Associazione di Volontariato
"Emmaus"
O.N.L.U.S
Partita IVA – Codice Fiscale **03302750793**
Via Provinciale, 2 - Tel. 0968.66.24.38
88049 **SOVERIA MANNELLI** (Catanzaro)
www.emmausassocia.it - info@assoemmaus.it – assoemmaus@pec.it

COMUNITA' ALLOGGIO PER ANZIANI
"*EMMAUS*"

CARTA DEI SERVIZI

«Il nostro intervento è una goccia nell'oceano di bisogni, ma costituisce il senso più profondo della nostra vita» *(R. Follerau)*

La Comunità Alloggio "Emmaus" nasce dall'amore verso i più bisognosi e ha sempre trovato persone e mezzi per continuare a svolgere un compito di carità cristiana così importante e così vicino alle persone.

Nasce ed opera, quindi, come modello "non profit" nel solco della dottrina sociale della Chiesa Cattolica per una risposta globale e concreta ai bisogni della gente.

La casa "Emmaus" è retta da un Presidente e da un Consiglio Direttivo.

La Casa svolge un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana della zona, nella terza e nella quarta età, che trova in essa un punto di riferimento nel momento delicato della propria esistenza o di quella dei familiari.

La Casa risponde alla singola persona come ai bisogni complessi nel territorio progettando ed erogando servizi adeguati alle aspettative della domanda, innovando il modello istituzionalizzato portandolo a quello di "famiglia allargata".

Pertanto, uno dei valori fondanti è certamente il favorire l'integrazione e il collegamento fra gli ospiti che risiedono nella struttura e il territorio circostante, come negazione dell'idea di "ospizio".

La "politica dell'anziano" intende perseguire l'obiettivo di tutelare il rispetto delle persone anziane, di promuoverne, nel limite del possibile, il benessere e di prevenire al meglio gli stati di disagio, di malattia e di emarginazione.

Uno stato di benessere soggettivo influisce certamente sulla durata della vita e sulle condizioni generali dell'anziano.

Gli interventi che devono essere rivolti agli anziani devono tenere conto delle condizioni che sono alla base del loro disagio, affinché l'anziano non si chiuda in se stesso.

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata per far conoscere all'utenza le attività svolte dalla nostra struttura e vuole essere un'utile guida per gli ospiti e i loro familiari.

Il Direttivo

1. PREMESSA

Da oltre un decennio è in atto, nel nostro Paese, un'opera di trasformazione della Pubblica Amministrazione, volta a porre al centro dei suoi obiettivi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri, sanciti dalla Costituzione e dalle Norme.

Le numerose leggi finalizzate a rendere meno burocratico il funzionamento degli uffici, a renderli luoghi dove si trovano chiare risposte ai problemi, dove persone altamente professionalizzate si mettono al servizio dei più deboli e bisognosi, possono trovare piena realizzazione solamente a fronte di un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che il servizio lo chiedono (i cittadini), sia coloro che lo erogano (gli operatori).

2. LE RESIDENZE PER ANZIANI

La civiltà di una Nazione, si misura dalle forme di tutela che riesce a predisporre nei confronti dei soggetti più deboli, tra questi, gli anziani, che affetti da patologie invalidanti oppure incapaci, per età o per mancanza di aiuti, di vivere autonomamente, meritano cure e servizi che si pongano l'obiettivo di preservarne le capacità fisiche e relazionale residue, in ambienti che garantiscano dignità, rispetto della persona, umanità.

Il XX° secolo ha rappresentato un cambiamento fondamentale nella cura ed assistenza degli anziani, passando da un sistema millenario basato sulla carità e la beneficenza ad un modello fondato sui diritti della cittadinanza. Diritto alla salute ed al "ben essere" sono sanciti sia costituzionalmente che da molte leggi, che diventano realtà attraverso l'impegno quotidiano di molti soggetti, dagli operatori agli ospiti stessi, dai parenti ai volontari.

2.1. Tutela della salute degli anziani

La legge quadro di riforma dei servizi sociali 328/2000 sostiene interventi di domiciliarità e inserisce a pieno titolo le strutture residenziali e semiresidenziali nel sistema integrato dei servizi presso cui accogliere persone di "elevata fragilità" non assistibili a domicilio.

