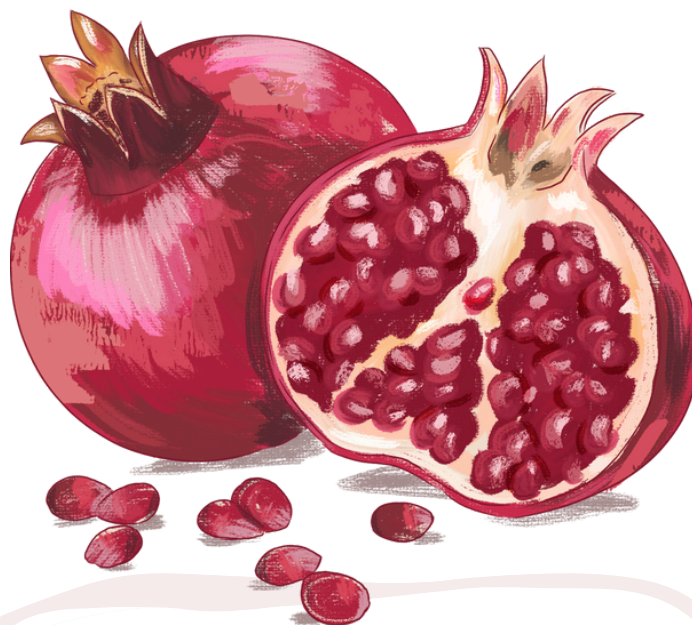


CARTA DEI SERVIZI

COMUNITA' ALLOGGIO
I MELOGRANI



**Via Ravagnana, 31
Forlì (FC)
tel. 0543-24019**



CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

edizione documento
revisione 5
ottobre 2024

indice

pagina 2

premessa

pagina 3

**presenta
zione**

pagina 4

**politica del
servizio**

pagine 5-7

**la comunità
alloggio**

pagine 8-9

**il personale
impiegato**

pagine 9-10

pagine 10-11

**ammissione e
ingresso**

la retta

pagina 11

dimissioni

pagina 11

**attività e
servizi**

pagine 12-16

certificazioni

pagina 18

privacy

pagina 18

sicurezza

pagina 18

diritti

pagina 19

**comunicazione
partecipazione**

pagina 16

verifiche

pagina 17

obiettivi

pagina 27

reclami e elogi

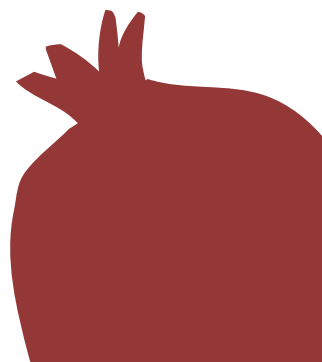
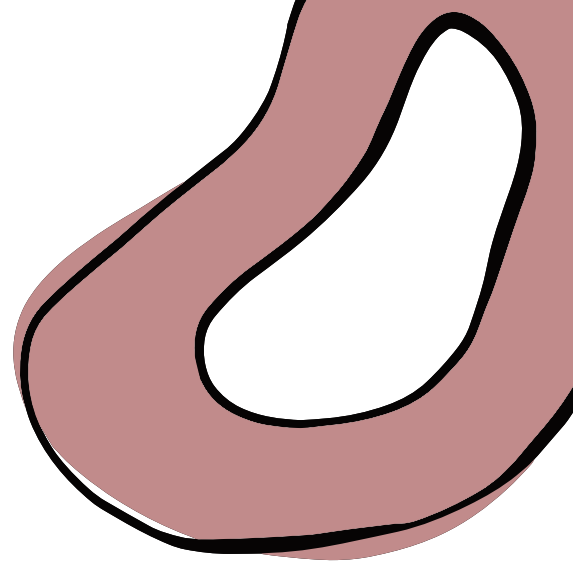
pagina 19

Premessa

Gentilissima, Gentilissimo,
abbiamo il piacere di presentare la nostra
Carta dei Servizi, che è uno strumento che
Le sarà utile per conoscere i servizi offerti
e gestiti da CAD Società Cooperativa
Sociale O.N.L.U.S.

