



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: cooperativasocialejanas@virgilio.it  
PEC: cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it  
Tel: +39 3492357698

## Carta dei servizi

### Comunità Integrata Naèli

### Tiana

#### Indice

- Presentazione
- Definizione di comunità integrata
- Che cos'è la Carta dei Servizi
- Principi e finalità
- Struttura organizzativa
- Modalità di ammissione
- Uscite e visite
- Modalità di pagamento
- Tariffario
- Diritti e doveri degli utenti e regole di vita comunitaria
- Assistenza sanitaria
- Assistenza alla persona
- Privacy
- Servizi offerti
- Reclami
- Il nostro personale

#### **Presentazione**

La Società Cooperativa Sociale Janas si costituisce nel gennaio del 2005 grazie alla volontà inizialmente di 5 socie con esperienza maturata nel settore dell'assistenza agli anziani, dei servizi educativi rivolti a minori, della disabilità e della formazione.

Dal giugno 2005 la Cooperativa gestisce il servizio di gestione della Comunità Alloggio per Anziani a Tiana, in provincia di Nuoro, in questi anni, decisamente impegnativi, è riuscita a trasformare una struttura chiusa in una Comunità aperta al territorio; La Comunità alloggio per Anziani si è trasformata in una struttura aperta e flessibile, tra gli elementi di innovazione vi è la possibilità di visita agli anziani in qualunque momento della giornata, la presenza esclusiva di operatori qualificati, la realizzazione di laboratori di lettura animata, di



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: cooperativasocialejanas@virgilio.it  
PEC: cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it  
Tel: +39 3492357698

motricità e attività intergenerazionali come il laboratorio di pasta fresca rivolto a bambini e anziani organizzato insieme alle scuole e allo Sportello di Lingua Sarda.

La Comunità Integrata Naèli offre assistenza alberghiera, socio sanitaria diurna e notturna, in regime residenziale e semi-residenziale, finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie e di recupero funzionale. La Comunità Integrata offre un soggiorno confortevole, familiare e sereno, garantendo l'assistenza sanitaria, riabilitativa e sociale con attività ricreativo-culturali quotidiane svolte da personale esperto e qualificato.

All'interno della Comunità Integrata vi è inoltre la disponibilità ad accogliere anche animali d'affezione degli ospiti (al momento è presente un gatto) per consentire agli anziani della struttura di mantenere quei legami affettivi che contribuiscono al loro benessere e, nell'ottica del rispetto anche verso gli animali per consentire a questi ultimi di continuare a vivere con i propri amici umani.

La capacità ricettiva della struttura è di n. 16 ospiti. È destinata ad accogliere anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste. La struttura offre alto livello di prestazioni socio-sanitarie-assistenziali attraverso trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziano ospitato, evitandone il decadimento psicofisico.

La Comunità Integrata offre abilitazione, riabilitazione e integrazione sociale degli ospiti attraverso l'implementazione di attività che hanno prioritariamente lo scopo di renderli il più possibile autonomi. Si vuole porre l'anziano nelle condizioni di essere un soggetto attivo che partecipa con autodeterminazione alle scelte di vita, in riferimento alle sue condizioni, ai suoi bisogni e alle sue aspettative e sostenerlo nel mantenere contatti significativi con la realtà sociale, in quanto la struttura è parte integrante di una comunità. In tal senso vengono offerti interventi mirati al superamento di tutti gli stati di emarginazione e di esclusione sociale, favorendo la fruizione di tutte le risorse territoriali esistenti.

### ***Definizione di comunità integrata***

La Comunità Integrata per Anziani, di cui all'Art. 13 del Regolamento di attuazione della L.R. del 23 Dicembre 2005, è una struttura residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, relazionale e prestazioni programmate mediche e infermieristiche per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere dell'anziana ospitata.