In sostanza tutta la normativa in materia, nazionale e regionale, spinge verso un sistema circolare mirato a seguire nel quotidiano l'anziano sia al proprio domicilio, sia in ospedale, sia nelle strutture residenziali a medio-lungo soggiorno.

È ovvio che non è sufficiente creare un "sistema" per garantirsi funzionalità gestionale e qualità delle prestazioni, né basta la conformità ai requisiti a

fare la qualità nelle strutture residenziali. La complessità delle azioni e dei processi chiama in causa i soggetti erogatori delle prestazioni che dovranno coinvolgere e spiegare ai cittadini i criteri di accesso ai servizi, il loro funzionamento ed il livello di qualità garantita.

2.2. **Qualità dei servizi**

È in questo specifico tentativo di porre le condizioni per un ottimale funzionamento delle residenze per anziani, che diventa strategico il ruolo della Carta dei Servizi.

In base alla normativa sia nazionale che regionale, le strutture assistenziali per funzionare dovranno possedere una serie complessa di requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi.

Si tratta da parte del soggetto di garantire ad ogni cittadino che le strutture siano dotate di ciò che è necessario ad una buona qualità dei servizi erogati.

Per questo motivo, la Carta dei Servizi deve permettere ad ogni soggetto interessato, sia esso un ospite, un parente, un volontario, un operatore stesso, di conoscere il funzionamento, lo stato attuale dei servizi e gli impegni di miglioramento, le forme della partecipazione e della tutela, così da poter diventare protagonista consapevole del complesso processo di miglioramento.

La stessa presenza dei requisiti minimi (nazionali) ed ulteriori (regionali) lascia intendere non tanto il raggiungimento, una volta per sempre, di alcuni standard di servizio, bensì la presenza, costante, di strumenti ed organismi in grado di garantire in maniera continuativa una tensione, soprattutto culturale, verso la valutazione continua ed il miglioramento della qualità.

2.3. **Contenuti ed obiettivi di questa Carta dei Servizi.**

Questa edizione della Carta dei Servizi intende quindi testimoniare quale possa essere concretamente l'applicazione dei requisiti di Legge ed al contempo l'avvio di un percorso finalizzato ad un "sistema qualità" in grado di coinvolgere i diversi soggetti protagonisti del servizio ad una attività di monitoraggio continuo e di sviluppo di meccanismi in grado di migliorare lo stato dei servizi.

Si tratta, pertanto, più che di un punto di arrivo, di un punto di partenza: un documento fin da subito necessario ad avviare un rapporto trasparente e costruttivo con la cittadinanza, proiettato verso risultati e cambiamenti, di cui le future edizioni daranno conto.

In particolare, questa edizione contiene:

- Principi fondamentali e Diritti dell'Anziano, ospite della Comunità Alloggio "Emmaus".
- Descrizione dei servizi erogati della Comunità Alloggio "Emmaus", orari delle visite e menù tipo.
- Schema di giornata tipo infrasettimanale e festiva.

- Elenco e descrizione delle figure esistenti nella Comunità Alloggio "Emmaus" e modalità di riconoscimento.
- Modalità di accesso ed ammontare delle rette.
- Requisiti e programmi di miglioramento.
- Sistema qualità: valutazione della soddisfazione e relativi strumenti di intervento.
- Le forme ed i modi della partecipazione e della tutela.
- Glossario.
- Normativa di riferimento.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE RESIDENZE PER ANZIANI

La direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27-01-1994 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" richiama i soggetti pubblici e privati addetti all'erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini. Tra questi vi è l'obbligo di specificare i "Principi" che devono caratterizzare questi servizi.

La Direttiva articola e declina i "Principi Fondamentali" che devono sottendere qualsiasi pubblico servizio e qui di seguito elencati: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia. A questi se ne sono aggiunti altri, ritenuti specifici per le Residenze, oltre alla Carta dei Diritti dell'Anziano, elaborata da una Commissione appositamente istituita dalla Giunta Regionale nel 1999.

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti a premessa dei contenuti della Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito si vanno ad esporre.

