

CARTA DEI SERVIZI



**CASA DI RIPOSO COSMOS DELLO STRETTO
"EX VILLA GRAZIA"**

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI RIPOSO COSMOS DELLO STRETTO “EX VILLA GRAZIA”

“COSMOS DELLO STRETTO”

ONLUS

SOCIETA' COOP. SOCIALE

Sede Sociale Via Guidara, 45 - 98155 Messina (ME)
Tel. 090 – 8960886 - Cell. 3317713862 – Whatsapp 333/8984905
e-mail: info@cosmosdellostretto.it
C.F.- P.IVA 03432970832

TIPOLOGIA: Casa di Riposo

DENOMINAZIONE: Villa Grazia

NUMERO POSTI LETTO: 17 (diciasette)

SEDE STRUTTURA: Messina, Contrada Acqua Grasta SP50 Km.10 Portella
Castanea.

SEDE LEGALE: Via Guidara, 45 Vill. Castanea – 98155 Messina -

RAPPRESENTANTE LEGALE: Sig.ra Cardullo Maria Ida

RIFERIMENTI

Ufficio amministrativo Cell. **3338984905**;

Dir. Amministrativo – **Rag. Giuseppe Zumbo**

Assistente Sociale – **Dott. Marco Nolasco**

e-mail: casadiriposovillagrazia@cosmosdellostretto.it

amministrazione@cosmosdellostretto.it

Pec: cosmosdellostrettocoperativasociale@legalmail.it

WEB: www.casadiriposocosmosdellostretto.it



Casa di Riposo Cosmos dello Stretto “ ex Villa Grazia”

PREMESSA

La *carta dei Servizi* è il documento con cui la Cooperativa Sociale “**COSMOS DELLE STRETTO**” si presenta ai propri clienti-utenti, loro familiari, enti, lavoratori o collaboratori. È uno strumento essenziale volto alla tutela dei diritti degli utenti. Una tutela che non è intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma bensì come attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è disponibile presso la sede della Cooperativa e viene consegnata a chi la richiede e ad ogni utente all'avvio dell'intervento.

La Carta dei Servizi è una garanzia nei confronti dei destinatari coinvolti, prevista dall'art. 13 della L. 328/2000, per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, in linea con i valori che ispirano il nostro lavoro e nel rispetto delle leggi vigenti. La stessa è redatta sulla base dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: gli operatori garantiscono assoluta uguaglianza ed equità di trattamento nei rapporti con gli utenti che si basano su regole condivise; è altresì vietata qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, età, razza, lingua, religione, condizionali sociali ed economiche, opinioni politiche.

Imparzialità: il personale adotta regole di professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti degli utenti.

Partecipazione: gli ospiti della Casa di riposo e le relative famiglie vengono attivamente e quotidianamente coinvolti nelle scelte e nelle attività che li riguardano, ricevendo tempestive e chiare informazioni sui propri diritti e sugli aspetti organizzativi e gestionali. Per questo si garantisce l'accesso alle informazioni sui servizi, considerate le osservazioni e i suggerimenti per i miglioramenti del servizio e rilevata periodicamente la valutazione della qualità percepita.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.

Gli utenti possono comunque inoltrare segnalazioni, reclami o suggerimenti.

Tutela della privacy: le informazioni e i dati di carattere personale degli utenti vengono raccolti e trattati ai sensi del D.Lgs 196/2003 e dell'art.13 del Regolamento UE n. 2016/679.

Efficacia, efficienza, trasparenza: l'ideazione di adeguati strumenti di controllo e gestione garantiscono lo svolgimento del servizio con professionalità ed equilibrio di risorse, con piani di intervento calibrati sui fabbisogni dell'utente. L'efficacia del servizio è assicurato dalle competenze dell'equipe e dalla divisione ordinata dei ruoli. Le procedure espletate vengono diffuse in modo chiaro e di facile comprensione per tutti.

Continuità: la Casa di Riposo per anziani “**Cosmos dello Stretto ex Villa Grazia**” si impegna ad erogare i propri servizi con continuità e regolarità nel rispetto dei principi stabiliti dalle norme vigenti. Tutto il personale è assunto secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro. La nostra équipe si impegna a ridurre al minimo i disagi all'utenza nei casi di irregolare funzionamento o di straordinaria amministrazione limitando, laddove possibile, interruzioni di servizio, ad eccezione di circostanze dipendenti da cause esterne e/o di forza maggiore.

Qualità: il nostro standard professionale è assicurato dall'osservanza di norme basilari:

- Rispetto delle necessarie misure di sicurezza, ai sensi del D.Lgs 81/2008;

- Formazione, sia specifica al ruolo di ogni figura professionale inserita in organico, sia generale per quello che concerne la normativa antincendio e primo soccorso;
- Partecipazione attiva dell'utente: i nostri ospiti sono persone ed esigono da noi cortesia, gentilezza e professionalità.

