni visitatore a mantenere in ogni momento un comportamento corretto e rispettoso verso tutti.

### Luoghi di incontro

All'interno della Struttura sono stati realizzati spazi idonei alla socializzazione e all'incontro fra Ospiti, Familiari ed amici.

Agli Ospiti è consentito di muoversi con libertà e di recarsi all'area ristoro, alla palestra e in giardino.

### Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno del Centro per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei Familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dal Medico e deve essere segnalata preventivamente al Coordinatore dell'Assistenza; il rientro è previsto entro le ore 19.00. Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro, la responsabilità dell'Ospite è a carico del Familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Presso la Reception è necessario compilare la modulistica predisposta, preferibilmente qualche giorno prima dell'uscita.

## La giornata tipo

### Mattino

- Alle ore 07.00 inizia la sveglia per gli Ospiti della Struttura. Gli Operatori entrano all'interno della stanza poggiando il buongiorno.
  - Si accompagna l'Ospite nel bagno, lo si aiuta ad effettuare l'igiene personale cercando di mantenere le autonomie. Ultimata l'igiene si scelgono con l'Ospite, se possibile, i vestiti da indossare e si prepara l'Ospite per la colazione, accompagnandolo in sala da pranzo dove viene servita la prima colazione.
  - Per tutti gli Ospiti allettati la colazione viene servita in camera.
  - L'Infermiere Professionale somministra la terapia.
- Ore 9.00 vengono accolti gli Ospiti del Centro Diurno
- Dalle ore 09.30 alle ore 11.30 hanno luogo le attività di animazione, socializzazione e fisioterapia.
  - Gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati presso il soggiorno e/o i laboratori dove gli Educatori organizzano attività come la lettura del giornale, attività di musica, cruciverba ecc.
  - Gli Operatori si relazionano con gli Ospiti che non desiderano partecipare dialogando con loro sui fatti del giorno precedente, su avvenimenti di cronaca o su altro, mirando non solo ad instaurare una relazione con loro e tra gli Ospiti stessi, ma anche a stimolare il senso di orientamento temporale.
  - Per le attività di Fisioterapia, gli Ospiti vengono trattati dai Fisioterapisti, come da programma settimanale, in sedute sia individuali che di gruppo.
  - In questa fascia, oltre alle attività di sorveglianza, l'Addetto all'Assistenza accompagnerà in bagno gli Ospiti che ne abbiano necessità, anche secondo piani programmati al fine del mantenimento o del recupero della continenza, farà deambulare gli Ospiti che abbiano necessità di essere aiutati a mantenere capacità autonome di spostamento, favorirà la formazione di coppie o piccoli gruppi di Ospiti che si dedichino ad attività ricreative e supporterà il Fisioterapista nelle attività specifiche programmate.
- Dalle ore 11.30 alle ore 13.00 tutti gli Ospiti che hanno partecipato all'attività di animazione, alla Fisioterapia di gruppo o individuale, vengono accompagnati in sala da pranzo e fatti accomodare nei posti loro assegnati.
- A tutti gli Ospiti viene servito il pranzo e somministrata la terapia.
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.00 tutti gli Ospiti che lo desiderano vengono accompagnati in stanza per riposare.

### Pomeriggio

- Dalle ore 15.00 alle ore 15.45 vengono fatti alzare gli Ospiti dal letto, viene eseguita l'igiene e se necessario un cambio degli abiti.

- Dalle ore 15.45 alle ore 16.30 viene servita la merenda in sala da pranzo a tutti gli Ospiti.
- Dalle ore 16.30 alle ore 18.30 riprendono le attività di animazione e socializzazione.
- Alle 18.30 vengono congedati gli Ospiti del Diurno
- Dalle ore 18.30 alle ore 20.00 tutti gli Ospiti che hanno partecipato alle attività di animazione vengono accompagnati in sala da pranzo e fatti accomodare nei posti loro assegnati.
- A tutti gli Ospiti viene servita la cena e somministrata la terapia.
- Dalle ore 20.00 alle ore 21.00 tutti gli Ospiti vengono accompagnati a letto svestiti degli abiti della giornata.
- Dalle ore 21.30 alle ore 22.00 l'Operatore della notte fa un giro nelle stanze degli Ospiti che non sono ancora addormentati e stanno guardando la televisione, salutandoli e augurando loro la buona notte.