EGUAGLIANZA

A tutti gli ospiti della Comunità Alloggio "Emmaus" sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni.

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche.

IMPARZIALITÀ

La Comunità Alloggio "Emmaus" assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario.

Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nella struttura.

DIRITTO DI SCELTA

La Comunità Alloggio "Emmaus" assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze, nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.
Le modalità concrete di accesso sono illustrate nello specifico paragrafo di questa Carta dei Servizi.

CONTINUITÀ

La Comunità Alloggio "Emmaus" assicurano tutti i giorni servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. In caso di funzionamento irregolare o interruzione del servizio saranno attivate tempestivamente procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.
La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa equipe, secondo le necessità indicate nel Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

TERRITORIALITÀ

La Comunità Alloggio "Emmaus" si pone quale vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il tessuto urbano in cui sono situate.
Inoltre sostiene, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

QUALITÀ DELLA VITA

La Comunità Alloggio "Emmaus" si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.
Per il raggiungimento di questo obiettivo, la Comunità Alloggio "Emmaus" si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

PARTECIPAZIONE

Alla persona anziana che abita nella Comunità Alloggio "Emmaus" ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello

stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami.
La Comunità Alloggio "Emmaus", inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

SUSSIDIARIETÀ E COOPERAZIONE

La Comunità Alloggio "Emmaus" favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato (laico e religioso), concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuoverne il benessere.

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" o di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
Di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma personale di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani

LA PERSONA HA DIRITTO	**LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE**
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

4. I SERVIZI EROGATI DALLA COMUNITÀ ALLOGGIO "Emmaus"

4.1. TIPOLOGIA DELL'ASSISTENZA

a. Assistenza ad anziani parzialmente non autosufficienti a tempo indeterminato.
b. Ricoveri di sollievo: ricoveri temporanei per periodi non superiori a 90 gg.

L'OSPITE HA DIRITTO di condurre la propria vita in un ambiente che trasmette sicurezza, equilibrio ed armonia.

4.2. I SERVIZI E LE LORO CARATTERISTICHE

a. Assistenza Medico-Generica

Con l'ingresso l'utente ospite rimane a carico del Servizio Sanitario Nazionale. L'acquisto dei farmaci rimane a carico degli ospiti e pertanto i familiari dovranno provvedere alla prescrizione dei farmaci necessari presso il medico di base ed alla loro consegna.

L'infermiere si prende cura di ogni anziano.
La sua presenza e quella del medico, garantiscono all'ospite sicurezza e tranquillità, necessarie per il suo benessere fisico e psicologico.

b. Assistenza Medico-Specialistica

Tutti gli ospiti fruiscono delle consulenze medico-specialistiche, che i Medici ritengono utile acquisire, presso i presidi ospedalieri della zona.

c. Assistenza Infermieristica

In riferimento alle Leggi vigenti, è garantita la presenza di Infermieri Professionali a pronta reperibilità diurna e notturna per lo svolgimento di tutte le attività di loro competenza. Le prestazioni sono a carico dell'ospite.

L'OSPITE HA DIRITTO ad essere informato sulle pratiche assistenziali che si compiono sul suo corpo (iniezioni, medicazioni).

d. Servizio di Riabilitazione

È offerta la presenza del Fisioterapista per le attività professionali di competenza. Le prestazioni sono a carico dell'ospite.

L'OSPITE HA DIRITTO a fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità.

e. Tutela Igienico-Sanitaria e Socio-Assistenziale

È assicurata l'igiene e la pulizia di tutti i locali ad uso diretto ed indiretto degli Ospiti e dei loro familiari o visitatori mediante l'utilizzo dei Collaboratori dell'Associazione di Volontariato "Emmaus" o, in alcuni casi e se necessario, di Ditte esterne specializzate.

L'igiene personale degli ospiti, viene considerato punto fondamentale per una dignitosa assistenza. Allo scopo il personale O.S.S. provvede quotidianamente all'igiene di ogni ospite anche con l'utilizzo di ausili, nei bagni protetti. Gli stessi O.S.S. provvedono a supportare tutti gli altri bisogni dell'ospite, quali: alimentazione, cura dell'abbigliamento, riposo, sonno.