La Sua preziosa collaborazione ci permetterà
di migliorare la qualità dei servizi: l'obiettivo
del nostro agire quotidiano è di realizzare
percorsi e progetti socio-assistenziali
personalizzati e di offrirLe un'accoglienza e
una cura qualificate attraverso competenza e
professionalità da parte di coloro che, a vario
titolo, operano all'interno della Comunità
Alloggio.

◆ La Presidente
Renata Mantovani



La Cooperativa CAD



CAD nasce nel 1976 come Cooperativa di Assistenza Domiciliare. Nel corso degli anni ha incrementato la tipologia dei servizi erogati occupandosi della gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, informativi, educativi e di animazione, rivolti a persone anziane, disabili, minori, adulti, giovani e cittadini in genere, sia al domicilio delle persone che in strutture diurne e residenziali.

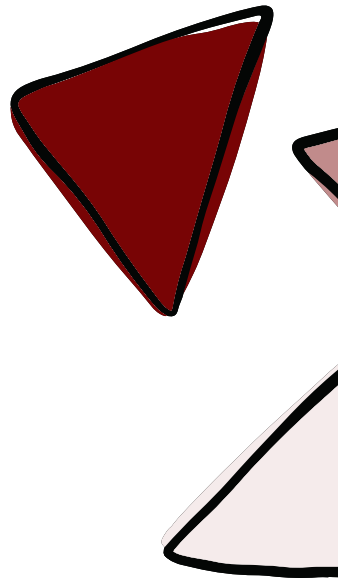
La gestione dei servizi avviene in stretta collaborazione con Enti Pubblici (Comuni, Aziende Sanitarie, Scuole), Privati, Cooperative ed Organizzazioni in genere.

Il territorio nel quale operiamo comprende principalmente le Province di Forlì-Cesena, Rimini e Ascoli Piceno con sedi operative a Forlì, Gambettola e Rimini.

Le attività vengono svolte grazie al contributo di operatori con professionalità e competenze specifiche.

Dove siamo

La sede della Comunità Alloggio è in
Via Ravennana, 31 Forlì - 47122 - (FC)
Tel. 0543.24019
e-mail: melograni@coopcad.it



La Coordinatrice della struttura è **SABRINA ROMUALDI**

Tel. 0543.24019 email: sabrina.romunaldi@coopcad.it

Orario di presenza presso la Comunità Alloggio:

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 - venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30

La Sede Legale ed Amministrativa della Cooperativa è in

Via Andrea Dragoni n. 72 a Forlì. Tel. 0543 401633. - Fax. 0543 401065. - e-mail: cad@coopcad.it

Orario di apertura della Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30

politica del servizio

la mission

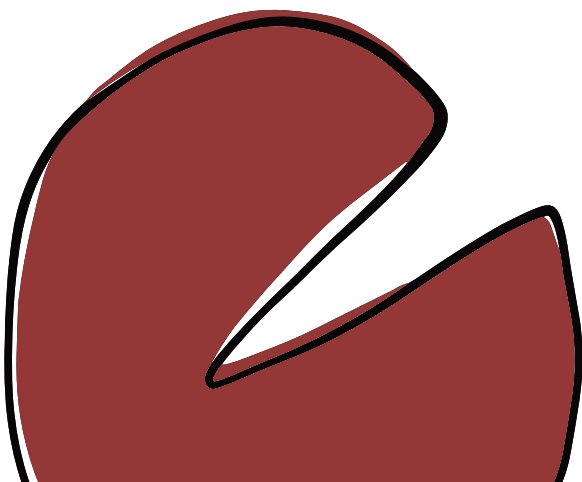


La Mission della Comunità Alloggio (CA) è di promuovere la qualità di vita delle persone accolte, attraverso il sostegno delle competenze e il rinforzo delle autonomie in un contesto che ne favorisca il benessere psico-fisico.

