

## Carta dei servizi “Residenza Rossana”

### 1) Caratteristiche della carta 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 Cooperativa Sociale Vivere Insieme ETS presso la struttura che gestisce, il Cohousing “Residenza Rossana” e le garanzie offerte a coloro che utilizzano tale Cohousing.

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

Una copia della carta viene consegnata a tutti gli ospiti e loro familiari all’ingresso nel Cohousing e a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene ri-diffuso.

Nel Cohousing la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto esposta.

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

La verifica sulle prestazioni effettive è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

### 2) La Cooperativa Sociale Vivere Insieme ETS

La società Cooperativa Sociale Vivere Insieme ETS, nasce con l’intento di adoperare i propri sforzi nel settore Socio-assistenziale.

Il proprio interesse si è subito rivolto alla figura dell’anziano, figura oggi giorno centrale nelle politiche sociali di una Comunità ma che spesso è abbandonato nella solitudine.

Lo scopo della Cooperativa Sociale Vivere Insieme ETS che ha portato alla nascita del Cohousing, è quello di proteggere la persona anziana autosufficiente o parzialmente autosufficiente, garantendo Loro i diritti, stimolare le Istituzioni locali nel miglioramento dei servizi sociali dedicati agli anziani, in generale a migliorare la qualità di vita della persona anziana e mitigarne la solitudine.

### 3) Il Cohousing “Residenza Rossana”

Il Cohousing ospita fino a 12 persone e si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni primari della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al supporto della rete di rapporti già esistenti.

Il Cohousing sorge nel Comune di Nuoro in Santa Barbara 28, sopra l'Ufficio Postale, ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati sia pubblici.

#### 4) Servizi Offerti

##### Servizio Cohousing

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

Il Cohousing offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre nel Cohousing sono presenti attività educative per favorire il benessere psicofisico e sviluppare e mantenere le autonomie e le capacità residue degli ospiti. Sono favorite attività di animazione e feste.

La retta del servizio Cohousing comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali;
- Vitto e alloggio;
- Terapia occupazionale.

##### SERVIZI A PAGAMENTO

Nella retta del servizio Cohousing non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che 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;
- Servizio di Parrucchiera e Pedicure;
- Trasferimento con ambulanza privata;
- Pasti di parenti;
- Servizio lavanderia di capi personali.

La Cooperativa si impegna a stipulare convenzioni con liberi professionisti e altre società di servizi al fine di garantire ai propri clienti condizioni vantaggiose di accesso ai servizi specialistici (medici, infermieri, psicologi, etc).

##### Tariffe e costi - Servizio Cohousing

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente. Per i 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 con bonifico bancario o assegno di conto corrente. In caso di insolvenza la Cooperativa 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. L'importo della retta varia in base alla durata del servizio, a partire da 2.000,00 € al mese.

Servizio Cohousing (residenti)	€ 2.000,00 al mese
--------------------------------	--------------------

### Servizio Diurno e Servizio Sollievo

Il Cohousing accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale. Il servizio Diurno e Servizio Sollievo sono sostanzialmente residenze per brevi periodi o per frazioni di giornate. Tali servizi possono includere vitto e alloggio.

Anche in tal caso la Cooperativa offre le prestazioni di assistenza alla persona, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite, che fruisce delle attività educative ed animative insieme agli ospiti residenti.

### Tariffe e costi - Servizio Diurno e Servizio Sollievo

Il prezzo viene corrisposto anticipatamente. Il prezzo varia in base alla durata del servizio, alla consumazione o meno dei pasti.

#### Servizio Diurno

Servizio diurno – 6 h	€ 30,00
Servizio diurno – 8 h	€ 40,00
Servizio diurno – 12 h	€ 60,00
Pasto	€ 5,00
Tariffa orario (soggiorno saltuario)	€ 8,00

#### Servizio Sollievo – Soluzioni per brevi periodi

Soluzione Weekend breve (da sabato mattina a domenica pomeriggio, pasti inclusi)	€ 150,00
Soluzione Weekend completo (da venerdì pomeriggio a domenica pomeriggio, pasti inclusi)	€ 180,00
Soggiorno 24 h (pasti inclusi)	€ 100,00
Soggiorno 1 settimana	€ 400,00

## 5) Servizi generali

La gestione quotidiana del Cohousing è responsabilità degli Operatori in servizio, i quali, gestiscono:

- la pulizia degli ambienti;
- la gestione dei magazzini;
- il servizio interno di lavanderia

Per l'approvvigionamento di beni vari (alimentari, prodotti per l'igiene, ecc...) il Cohousing si avvale di fornitori qualificati.