### Come raggiungerci

Signoropoli è situata nel Comune di Cagliari

Dista circa 1,5 Km dall'Ospedale Brotzu, circa 500 m dall'Ospedale pediatrico.

La posizione del centro consente un facile accesso dall'Aeroporto di Elmas, in auto uscendo percorrendo la circonvallazione Quadrifoglio in direzione Poetto, si svolta a destra sulla Via E. Jenner: l'accesso al Centro è situato al n. civico 13

Il numero di telefono è 070 2040180

L'indirizzo e-mail è il seguente: [info@centrojenner.it](mailto:info@centrojenner.it)

Il sito internet è <http://www.signoropoli.it>

### La retta

La retta di degenza nel Centro include:

- Servizi socio-assistenziali;
- Servizio riabilitativo;
- Servizio psicopedagogico;
- Servizi alberghieri;
- Servizio di Animazione culturale;

Non sono compresi nella retta abbigliamento, biancheria intima, farmaci, ausili, presidi e prodotti per l'incontinenza, telefonate verso l'esterno, parrucchiera, podologo – estetista, lavaggio abbigliamento (ad esclusione della biancheria intima), consumazioni al bar, trasporti per visite esterne, escursioni, spese funerarie, prestazioni medico specialistiche, assistenza ospedaliera.

### Tutela della Privacy

MAP Consulting srl, società di gestione di Signoropoli, Titolare del trattamento dei dati assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Decreto legislativo 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla ASL;
- cura dell'Ospite.
- I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente: al Personale della Struttura addetto all'assistenza, che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione;
- alla ASL competente territorialmente, in ottemperanza alla normativa regionale;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento e della banca dati del Centro è il Responsabile della struttura. Inoltre, si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite

### 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 Centro.

### Garanzie di Qualità

Signoropoli ha definito standard generali e specifici di Qualità e quantità di cui assicura il rispetto tenendo presente che la peculiarità dei Servizi resi alla Persona, in cui l'Ospite è parte del processo erogativo, non consente l'individuazione di indici quantitativi che misurino direttamente il Servizio erogato.

### Indicatori di Qualità

#### Lavoro per progetti individualizzati

L'operare per progetti è una modalità complessa, che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per "prestazioni".

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli Ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dall'équipe, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale da un lato e acquisire e/o migliorare le autonomie di base e sociali dall'altro.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano, in modo integrato e coordinato, per avere un risultato di salute sugli Ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli Operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'Ospite ed a migliorarne globalmente la qualità di vita.

### Formazione del personale

Tutto il Personale del Centro è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo

professionale attribuito.

Il Centro organizza corsi di formazione obbligatori per il Personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti individualizzati.

Annualmente viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni ed a Convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'attenta analisi dei bisogni formativi.

Gli Ospiti, ove permesso dalla patologia, e i Familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso i colloqui con i responsabili circa la soddisfazione percepita dall'Ospite sul Servizio erogato, la cui elaborazione permette di tarare le necessità formative degli Operatori dei nuclei.

### **Sistemi informativi scritti e informatizzati**

Sono a disposizione del Personale alcuni strumenti di informazione scritti ed aggiornati, a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del Personale, a seconda della specifica qualifica e professionalità, sono consultabili in appositi locali della Struttura.

In una postazione dedicata è a disposizione del Personale per la consultazione, il libro delle consegne socio-assistenziali.

### **Attuazione legge 81/08**

Il Centro ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza per il Centro, il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del Personale.

### **Obiettivi di Miglioramento**

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- collaborare per una maggior apertura al territorio aumentando l'integrazione tra Struttura e Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni;
- individuare indicatori per monitorare la Qualità del Servizio erogato determinata dai fattori di accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, Privacy, riservatezza;
- effettuare indagini sulla soddisfazione degli Ospiti, dei Familiari e degli Operatori mediante la somministrazione di Questionari.

La Direzione