

# Albergo "S. M. del Lauro"

---

*Sede legale: Via S. E. De Martino, 3      80062 - Meta (Na)      - Piazza S. Ruggiero -  
P.iva 03171861218      e-mail: camelot05\_2005@libero.it      Tel./Pabx 081-8786038*

---

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Casa Albergo "Santa Maria del Lauro" è una struttura che offre assistenza ed ospitalità a carattere residenziale per anziani autonomi e semi autonomi che, col supporto dei servizi sociali, preferiscono condurre una vita comunitaria usufruendo di servizi collettivi.

L'immobile è strutturato su tre piani, oltre il piano terra.

I locali seminterrati sono adibiti a deposito, come ubicazione del locale manovra dell'ascensore e spogliatoio personale;

Al piano terra è ubicata la cucina con la dispensa, la sala da pranzo, la hall con reception, la Cappella, la medicheria e la direzione.

Ci sono, inoltre, alcuni locali condivisi con il Centro Sociale per Anziani comunale.

Nei tre piani sono ubicate le camere con bagno interno e i locali aggregativi comuni per le attività del tempo libero e di laboratorio artigianale, nonché un solarium.

Sul lastrico è ubicata la lavanderia e lo stenditoio.

Annesso alla struttura uno spazio verde attrezzato con campo di bocce.

L'immobile, ove è ubicata la Casa Albergo, è di proprietà del Comune di Meta, mentre la gestione della stessa, è curata dalla Società Cooperativa Sociale Camelot.

La presente Carta dei Servizi garantisce i diritti di informazione, controllo e partecipazione degli utenti ed è quindi uno strumento a garanzia di effettiva tutela delle posizioni soggettive degli utenti.

**La Carta dei Servizi è così composta con i relativi allegati:**

- 1) Criteri e modalità d'accesso al servizio**
- 2) Modalità di funzionamento del servizio e di apertura della struttura**
- 3) Regole di comportamento degli ospiti della struttura**
- 4) Prestazioni e servizi forniti agli ospiti**
- 5) Diritti degli ospiti e relative forme di tutela e garanzia**
- 6) Progetto assistenziale generale, finalità, obiettivi e scelte metodologiche**
- 7) Organigramma del personale**
- 8) Criteri deontologici a cui gli operatori devono attenersi**
- 9) Rette praticate**
- 10) Copertura assicurativa**
- 11) Rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali**
- 12) Forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio sui cui insiste la struttura stessa e del territorio di provenienza dell'ospite, che garantiscono la realizzazione dei piani individuali integrati**

## **1) Criteri e modalità d'accesso al servizio**

La richiesta di accesso alla Casa Albergo deve essere presentata sull'apposita modulistica reperibile in Direzione al coordinatore responsabile della struttura. Le richieste di accesso possono anche pervenire attraverso gli sportelli comunali del Piano Sociale di Zona. Possono accedere alla struttura tutti i cittadini di entrambi i sessi residenti nei comuni aderenti al piano sociale di zona di età superiore ai 60 anni per gli uomini e 55 per le donne oppure di età inferiore purché titolari di pensione di invalidità. Qualora i posti disponibili non fossero sufficienti, si procederà alla formazione di liste d'attesa relative alle diverse sistemazioni previste; in mancanza di richieste si accoglieranno le richieste provenienti da cittadini residenti al di fuori dei territori dell'ambito del piano di zona.

## **Per i punti 2-3 si fa riferimento al Regolamento Interno della Casa Albergo che è parte integrante della Carta dei Servizi**

## **4) Prestazioni e servizi forniti agli ospiti**

Agli ospiti viene offerto il servizio alberghiero inclusivo della prima colazione e della somministrazione dei pasti;

Servizi di assistenza e segretariato sociale svolto dagli operatori socio-assistenziali;

Possibilità di utilizzazione delle sale comuni con le relative dotazioni;

Utilizzo dei laboratori;

Utilizzo di postazione PC on connessione adsl internet gratuita

Utilizzo del campo di bocce, ping-pong, biliardino e biliardo;

Utilizzo del solarium attrezzato;

Possibilità di utilizzare lo stabilimento balneare convenzionato per bagni marini e/o elioterapeutici;

Partecipazione alle attività del Centro Sociale comunale annesso alla struttura;

Possibilità di accompagnare gli operatori negli acquisti;

Possibilità di ricevere prestazioni sanitarie assimilabili alle forme di assistenza domiciliare;

Nella struttura è attivo un punto di telesoccorso – televita attivato dal piano sociale di zona.