### ***Che cos'è la Carta dei Servizi***

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno programmatico e operativo, previsto dalla Legge 328/2000, art. 13, che espone in modo chiaro ed esplicito gli impegni assistenziali assunti dalla struttura nei confronti dei cittadini per una migliore qualità dei servizi e per la tutela delle esigenze di ogni ospite.



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: cooperativasocialejanas@virgilio.it  
PEC: cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it  
Tel: +39 3492357698

### ***Principi e finalità***

La struttura ispira la propria azione ai principi ed alle finalità individuati dalla L.R. n. 2/2003: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Efficacia ed efficienza, Trasparenza, Legittimità.

### ***Struttura organizzativa***

La Struttura organizzativa è costituita da personale dipendente, altamente qualificato e competente, e dalle diverse figure mediche e professionali che completano l'organico necessario a gestire una struttura di alto livello: medico di base referente di comunità, infermiere professionale, operatori socio sanitari, operatori socio assistenziali, ausiliari socio assistenziali, responsabili amministrativi, coordinatore e animatore.

Il coordinatore di Struttura insieme ai Responsabili amministrativi si premurano della predisposizione dei turni di lavoro del personale dipendente, sovrintendono al buon andamento del servizio, della qualità della vita offerta dalla struttura, del rapporto con i parenti degli Ospiti, con i volontari e i tirocinanti, con i Servizi Sociali, con la comunità esterna, e con tutte le figure professionali che collaborano con la struttura.

Il servizio si propone di mantenere elevato il livello di prestazione fisica dell'anziano, compatibilmente con la sua situazione pregressa, ma soprattutto custodire viva la motivazione interiore e lo spirito d'iniziativa, che ne costituiscono l'essenziale supporto. I dipendenti e i collaboratori che operano all'interno della struttura sono tutti esperti e qualificati, professionalmente validi e competenti per i settori di intervento nei quali sono stati inseriti.

### ***Modalità di ammissione***

Per poter diventare ospiti della Comunità Integrata è necessario

- presentare domanda scritta alla Direzione usufruendo degli appositi moduli o tramite contatto telefonico;
- Presentare il modulo compilato dal Medico Curante che attesti le condizioni socio-sanitarie del soggetto da ammettere. Le domande di ammissione verranno messe in graduatoria sulla base della data di presentazione, ma anche tenendo conto delle condizioni socio-sanitarie del richiedente.

Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza che viene assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura.

Segue la presentazione del Personale e degli altri ospiti, l'illustrazione della giornata tipo (orario dei pasti, terapie, attività), gli orari di visita e le modalità di utilizzo dei vari mezzi di supporto.



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: cooperativasocialejanas@virgilio.it  
PEC: cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it  
Tel: +39 3492357698

Durante la visita e presa in carico del nuovo Ospite viene data precedenza ai bisogni di carattere sanitario. Vengono quindi definite con il personale infermieristico e socio-assistenziale gli accorgimenti da adottare, segnalando alla cucina le diete speciali. Particolare cura viene riservata alle prime fasi di ambientamento e socializzazione con gli altri Ospiti.

### ***Uscite e visite***

Ogni Ospite è libera di ricevere all'interno della comunità parenti e amici negli orari stabiliti per le attività di tempo libero.

#### **ORARIO ESTIVO:**

- Dalle 9.30 alle 11.30
- Dalle 15.00 alle 18.00

#### **ORARIO INVERNALE:**

- Dalle 9.30 alle 11.30
- Dalle 15.00 alle 17.00

Ogni Ospite è libero di uscire dalla comunità, comunicandolo con previo anticipo alla Responsabile e in sua assenza a chi ne fa le veci. L'ospite che intende uscire sarà tenuta alla firma in un apposito registro predisposto per le uscite, e dovrà far rientro in un orario compatibile con le regole della comunità.