Il servizio è uno spazio dinamico e 'protesicamente educativo' in cui ogni persona accolta può rafforzare le proprie competenze manuali, relazionali, cognitive e comportamentali; l'èquipe socio-educativa stimola l'acquisizione di abilità emergenti e lo sviluppo di potenzialità, attraverso l'attivazione e il sostegno delle risorse interne alla persona.

L'équipe attiva e coinvolge risorse esterne del territorio affinché la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, sociali, educative della Rete (associazioni, volontariato...), diventi parte integrante del percorso individualizzato di ogni persona.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituiscono un sistema orientato all'umanizzazione delle cure, all'accoglienza, tutela ed ascolto di ogni persona, della sua famiglia e dei caregivers.



la vision



Il servizio è organizzato secondo i principi e gli standard previsti dalla normativa vigente nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta di un'assistenza qualificata. La struttura assicura:

- Gestione, valutazione e miglioramento continuo delle attività socio-sanitarie e assistenziali;
- Supporto dei processi di lavoro degli operatori che prestano servizio presso la struttura: educatori, operatori socio-sanitari (OSS), Infermiere, Coordinatore e servizi di supporto;
- Definizione di procedure a garanzia dei diritti degli ospiti, richiamate nella presente Carta dei Servizi e/o in appositi documenti e procedure (privacy, protezione di abuso e sfruttamento di qualsiasi tipo, da negligenza, da discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale, ecc.);
- Verifica dello stato di benessere della persona in relazione alla globalità dei bisogni e al contesto di vita, perseguita in particolare attraverso il controllo dei processi gestionali nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi per aumentare la qualità della vita dell'ospite;
- Pianificazione, monitoraggio e valutazione dei processi aziendali, attraverso il lavoro di equipe, valorizzando il contributo di tutto il personale, instaurando processi relazionali strutturati e orientati al coinvolgimento e alla collaborazione con i familiari/amministratore di sostegno/tutore;
- Formazione e aggiornamento del personale;
- Apertura verso le risorse del territorio, legate all'area di cura e di socializzazione.



principi

La Cooperativa CAD si ispira, per la tutela degli ospiti, ai principi sanciti dalla Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITA' **CONTINUITA'** **PARTECIPAZIONE** **EFFICIENZA ed EFFICACIA** **MIGLIORAMENTO e TRASPARENZA**

La Cooperativa, inoltre, al fine di superare ogni forma di discriminazione e disuguaglianza ha adottato i principi e le linee guida relative a:

- 'Linee guida su politiche e linguaggio di genere in azienda' - Legacoopromagna;
- 'Glossario fragile - maneggiare con cura'- Legacoopsociali;
- 'Manifesto cooperativo dei servizi residenziali per le persone anziane' - Gruppo Salute e Sanità Legacoopsociali.

A tal fine CAD si impegna a:

- verificare che vi siano pari opportunità di accesso alle posizioni da parte di tutto il personale;
- promuovere la formazione interna sui pregiudizi;
- porre attenzione alle pari opportunità di progressione di carriera;
- diffondere e promuovere ai propri soci e dipendenti modalità di comunicazione inclusive e un linguaggio della cura non discriminante.

la comunità alloggio

La Comunità Alloggio per la salute mentale "I Melograni" è una struttura residenziale ad intensità variabile h24, rivolta a persone adulte con compromissione media, in carico al Centro di Salute Mentale dell'Azienda AUSL Romagna.

Il servizio è aperto h 24, 365 giorni l'anno e offre un'accoglienza di tipo residenziale con vigilanza sulle 24 ore (diurna e notturna).

La Comunità Alloggio è autorizzata per accogliere fino a 15 persone. La finalità è di dare risposta ai bisogni delle persone accolte favorendo l'acquisizione, il recupero o il mantenimento delle autonomie personali, abilità fisiche, cognitive e relazionali. In termini trasversali, il servizio persegue il miglioramento della qualità di vita degli ospiti attraverso l'offerta di cura, assistenza e organizzazione di attività che favoriscano il benessere, la socializzazione e l'integrazione con la realtà territoriale.