CHI SIAMO

La Casa di Riposo per anziani **Cosmos dello Stretto "Ex Villa Grazia"** è gestita dalla **COSMOS DELLO STRETTO** - Cooperativa Sociale ONLUS – costituita nel 2016, con sede legale in Via Guidara, 45 Castanea - Messina.

Lo scopo generale perseguito dalla Cooperativa si concretizza nel miglioramento della qualità della vita dei soggetti, a vario titolo svantaggiati, e si propone di lavorare per il cambiamento della realtà ai margini della vita sociale.

DOVE SIAMO

La Casa di Riposo per anziani **Cosmos dello Stretto "Ex Villa Grazia"** si trova a Messina, in contrada Acqua Grasta, SP50 Km.10 Portella - Castanea. È ubicata fuori dal centro cittadino, nei pressi della Località Portella Dir. Castanea. La scelta del sito, si è rivelata oltremodo felice, in quanto l'anziano rimane vicino al paese e può trascorrere le proprie giornate immerso nel verde, lontano dal caos cittadino. La casa di riposo è in grado di accogliere ospiti autosufficienti e non.

PRESENTAZIONE

La casa di riposo nasce come struttura destinata ad accogliere anziani autosufficienti e non che hanno necessità di utilizzare servizi collettivi. La mission è di offrire ricoveri definitivi volti all'assistenza e alla cura della persona, al mantenimento e al benessere psicofisico dell'anziano. L'equipe, composta dal coordinatore, dall'infermiere professionale, dagli operatori socio assistenziale e sanitari e dall'assistente sociale, è chiamata a predisporre e a pianificare tutti gli elementi che possano stimolare il processo di miglioramento del benessere globale di ogni ospite.

Inoltre agli ospiti vengono forniti i servizi di animazione con cadenza settimanale e servizi religiosi.

OBIETTIVI

La Casa di Riposo "**Cosmos dello Stretto**" persegue i seguenti obiettivi:

- Personalizzare gli interventi per ciascun ospite, definiti e verificati attraverso un'attenta pianificazione;
- Erogare servizi nell'ambito della comunità composta dagli Ospiti della Struttura;
- Soddisfare le esigenze primarie;
- Sostenere l'autosufficienza psico-fisica o recupero delle capacità residue;
- Favorire le esigenze di relazione e socializzazione al fine di mantenere l'ospite attivo e ben inserito nel tessuto sociale.



LA VITA IN STRUTTURA:

L'Organizzazione delle attività e dei servizi svolti all'interno della struttura mira essenzialmente a:

- Creare un ambiente accogliente e familiare;
- Preservare l'autonomia della persona anziana;
- Riconoscere la dignità e unicità della persona attraverso la predisposizione di interventi consoni ai bisogni e alle richieste dell'utente;
- A fornire i mezzi affinché l'utente possa esprimere le proprie capacità e le proprie scelte;
- A instaurare relazioni professionalmente corrette, basate sul rispetto e l'accettazione della persona nella sua unicità;

TIPOLOGIA D'UTENZA:

La struttura è destinata ad accogliere in via prioritaria persone in età pensionabile autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Possono essere accolti soggetti di età inferiore che per disabilità fisica e/o psichica non sono in grado di condurre una vita autonoma.

La struttura è autorizzata per numero di 17 per soggetti di sesso sia maschile che femminile.

MODALITA' DI AMMISSIONE:

L'utente da solo o supportato dai familiari si incontra in via preliminare con il responsabile della struttura per il colloquio informativo. Il responsabile illustra la struttura organizzativa e i servizi offerti attraverso la presa visione della carta dei servizi e del regolamento interno.

Le persone che desiderano essere ospitate presso la "**Casa di riposo Cosmos dello Stretto**" devono compilare la scheda di ammissione. Tale scheda deve essere sottoscritta dalla persona che ne fa richiesta o tutore.

I Documenti necessari per accedere alla struttura sono:

- Libretto Sanitario;
- Carta di identità;
- Carta di soggiorno di lunga durata per cittadini non comunitari;
- Eventuale piano terapeutico;
- Eventuale esenzione ticket;
- Fotocopia del certificato di invalidità e/o accompagnamento;
- Codice fiscale;
- Scheda di ammissione debitamente compilato dall'utente o da un familiare;

La Retta:

Il pagamento della retta avviene mensilmente. Al momento dell'inserimento in struttura l'utente versa anticipatamente la retta mensile e verrà rilasciata la relativa fattura. La retta minima è di € 1.300,00 (milletrecento/00) la retta massima è di € 1.600,00 (milleseicento/00); Retta media praticata € 1.500,00, più Iva al 5%.