### ***Modalità di pagamento***

L'Ospite accolta nella Comunità Integrata dovrà versare all'Amministrazione, entro il 5 di ogni mese, una retta mensile di euro 1600 + Iva. È possibile pagare la retta con assegno intestato a Società Cooperativa Sociale Janas o bonifico bancario. La retta mensile dà diritto a ricevere tutte le prestazioni offerte dalla struttura, fatta eccezione di: \*farmaci non erogati dal SSN, \*ticket relativi ai medicinali, ad indagini diagnostiche, di laboratorio ecc., \*spese per trasporto ai fini di visite mediche ed altre prestazioni sanitarie, \*parrucchiere, \*acquisto di effetti personali. Qualora i parenti si trovassero nella temporanea difficoltà di versare la retta mensile, si prega loro di presentarsi tempestivamente presso l'ufficio amministrativo per stabilire eventuali accordi e soluzioni.



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: cooperativasocialejanas@virgilio.it  
PEC: cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it  
Tel: +39 3492357698

### ***Diritti e doveri degli utenti e regole di vita comunitaria***

- La Comunità Alloggio è improntata al reciproco rispetto e allo sviluppo di situazioni di auto aiuto tra gli ospiti.
- Tutti gli ospiti sono tenuti a seguire le indicazioni organizzative fornite dagli operatori, nonché a collaborare con questi al fine di garantire un'assistenza comprensiva dei bisogni individuali di ogni ospite.
- La struttura è in generale sempre aperta nelle ore diurne, per favorire le visite agli anziani da parte dei familiari, parenti ed amici.
- Gli ospiti e i loro familiari hanno il diritto di salvaguardare la propria individualità e identità nel pieno rispetto delle personali credenze, opinioni e sentimenti, esprimere bisogni e aspettative in un confronto rispettoso e onesto, avere garantite le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- Gli ospiti e i loro familiari sono tenuti alla osservanza del Regolamento Interno della Comunità Integrata. In particolare si richiede ai familiari in visita e agli ospiti un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

### ***Assistenza sanitaria***

L'assistenza medica è garantita dal SSN secondo modalità e accordi stabiliti con il medico di base, il quale ha il compito di fornire assistenza all'Ospite (visita medica, prescrizione di farmaci, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, ecc.) con verifica delle condizioni cliniche, partecipando alla stesura del P.A.I. (Programma Assistenziale Individualizzato) in collaborazione con l'équipe multiprofessionale presente in Struttura.

In caso di ricovero dell'Ospite il medico si confronterà con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e ove necessario, con i Familiari dell'Ospite. L'assistenza infermieristica si caratterizza per la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali, le medicazioni, la prevenzione delle lesioni da pressione, l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Si evidenzia che sono a carico dell'Ospite le visite specialistiche private richieste dal paziente o dai suoi familiari, fornitura di farmaci non mutuabili e prescritti dal Medico di Base, presidi per l'incontinenza e tutto quanto non fornito dall'ASL di referenza.



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: cooperativasocialejanas@virgilio.it  
PEC: cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it  
Tel: +39 3492357698

### ***Assistenza alla persona***

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Socio Sanitari. Le prestazioni che costituiscono tutte le attività di vita quotidiana in base ai bisogni oggettivi dell'Ospite, in via esemplificativa e non esaustiva sono: l'alzata/vestizione, l'igiene/ il bagno assistito, la prevenzione delle lesioni da decubito, la gestione dell'incontinenza, la stimolazione e protezione nella deambulazione e l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione

### ***Privacy***

In ottemperanza al Regolamento Europeo n. 679 del 2016 G.D.P.R. in materia di protezione dei dati personali, l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali acquisiti siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le prescrizioni contenute nel medesimo Regolamento, rispettando i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione, sicurezza, tutela della dignità e riservatezza. In particolare vengono trattati solo i dati personali indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP ed il personale è impegnato al rigoroso rispetto del segreto professionale.