La Comunità Alloggio si trova al 1° piano di un edificio in una zona centrale, servita dai mezzi pubblici ed è a breve distanza dalla stazione ferroviaria. Offre spazi accoglienti, funzionali e confortevoli. L'ubicazione dell'immobile consente alle persone accolte di raggiungere, anche in autonomia, i principali luoghi della città. E' dotata di ascensore/montacarichi. La struttura è così composta:

- Un ufficio/guardiola adibito a colloqui e incontri individuali con armadiatura idonea alla custodia e conservazione farmaci;
- Un locale adibito a servizi igienici per il personale.
- Uno spogliatoio per il personale;
- Stanze per l'igiene personale: sei bagni di cui uno attrezzato per persone con disabilità motoria;
- Cucina e Sala da pranzo;
- Soggiorno per momenti legati all'incontro, ai momenti conviviali, alle attività libere. Tale spazio, arredato con divani, angolo video, tavoli favorisce la predisposizione di un clima cordiale ed accogliente, sia per l'utenza, che per le famiglie.

Le camere sono così suddivise:

- n. 7 camere doppie (di cui 2 con bagno in camera) e n.1 camera singola. In ogni camera sono presenti armadio personale e comodino.

Al piano terra sono presenti:

- un laboratorio dedicato alle attività di circa 40 mq,
- un locale dispensa/magazzino per deposito,
- un locale adibito a lavanderia.

Il sistema di riscaldamento a soffitto e il sistema di condizionamento sono progettati per garantire il benessere microclimatico delle persone ospitate. Gli ospiti possono fruire di un terrazzo ombreggiato ed uno spazio verde nel cortile interno.

Gli arredi sono conformi alle normative vigenti.

Come raggiungerci

La struttura è in Via Ravegnana n°31 a Forlì. E' raggiungibile uscendo dall'Autostrada A14 a Forlì e imboccando Via Ravegnana in direzione Centro Storico.

il personale impiegato

Le figure professionali che operano nella struttura sono:

- Coordinatore
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Educatori
- Infermiere

L'organigramma, il funzionigramma e i turni del personale sono esposti nella bacheca presso la sede della Comunità.

I professionisti impiegati possiedono specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Il personale è lavoratore dipendente della Cooperativa CAD ed opera in applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e delle normative vigenti. Per le figure sanitarie (infermiere e fisioterapista) sono possibili collaborazioni con liberi professionisti.

Gli operatori del servizio hanno competenza e professionalità e sono aggiornati attraverso corsi di formazione specifici. Ogni operatore inoltre:

- svolge percorsi formativi in materia di sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dalle normative vigenti (D.Lgs.81/08);
- conosce e opera nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali, a tutela della privacy;
- è munito di cartellino identificativo provvisto di foto e descrizione della qualifica professionale/ruolo;

- è fornito dei materiali e degli indumenti di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale previsti;
- partecipa ai momenti di coordinamento per la programmazione e la verifica delle attività e per la realizzazione dei progetti individuali;
- partecipa agli incontri di supervisione;
- opera nel rispetto di Istruzioni Operative e Tecniche, Protocolli e Procedure di controllo e verifica delle attività lavorative per ragioni di sicurezza e organizzative, secondo le norme vigenti e il sistema di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Con la certificazione del Marchio di Impresa Etica, CAD tutela i propri lavoratori in base ai requisiti della Responsabilità Sociale (UNI ISO 26000) rispetto ad alcune dimensioni come il rifiuto del lavoro infantile e del lavoro obbligato, la non discriminazione per ceto, religione, sesso, età, nazionalità.

ammissione al servizio

Alla Comunità Alloggio si accede su proposta dell'equipe di riferimento del Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda ASL Romagna.