I pasti (colazione, pranzo e cena) sono preparati all'interno della struttura secondo le esigenze dell'ospite.

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

## 6) Dotazioni

Il Cohousing ha in dotazione:

- per il confort: Tv color, locali riscaldati;
- Per la rete interna collegamento ad internet con wireless
- Materiale ludico per terapia occupazionale

Vengono effettuate manutenzioni periodiche su impianti elettrici, impianti di sicurezza e termico e strutturali in genere

## 7) Orari e modalità di accesso

Il Cohousing è articolato per 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno e accoglie persone anziane autosufficienti e parzialmente non autosufficienti anche per periodi transitori di sollievo alle famiglie o quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale. Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire ogni giorno, sulla base di impegni di ogni singolo ospite, non interferendo con il funzionamento del servizio, preferibilmente dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle 16.30 alle 18.30.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di carattere generale. Per informazioni più dettagliate inerenti allo stato di salute e/o informazioni di carattere amministrativo è necessario rivolgersi al personale amministrativo.

Periodicamente sono organizzate delle riunioni individuali e di gruppo con gli ospiti della Comunità e con i loro parenti in modo da intervenire ed affrontare alcune criticità e raccogliere suggerimenti

#### 8) Orari pasti:

- Colazione dalle 7.00 alle 9.00
- Spuntino alle ore 10.00
- Pranzo dalle 12.00
- Spuntino alle ore 15.30
- Cena alle ore 18.30 – 19.00

#### 9) Modalità di accoglienza e dimissione

Il Cohousing è destinato ad accogliere anziani autosufficienti e parzialmente non autosufficienti. All'atto dell'ingresso l'ospite firma un contratto di soggiorno in cui accetta di pagare la retta e versa un deposito cauzionale pari ad una mensilità anticipata.

Dimissioni potranno esserci per volontà dell'ospite, del parente o del Cohousing accogliente o per cause di forza maggiore.

Le attività strutturate all'interno del Cohousing rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e interessi degli ospiti, in particolare è prevista la presenza di un animatore, musicisti ecc...

Il fine settimana segue ovviamente ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari.

#### 10) Emergenze

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne gli Operatori presenti nel Cohousing contattano il Responsabile della Struttura, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile della Struttura che ai colleghi presenti in turno.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli Operatori si avvalgono del servizio del Pronto Soccorso, comunicando al Responsabile della Struttura che eventualmente fornisce pronta comunicazione alle Famiglie dell'accaduto.

#### 11) I nostri operatori

Il gruppo di lavoro del Cohousing esprime le seguenti competenze multi professionali:

- Un Responsabile con funzioni di coordinamento del personale, rapporti con i parenti e con l'ospite, rapporti con i medici e tutte le figure professionali addetti all'assistenza;
- Operatori Socio Sanitario: la sua attività è rivolta all'assistenza e cura di vita della persona anziana. Fondamentale la figura dell'OSS nelle case di riposo/ comunità alloggio collabora con tutta l'equipe sanitaria, infermieristica, riabilitativa e occupazionale, nell'obiettivo di rendere la giornata della persona anziana con meno disagi possibili, umana e piena d'interesse all'interno della collettività.

I turni di lavoro settimanali del personale sono consultabili facendo riferimento al Responsabile della struttura

## 12) Diritti e doveri degli ospiti e dei loro familiari

### DIRITTI

- a. L'ospite ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- b. L'ospite ha il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso
- c. L'ospite ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
- d. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- e. L'ospite ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi;

### DOVERI

- a. L'Ospite ha il dovere di rispettare la dignità degli Operatori della Comunità;
- b. L'Ospite ha il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli Operatori e con gli altri Ospiti;
- c. L'Ospite ha il dovere di collaborare nel fare sì che lo spazio abitativo sia il più possibile su misura delle proprie esigenze personali, nel rispetto delle diverse individualità;
- d. I Familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese;
- e. L'Ospite e i suoi familiari sono tenuti ad avere cura degli arredi ed accessori della comunità.

Nuoro, 01.02.2023