### ***Servizi offerti***

- Servizio alberghiero che comprende alloggio, vitto e servizi generali;
- Assistenza Socio-sanitaria che comprende gli interventi diretti alla cura della persona; la struttura garantisce agli ospiti un'assistenza completa, anche nei casi di maggior bisogno.
- Assistenza infermieristica diurna: per la somministrazione della terapia quotidiana (in attuazione delle prescrizioni del Medico curante), eventuali medicazioni e per la valutazione dello stato di salute all'ingresso di nuove Ospiti, in cooperazione con il Medico della struttura.
- Assistenza medica assicurata da parte del Medico curante di ciascun Ospite.
- Servizio farmaceutico di approvvigionamento dei farmaci.
- Servizio di Lavanderia - la struttura offre il servizio di lavanderia in modo diretto, sia per la biancheria relativa al servizio alberghiero, sia per il lavaggio della biancheria personale di ogni Ospite.
- Servizio riabilitativo: viene attivato su richiesta medica e col consenso dei familiari. Può essere erogato a domicilio da parte degli Operatori della ASL, quando possibile, o da un Terapista della Riabilitazione libero professionista che intratterrà rapporti diretti con i familiari riguardo alla cura ed al relativo onere economico, dietro rilascio di regolare fattura.



Società Cooperativa Sociale Janas  
Via Manno 7, Tiana (NU) 08020  
Codice Fiscale e P.IVA: 01229720915  
Mail: [cooperativasocialejanas@virgilio.it](mailto:cooperativasocialejanas@virgilio.it)  
PEC: [cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it](mailto:cooperativasocialejanas@pec.confcooperative.it)  
Tel: +39 3492357698

### **Reclami**

È prevista la possibilità di esprimere una segnalazione, un reclamo o un suggerimento, attraverso un pre-stampato, da collocare nella cassetta posta all'ingresso della Comunità Integrata; in alternativa, è possibile presentare reclamo per via telefonica al numero 078469216 o rivolgendosi direttamente all'Amministrazione o al Coordinatore.

Sarà altresì possibile esprimere una valutazione sul servizio offerto e presentare eventuali reclami tramite l'apposita Area riservata del sito della Cooperativa (<https://www.cooperativasocialejanas.com/>)

### **Il nostro personale**

- **Responsabile di Area:** Il responsabile opera nell'ambito della programmazione, monitoraggio e verifica dell'attività, nel controllo di gestione, compreso in ciò la validazione delle registrazioni d'attività, e budget del servizio, ed ancora interviene nella attività di supervisione e consulenza al gruppo di lavoro e al Coordinatore. Il Responsabile, unitamente al coordinatore del servizio, presidia l'area di confine tra il servizio, la committenza sociale, socio-sanitaria, sanitaria. Pur nel rispetto della relativa autonomia dei singoli coordinatori, deve garantire uniformità e coerenza dell'azione, qualità della prestazione agli utenti e raccordo stretto, da un lato coi servizi di staff dell'ASP per le attività trasversali ai servizi (forniture di beni e servizi, formazione del personale, sicurezza sul lavoro, trasparenza e anticorruzione, controllo di gestione ecc.), dall'altro con i servizi istituzionali di riferimento.
- **Coordinatore:** L'attività di coordinamento comporta responsabilità dirette in ordine la gestione e l'organizzazione del servizio (personale, turni, approvvigionamenti, ecc.). Pianifica e sovrintende alle attività. È il punto di riferimento per i familiari.
- **Operatore socio sanitario (O.S.S.):** E' la figura professionale che assicura l'assistenza di base all'interno della Comunità alloggio, ha la responsabilità delle attività e dei risultati assistenziali diretti sull'utenza e della corretta applicazione di quanto previsto dai PAI. Opera secondo protocolli operativi e metodologie predefinite nel rispetto dei piani di lavoro. E' parte attiva degli incontri organizzativi, in particolare nell'elaborazione del piano delle attività e del collettivo e nella definizione, monitoraggio e verifica dei PAI.