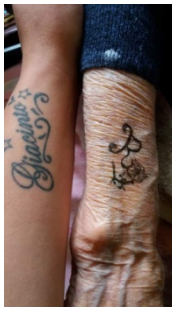
Ogni stanza da letto è dotata di bagno interno con relativi ausili per aiutare la deambulazione.

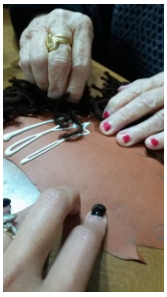
L'OSPITE HA DIRITTO ad essere protetto e garantito nella sua intimità personale e privacy.

L'OSPITE HA DIRITTO ad una assistenza ordinata e rispettosa del silenzio e del riposo.

Per ogni ospite viene realizzato un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.).

f. **Servizio Animazione**





È garantita la presenza di minimo un Animatore. Il servizio offre opportunità ricreative e socializzanti con feste a tema e uscite esterne organizzate oltre a momenti di ascolto all'interno della struttura, ponendo particolarmente attenzione alla realtà del paese. L'Animatore è promotore di iniziative tese a mantenere vivo l'interesse dell'ospite ed a stimolarne le residue necessità.
L'Animatore, insieme alle altre figure, si fa carico dei rapporti fra Ospiti e familiari e fra gli Ospiti e la Struttura stessa, avendo particolare attenzione e sensibilità all'inserimento dell'ospite nella Comunità Alloggio "Emmaus".

g. **Servizio Parrucchiere Uomo-Donna**

Il taglio e l'acconciatura dei capelli per uomo e donna, è assicurato da Professionisti esterni. La spesa è posta a carico della Associazione. Il taglio della barba è effettuato dai collaboratori socio-assistenziali.

h. **Assistenza Religiosa**

È assicurata, a richiesta dell'ospite interessato o, se impossibilitato, dai loro familiari.

i. **Servizio di Guardaroba e Lavanderia**

Il lavaggio e stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte e copriletto) e personale degli ospiti è affidato al servizio interno di lavanderia. Gli ospiti e le loro famiglie verranno

Il servizio fornisce:
- pulizia degli indumenti;
- mantenimento e igiene del guardaroba personale degli ospiti;
- lavaggio della biancheria alberghiera (tovaglie, tovaglioli, bavaglioni, asciugamani, ecc.)

adeguatamente informati al momento dell'ingresso circa le modalità di svolgimento del servizio e sul corredo occorrente.

l. **Servizio Assistente Sociale**

L'Assistente Sociale, svolge le sue funzioni in relazione alle competenze proprie della professione.

L'Assistente Sociale cura i rapporti tra ospiti e loro familiari.
Il servizio tende, soprattutto, a creare momenti di socializzazione sia tra gli ospiti che con le realtà sociali presenti sul territorio.

m. **Uscite programmate per Attività Ricreative**

Nel programma annuale dell'Animatore, possono essere previste brevi gite in località vicine. In tali occasioni, viene richiesta la collaborazione di familiari e volontari.

L'OSPITE HA DIRITTO di essere messo in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

n. **Servizio Accompagnamento per Visite Mediche Esterne**

Il servizio è garantito mediante la prenotazione da parte della struttura di autoambulanze disponibili sul territorio. Le spese di trasporto sono a carico degli ospiti.

o. **Servizio di Ristorazione**

Il servizio cucina è gestito da personale interno di comprovata esperienza ed affidabilità. L'alimentazione, basata su prodotti freschi e facilmente assimilabili, è controllata dal coordinatore. La scelta e l'acquisto dei prodotti alimentari sono effettuati dal Consiglio Direttivo dell'Associazione di Volontariato "Emmaus", responsabile del servizio cucina.

Il menù, regolarmente vidimato dall'A.S.P. di Catanzaro – Ambito Territoriale di Lamezia Terme – Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, nell'assicurare il benessere fisico degli ospiti, garantisce un'ampia varietà di "piatti" che tengono conto dei gusti e dei prodotti tipici della zona.

p. **Servizio Segretariato Sociale**

Gli uffici amministrativi, nell'ambito delle rispettive competenze, sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per le informazioni relative ai procedimenti amministrativi interni.