## **5) Diritti degli ospiti e relative forme di tutela e garanzia**

Gli ospiti che ritengano di non aver ricevuto, completamente o parzialmente, una prestazione loro dovuta oppure vogliono segnalare disfunzioni possono presentare reclamo scritto indirizzato al coordinatore responsabile della struttura e/o allo sportello sociale del Comune di Meta.

Il coordinatore della struttura provvederà a dare formale risposta entro trenta giorni dalla ricezione del reclamo trasmettendone copia allo sportello sociale del Comune di Meta per il successivo inoltro al coordinatore dell'Ufficio di Piano di zona.

In Direzione sono reperibili gli appositi moduli prestampati come Fac-Simile di seguito allegato

## **6) Progetto assistenziale generale, finalità, obiettivi e scelte metodologiche**

L'esperienza assistenziale indica che le persone anziane hanno bisogno di un ambiente sicuro e di una stimolazione mentale e fisica appropriata.

L'assistenza personale fornita agli anziani, non serve soltanto a comprendere le eventuali disabilità indotte dall'età, ma può e deve contribuire al mantenimento dell'autostima attraverso la convinta accettazione dell'anziano da parte degli operatori.

Un livello adeguato di autostima rappresenta una necessità basilare per la psiche umana.

L'accoglienza non deve essere solo risposta ai bisogni, ma deve essere anche intesa in relazioni, attenzione e accoglienza. Uno sbagliato approccio può indurre l'anziano ad accentuare la perdita di autostima oppure indurre atteggiamenti di autoaffermazione esasperata che possono sfociare in condotte distruttive.

E' importante rilevare che gli operatori operanti in struttura hanno una buona formazione su come gestire le peculiarità comportamentali e psicologiche degli anziani, come ad esempio le verbalizzazioni incoerenti, le richieste inesistenti ed il continuo girovagare, per cui il livello di assistenza si eleva di molto.

E' indispensabile trovare per ogni singolo ospite un giusto equilibrio tra la stimolazione ed il rispetto dell'apatia.

La tendenza all'estraneamento che è comune a molti anziani, sono infatti da interpretare, nella maggior parte dei casi, sono una difesa attuata per contrastare un eccesso di stimolazione ricevuta che può comportare un distacco dalla realtà.

In molti casi perciò si tratta di trovare la giusta misura di stimolazione ed i modi più opportuni, tenendo conto delle preferenze dell'anziano, rispettando i suoi momenti di apatia, evitando di agire sotto la spinta delle proprie ansie, agendo nel rispetto e nell'interesse dell'anziano.

Sulla base della nostra esperienza nel corso della nostra gestione è ragionevole ipotizzare che la stimolazione ideale per l'anziano si realizza nel contesto di piccoli gruppi ed in un contesto ambientale tranquillo.

In queste condizioni chi esercita il ruolo di stimolare può meglio sintonizzarsi con le esigenze e le reazioni dell'anziano, scegliendo e dosando gli stimoli in modo empatico.

La cooperativa sociale Camelot intende garantire un'ottimale gestione della Casa Albergo mediante personale qualificato con preparazione specifica e mettendo in pratica progetti finalizzati sia alla valorizzazione delle capacità degli ospiti che ad un'ottimale inserimento degli stessi nella rete sociale del territorio.

Una giornata tipo è così strutturata: al mattino alle ore 7 inizia la giornata degli ospiti.

Gli operatori socio sanitari procedono all'igiene personale per tutti gli ospiti bisognosi, alla somministrazione della terapia secondo le indicazioni dettate dalla propria qualifica professionale. Agli orari indicati dei pasti, essi vengono distribuiti nella Sala Pranzo predisposta al Piano Terra. Gli ospiti con difficoltà vengono assistiti dal personale di reparto. Per chi è impossibilitato a consumare il pasto in sala per motivi di salute, i pasti vengono serviti dal personale in appositi vassoi termici personalizzati.