LA STRUTTURA:

La struttura è ubicata in un edificio che si sviluppa su due piani. È dotata di un ampio parcheggio e di una veranda spaziosa.

Al piano terra si trovano:

- La cucina;
- 1 bagno per il personale;
- 1 spogliatoio;
- 1 lavanderia;
- 1 magazzino per i detersivi;
- 1 magazzino per le derrate alimentari;
- 1 salone;
- 1 stanza da pranzo;
- 4 camere da letto;
- 5 bagni per gli utenti, di cui 2 per i portatori di handicap;
- 1 medicheria;

Al primo piano si trovano:

- 2 camere da letto;
- 1 bagno per gli utenti;
- 1 ufficio.

SERVIZI OFFERTI

Vitto e Alloggio:

- La struttura fornisce un **servizio di cucina** e ristoro con personale assunto all'uopo. Il menù è redatto secondo le tabelle dietetiche approvate dalla competente Asp e concordato con la dietologa dell'Asp del distretto di Messina 5;
- Il **servizio di pulizia e sanificazione dei locali** viene garantito quotidianamente ed è svolto direttamente, attraverso l'impiego di proprio personale e proprie attrezzature;
- Il **servizio di lavanderia** viene espletato all'esterno in convenzione, con qualificata lavanderia industriale, con sanificazione e sterilizzazione dei capi.
- Il servizio di guardaroba viene espletato all'interno della struttura;

Assistenza diurna e notturna:

Mediante personale qualificato viene fornito all'anziano-utente, aiuto integrativo, sostitutivo, di protezione e stimolo per l'assolvimento degli atti di vita quotidiana quali:

- Igiene e cura quotidiana della persona;
- Vestizione;
- Deambulazione;
- Aiuto nell'assunzione dei pasti;
- Aiuto nell'uso di accorgimenti e attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare e camminare;
- Osservazione e monitoraggio delle condizioni psicofisiche generali;
- Sostegno psicologico, ascolto e sostegno alla relazione con i familiari;
- Stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
- Accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici al fine di mantenere il più al lungo possibile l'autonomia ecc.

Nello svolgimento di suddette attività l'Assistente tutelare osserva le condizioni psicofisiche dell'ospite.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È infatti indispensabile instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite spesso ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la propria storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'Operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio e ad accettare gradualmente una nuova situazione.

L'integrazione tra l'aspetto pratico e quello relazionale dell'assistenza, ha infine l'obiettivo di promuovere il mantenimento dell'autonomia e delle capacità residue dell'ospite che sarà stimolato a fare da solo o con l'aiuto degli operatori.

Assistenza sanitaria:

All'interno della struttura viene garantita l'attività medica di diagnosi e cura. In particolare sono assicurati:

- Assistenza medica di base (1 volta alla settimana e in tutti i casi di necessità);
- Assistenza infermieristica giornaliera, con reperibilità h24;
- Assistenza farmaceutica giornaliera;
- Assistenza di medicina interna (medicina interna 1 volta ogni 10 giorni)

Attività di servizio sociale:

Tra i servizi esplicitati dall'Assistente Sociale oltre i colloqui e le relazioni sociali, vi è l'aggiornamento di tutte le pratiche documentali dell'ospite e comunicazione ai familiari / tutore al fine di provvedere al rinnovo dei seguenti documenti:

- Rinnovo dei documenti personali, carta d'identità, libretto sanitario, eventuale patente di guida;
- Rinnovo o avvio delle pratiche di esenzione per patologie o reddito;
- Rinnovo o avvio delle pratiche per l'assegno ordinario d'invalidità.

Attività di animazione:

L'animazione non è considerata come momento sporadico di allegria, ma come una attività continua e fondamentale per la vita dell'ospite.

L'obiettivo è mantenere, recuperare e dove possibile potenziare le capacità residue, fisiche e psichiche.

Le attività proposte:

- Attività manuali;
- Attività di stimolo per la memoria;
- Attività volte al mantenimento dell'autonomia motoria;
- Attività ludiche.

Servizio di parrucchiera Uomo-Donna:

Il servizio è su richiesta dell'ospite o proprio familiare e non è compreso nella retta.

L'utente si può avvalere anche di persona di propria fiducia con prestazione svolta direttamente in struttura.

Assistenza spirituale:

Ogni ospite ha diritto di professare la propria fede religiosa e di farsi assistere dal ministro del culto cui appartiene. Per gli osservanti la religione cattolica viene celebrata la messa la domenica e nelle festività di precetto.