4.3. I SERVIZI COMPLEMENTARI

a. **Servizio Telefonico**

Gli ospiti possono liberamente telefonare chiedendo di essere messi in comunicazione con l'esterno. Gli ospiti allettati possono usare il cordless o i cellulari in dotazione.

AVVERTENZE

b. **Fumo**

È tassativamente vietato fumare nei locali e negli spazi della Comunità Alloggio "Emmaus". Eventuali trasgressioni saranno sanzionate a norma di Legge.

c. **Farmaci**

Gli ospiti non possono detenere personalmente farmaci e i parenti, o chi per loro, non possono introdurre in struttura alcun genere di farmaco.

5. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI NELLA COMUNITÀ ALLOGGIO "Emmaus"

La specializzazione di funzione e ruoli presenti non è spesso nota ai cittadini e forse nemmeno a tutti i parenti e volontari che la frequentano. Ci sembra pertanto utile una breve descrizione degli operatori in essa presenti.

- Coordinatore – responsabile della Struttura.

La Comunità Alloggio "Emmaus" è diretta da un responsabile che coordina sia i servizi assistenziali che l'organizzazione e gestione amministrativa della struttura.
Nell'attuale organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano figure professionali appartenenti all'area socio-assistenziale, all'area amministrativa ed ai servizi generali.
Gli operatori dell'Area socio-assistenziale sono:

- Operatori Socio Sanitari.
- Assistente Sociale.
- Animatore.

Modalità di riconoscimento: tutti gli operatori sono riconoscibili mediante cartellino apposto sulla divisa.

6. ALTRE FIGURE PRESENTI IN STRUTTURA

I volontari costituiscono una risorsa importantissima per la Comunità Alloggio "Emmaus", fornendo gratuitamente il proprio tempo e la propria disponibilità, sono garanzia di trasparenza e partecipazione, in genere sono volontari autonomi.

7. DESCRIZIONE DEL PERCORSO PER L'ACCESSO DELL'ANZIANO IN STRUTTURA E RETTA

La domanda di accoglienza può essere inoltrata direttamente dalla persona interessata o da un familiare, previa compilazione di un apposito modulo reperibile presso l'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus".

Le domande di ammissione pervenute in struttura, accettate, vengono inserite in una lista d'attesa (vedi regolamento).

La Direzione in casi eccezionali può modificare l'ordine della lista di attesa dando precedenza a casi particolari.

L'ingresso dell'anziano deve avvenire entro il terzo giorno a partire dalla comunicazione della disponibilità del posto da parte degli addetti al ricovero.

8. RETTA

Non vi sono limiti di reddito per richiedere il ricovero. Il pagamento della retta deve avvenire mensilmente. La retta giornalmente attualmente applicata è la seguente: € 41,00 come stabilito dalla Regione Calabria. Eventuali incrementi possono essere decisi dal soggetto gestore, in base ai servizi resi o dall'Ente pubblico che regolamenta le attività.

9. SISTEMA DI QUALITÀ E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E RELATIVI STRUMENTI DI INTERVENTO

Nello spirito richiamato dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001/2003, si è intesa questa prima Carta dei Servizi anche come "*preziosa occasione di verifica, all'interno delle Amministrazioni, dello stato dei servizi sociali e delle possibilità di miglioramento: le carte costituiscono pertanto uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa*".

Sono previsti periodicamente questionari rivolti agli ospiti, ai parenti degli ospiti e al personale per verificare la qualità del servizio offerto e affrontare eventuali criticità all' interno della struttura.

10. FORME DI TUTELA

Presso l'ufficio della Comunità Alloggio "Emmaus", oltre le competenze descritte e che di esso sono proprie, è attivo il servizio di tutela ed accoglimento dei reclami e/o elogi.

a. **Modalità di presentazione dei Reclami e Suggerimenti**
   I moduli, per eventuali reclami e/o elogi, sono a disposizione presso gli uffici amministrativi (***modello G***).
b. **Rispetto della Privacy**
   Per quanto concerne la legislazione inerente il rispetto della privacy, l'Ente ha recepito e applica la normativa in vigore.