Dopo la colazione gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle apposite sala comuni dove possono trattenersi con televisore, videoteca, ludoteca, emeroteca, etc.

Dopo il pranzo gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati o nelle sale comuni o in camera per il riposo pomeridiano.

Dopo cena gli ospiti che hanno bisogno vengono accompagnati in camera e aiutati a mettersi a letto.

In ogni orario è garantita l'igiene personale per tutti gli ospiti, che comprende l'igiene della persona, igiene intima, manicure, pedicure, taglio capelli, rasatura, etc.; inoltre è garantito il controllo per l'igiene di tutti i locali della struttura mediante il personale addetto qualificato.

Durante le ore notturne il personale qualificato in servizio provvede al controllo della struttura nonché ad ogni fabbisogno richiesto dagli ospiti; è inoltre garantito per gli ospiti bisognosi l'assistenza dovuta.

Per quanto riguarda l'assistenza medica, ogni ospite ha il suo medico curante assegnato dall'Asl, e le terapie che vengono somministrate sono quelle indicate dalle prescrizioni degli stessi; tale compito è affidato agli operatori socio sanitari qualificati (OSS), che continuamente relazionano con i medici sulla partec delle terapie prescritte.

Le visite domiciliari sono possibili nella medicheria della struttura in ogni momento della giornata.

Per le emergenze si fa riferimento al servizio 118.

Oltre alla normale prestazione dei servizi alberghieri, sono attivati da parte degli operatori delle attività di svago e culturali per un miglioramento e soddisfacimento della permanenza degli ospiti in struttura.

E' esistente una sala di lettura con TV e apparecchiature annesse, videoteca e piccola biblioteca, che serve sia per attività individuali che di gruppo, in modo da far discutere gli anziani insieme su vari avvenimenti di attualità e di scambiarsi opinioni, facendo in modo che si crei una maggiore interazione fra di essi, anche servendosi di mazzi di carte per il gioco e di un tavolo di ping pong, biliardino e biliardo.

Attigua alla sala c'è il terrazzo attrezzato con sedie, ombrelloni, gazebo e altalena, dove gli anziani possono recarsi per un ristoro pomeridiano.

Tali attività costituirà un primo momento di aggregazione e di animazione. La possibilità di utilizzare i televisori anche per la visione di film e videocassette, con l'implementamento del cineforum, già operato, costituirà ulteriore momento di aggregazione.

In collaborazione con il Centro Sociale presente nella struttura, nel giardino pertinenziale sono organizzate piccole attività di giardinaggio, tempo libero e gioco delle bocce. Inoltre sempre in collaborazione con il Centro Sociale Anziani, gli ospiti possono partecipare a serate di intrattenimento con canti e danze, gite organizzate in pulman a Napoli, Caserta, Costiera Amalfitana, Pompei, San Giovanni Rotondo, favorendo una migliore integrazione degli ospiti con gli iscritti del Centro Sociale Anziani.

Ogni Natale si realizza il presepe artistico nella Cappella della struttura e gli addobbi di alberi di Natale e piccoli oggetti per le stanze e sale, il tutto con la collaborazione attiva degli anziani alla realizzazione.

Lo stesso avviene per le festività Pasquali con la preparazione del Sepolcro esterno.

Gli ospiti potranno, se vorranno, accompagnare gli operatori nelle attività di acquisto, tale attività costituirà un ulteriore momento di aggregazione e di animazione.

E' in progetto, una volta effettuate le dovute richieste di autorizzazioni e aver adempiuto a i lavori necessari, l'attivazione di una palestra che consentirà agli ospiti la possibilità di effettuare una sorta di ginnastica adeguata all'età ed alle condizioni fisiche, nonché di fisioterapia con personale qualificato dei centri convenzionati.

Inoltre gli ospiti che lo desiderano, avranno la possibilità di effettuare bagni di mare e/o elioterapeutici presso stabilimento balneare convenzionato.

Sarà garantita agli ospiti la possibilità di assistere a funzioni religiose nella Cappella all'interno della struttura attuate in collaborazione con la Parrocchia "S.M. del Lauro".

Sarà possibile effettuare visite domiciliari anche con l'utilizzo dell'infermeria della struttura.