Il Personale

- **1 Direttore dell'ente gestore:** Progetta l'attività interna e verifica l'efficacia delle azioni ed il conseguimento degli obiettivi in collaborazione e con l'assistenza del Coordinatore della struttura; Assistenza tutelare agli ospiti.
- **1 Coordinatore struttura e dei servizi;** Collabora con il Direttore; coordina, impartisce direttive, controlla lo svolgimento delle attività degli operatori, partecipa alle attività assistenziali degli ospiti, cura i rapporti con i famigliari degli ospiti.
- **1 Assistente sociale** che di concerto con il Direttore e con i Coordinatori della struttura cura i rapporti con gli utenti e le famiglie; cura la tenuta del registro degli ospiti e si occupa della storia e l'andamento della vita personale degli stessi, mantiene contatti e rapporti con i congiunti; redige i PAI.
- **4 Assistenti Tutelari:** che provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:
 - Igiene personale;
 - Cambio della biancheria personale;
 - Rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene dell'unità dell'ospite;
 - Sanificazione dei locali della struttura;
 - La stimolazione degli ospiti alla deambulazione;
 - L'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto nell'assunzione del cibo;
 - L'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici;
 - Il cambio dei prodotti monouso agli ospiti incontinenti ecc....
- **1 Infermiere professionale reperibile 24 ore su 24.** La sua attività consiste in prestazioni infermieristiche relative alla terapia farmacologia, alle medicazioni, ai prelievi ecc;
- **1 Addetto ai Servizi di cucina** che provvede alla preparazione della colazione, del pranzo e della cena secondo le tabelle dietetiche approvate dalla competente Asp;
- **1 Addetto ai Servizi generali di pulizia** che provvede alla pulizia e sanificazione dei locali al rifacimento dei letti alla pulizia delle stanze, inoltre collabora con l'assistente tutelare per i compiti agli stessi demandati e collabora direttamente con la coordinatrice dei servizi;
- **1 Animatore Socio-Culturale.** La sua attività è finalizzata a favorire la socializzazione, ad aumentare l'autonomia e l'autostima degli ospiti attraverso laboratori artistici e creativi; attività ricreative socializzanti ecc;
- **Personale volontario.**

Regole per gli ospiti:

Le attività di vita quotidiana vengono svolte nel rispetto delle normali esigenze di vita dell'anziano, cercando di limitare al minimo regole istituzionali che si distacchino dai normali ritmi di vita.

Modalità di reclamo:

Viene garantita la tutela dei diritti degli ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami su disservizi insorti, durante e dopo l'inserimento in struttura. L'ospite e/o il familiare può presentare reclamo direttamente al Responsabile della struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per comprendere meglio i problemi presenti e per poter intraprendere azioni volte a prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

Comunicazione-Monitoraggio e Verifica:

L'utente attuale o potenziale della struttura, ha diritto di conoscere la struttura e i servizi erogati. Per questo motivo viene consegnata la presente carta a coloro che rivolgono istanza d'ingresso, nonché a chiunque ne faccia richiesta.

Tutte le attività espletate all'interno della struttura sono soggette a monitoraggio e verifica periodica. Ogni giorno viene effettuato il controllo dei locali (pulizie superfici; piani di lavoro; pavimenti; pareti; locali; controllo frigoriferi; temperature e muffe, secondo il registro HACCP). Per quanto concerne gli ospiti, la rilevazione avviene attraverso questionari sul grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

INFORMAZIONI GENERALI

Interventi Sanitari

Gli ospiti della comunità sono assegnati ad un medico di base ai sensi della normativa vigente; quest'ultimo stabilisce le modalità di programmazione dell'assistenza sanitaria avvalendosi dei servizi sanitari operanti sul territorio.

HACCP

La casa di riposo alloggio in ottemperanza a quanto previsto dai D.lgs. n.531/92 e n.155 del 26/05/1997 utilizza i sistemi di autocontrollo secondo i principi del sistema HACCP; Registrazione Aziendale: CE 852/2004

Sicurezza

La Casa di riposo ha predisposto un piano in materia di sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs n. 81/2008 e successive disposizioni.

Ai fini della sicurezza, la Cooperativa Sociale Cosmos dello Stretto, si avvale delle figure del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), del Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e del Medico Competente in materia di Lavoro.

Il personale è in possesso della certificazione del Corso Lavoratori;

Infine sono presenti un responsabile del servizio antincendio ed un responsabile di primo soccorso.

RECLAMI

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo.

I reclami possono essere espressi in forma scritta, via fax, o a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con il Direttore Amministrativo Sig. Giuseppe Zumbo, al seguente indirizzo Cooperativa Cosmos dello Stretto – Casa di Riposo “Cosmos dello Stretto ex Villa Grazia” , SP50 Km.10 Portella - Castanea 98155 Messina; o **e-mail** info@cosmosdellostretto.it al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La Cooperativa Cosmos dello Stretto si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli in équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi.

Aggiornamento e revisione

Sono previste revisioni periodiche per eventuale aggiornamento della presente Carta dei Servizi qualora ne sussistesse l'esigenza.

Rev. Ed.1 - 2026