E' operante un punto di telesoccorso – televita con "Il Pellicano" di Piano di Sorrento.

La struttura è aperta alla collaborazione con volontarie Vincenziane, operatori dell'Azione Cattolica, religiose, nonché si avvarrà di volontari (servizio civile) e di figure medico professionali soci volontari della cooperativa.

Tutti i servizi consentiranno agli anziani della Casa Albergo la conduzione di una vita che, nella quotidianità, risulterà decisamente migliore.

Tutto ciò nel rispetto dei principi di efficienza e di efficacia del servizio offerto che trovano nelle risorse umane, nella qualità, nella tempestività degli interventi, nelle attività di intrattenimento e nel "dare voce" agli anziani, i fattori critici per una gestione di successo.

## **7) Organigramma del personale**

- **Coordinatore responsabile della struttura**  
(legale rappresentante della Società Cooperativa Sociale);
- **Operatori Socio Assistenziali**
- **Operatori Socio Sanitari**  
(alcuni dei quali anche con funzione di guardiano notturno);
- **Cuochi per la preparazione dei pasti;**
- **Inservienti per i servizi di pulizia.**

## **8) Criteri deontologici a cui gli operatori devono attenersi**

Premesso che all'interno della struttura è in vigore un regolamento interno, integrato dal codice disciplinare per i contratti nazionali, per la disciplina del personale dipendente, autonomi, liberi professionisti e ditte private. Tale regolamento è necessario poichè è comunque indispensabile avere un comportamento corretto e consono rispetto agli altri lavoratori e alle persone per cui si svolge il servizio, per avere una maggiore professionalità e garantire la qualità del servizio.

Tutti gli operatori della struttura, differenziati per le loro mansioni, devono seguire il complesso di norme etico-sociali che disciplinano l'esercizio della professione, che sono la base dei criteri deontologici per lo svolgimento del lavoro.

In particolare è indispensabile il rispetto del documento programmatico sulla sicurezza dei dati personali (privacy) adottato dalla cooperativa Camelot. A tale regolamento sono vincolati tutti gli operatori della struttura nonchè i responsabili esterni (quali medici curanti, etc.)

## **9) Rette praticate**

Le tariffe previste sono quelle stabilite dal Comune di Meta in sede di appalto, adeguate o da adeguarsi annualmente secondo gli indici Istat.

Esse sono attualmente pari a:

€ 970,00 per sistemazione in camera singola;

€ 670,00 per sistemazione in camera doppia.

€ 250,00 per assistenza materiale aggiuntiva per ospiti effettivamente abbisognevoli

Dal mese di Gennaio 2010 sarà applicato l'aumento Istat e varieranno come segue:

€ 975,00 per sistemazione in camera singola;

€ 675,00 per sistemazione in camera doppia.

## **10) Copertura assicurativa**

La struttura è coperta da Polizza assicurativa di copertura rischi infortuni e responsabilità civile per gli ospiti, dipendenti e volontari

## **11) Rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali**

I rapporti con la comunità locale e i servizi territoriali sono regolati dalla reciproca collaborazione sia con enti che privati che desiderano, in sinergia con la cooperativa Camelot, instaurare dei rapporti di convivialità con gli ospiti della struttura.

Con essi vengono organizzate attività come specificato nel progetto educativo al punto 6.

La struttura si avvale di continuo della collaborazione di:

- Associazione di volontariato Vincenziane
- Azione Cattolica
- Religiose
- Medici professionali volontari soci della cooperativa

## **12) Forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio sui cui insiste la struttura stessa e del territorio di provenienza dell'ospite,**

## **che garantiscono la realizzazione dei piani individuali integrati**

In accordo con gli Enti preposti, così si definisce il rapporto con gli stessi, in caso di fabbisogno di qualsiasi natura per gli ospiti della struttura:

- **SERVIZI SOCIALI:** All'insorgere di problematiche inerenti l'ingresso e l'eventuale prosieguo del soggiorno, si definisce, in accordo con i servizi sociali, un piano individuale di intervento, con integrazione della retta e di tutti i generi per il fabbisogno della persona.
- **COMUNI:** Come indicato per i Servizi Sociali, i Comuni storici di provenienza con gli organi di competenza, provvedono all'integrazione, ove accertato, della retta mensile.