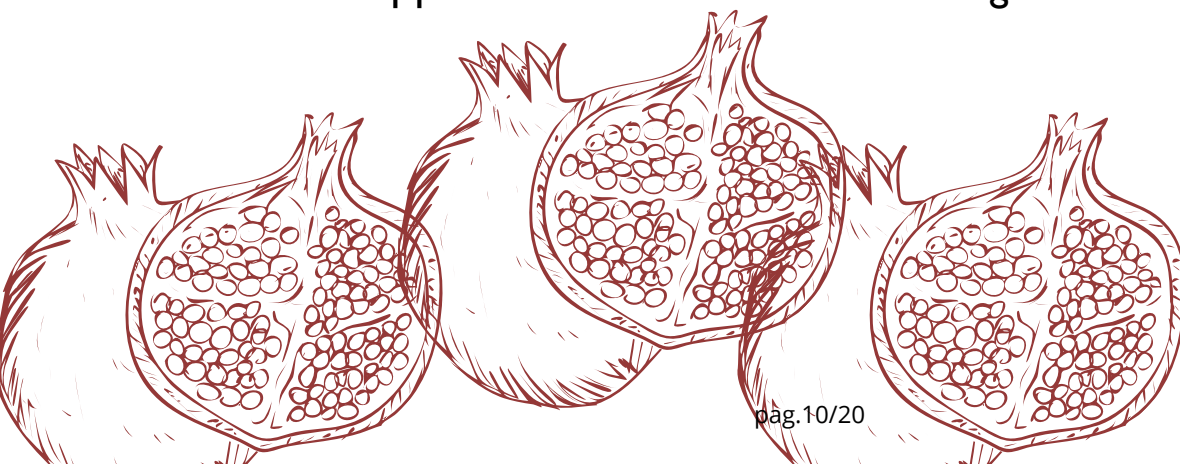
L'equipe di riferimento valuta l'inserimento in struttura e il Progetto Terapeutico-Riabilitativo Individualizzato (PTRI) della persona.

Al momento dell'ingresso il nuovo ospite riceve la Carta dei Servizi e il Regolamento interno.

Per ogni ospite viene predisposto un Progetto Individualizzato, in linea con il PTRI, aggiornato e verificato durante l'anno.

Regole di vita comunitaria

La vita all'interno della Comunità si svolge secondo regole che garantiscano la tranquillità degli ospiti e rispettino il percorso individuale di ciascuno. Per approfondimenti si rimanda al Regolamento interno.

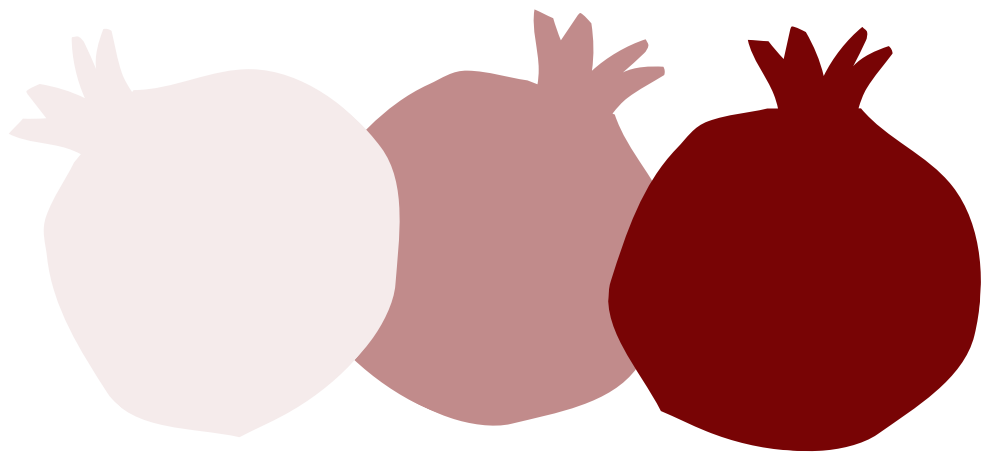


modalità di definizione e riscossione della retta

La quota di compartecipazione a carico dell'ospite, su base giornaliera, è definita dall'AUSL Romagna, sulla base delle linee di indirizzo fornite dalla Regione. La tariffa giornaliera è comprensiva di:

- Assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- Fornitura della giornata alimentare (pasti, colazione e merenda);
- Servizi alberghieri;
- Attività educative, ricreative, di animazione e socializzazione e integrazione sul territorio;

La quota di contribuzione mensile a carico di ogni ospite è riscossa dall'Azienda ASL.



dimissioni, assenze e diritto alla conservazione del posto

La dimissione per conclusione del percorso in Comunità viene richiesta dai Referente dell'ASL e condivisa con l'utente/familiare/ amministratore di sostegno.

attività e servizi erogati

◆ Personalizzazione dell'intervento

Per ogni ospite è predisposto un Progetto Individualizzato conservato all'interno della Cartella Sociosanitaria personale. E' formulato tenendo in considerazione le capacità, gli interessi e le risorse della persona, in linea con il PTRI.

◆ Assistenza e vigilanza diurna e notturna

Il servizio garantisce supporto nello svolgimento delle attività giornaliere (igiene personale, pasto, riordino e cura degli spazi), interventi di assistenza individuale specifica, vigilanza diurna e notturna, supervisione per applicazione del piano terapeutico, fornitura di detergenti, fornitura di materiale per medicazione.

◆ Inclusione sociale, Attività educative, ricreative e di animazione

Le attività che si svolgono all'interno ed all'esterno della struttura variano a seconda delle esigenze e sono finalizzate al perseguimento degli obiettivi dei progetti individuali e al mantenimento di un buon clima di convivenza comune.

Si differenziano in relazione alla stagionalità, in modo da garantire un'offerta ricca e stimolante. Sono definite annualmente nella programmazione del servizio affinché rispondano più efficacemente alle condizioni generali e individuali delle persone. Vengono proposti progetti legati ad attività ricreative e motorie per promuovere stili di vita sani.

Durante il giorno gli ospiti si dedicano alle varie mansioni relative alla cura di sé e alla cura degli spazi abitativi.

Le attività educative-riabilitative e ricreative si svolgono in integrazione con gli ospiti della Comunità Diurna, che si trova al piano superiore, favorendo la relazione, la socializzazione e la progettazione condivisa.

La programmazione annuale e settimanale è una traccia che lascia spazio alle richieste delle persone ospitate, in base alla giornata, a come si sentono, a cosa desiderano. Tale approccio, improntato alla flessibilità delle proposte, ha l'intenzione di rendere le persone protagoniste attive del loro percorso di vita, di sostenere la recovery e l'autodeterminazione.



◆ **Uscite, gite, momenti sociali**

Le iniziative ricreative sono previste con periodicità concordate e vengono organizzate in collaborazione con i residenti lasciando loro un ruolo di rilievo per gli aspetti legati alla progettualità organizzativa. I momenti ricreativi permettono alle persone di sperimentarsi in ambienti diversi utilizzando le proprie risorse. Forniscono, inoltre, lo spunto per attività culturalmente stimolanti (visite a musei, chiese, castelli...) permettendo apprendimenti nuovi e la conoscenza di diverse realtà presenti sul territorio.

E' prevista la possibilità di organizzare uscite con familiari e amici, previa comunicazione tempestiva ai Referenti della Comunità.

CAD mette a disposizione un pulmino a nove posti e un'auto di servizio per gite e uscite.

◆ **Servizio di ristorazione**

I pasti sono preparati da un fornitore esterno, nel rispetto della normativa vigente in materia. La fornitura dei pasti è giornaliera e comprende la preparazione e somministrazione di 2 pasti giornalieri, della colazione e di 2 merende (a metà mattina ed a metà pomeriggio) per chi lo richiede o ne ha necessità, qualora previsti dal PTRI.

In relazione ad eventuali specifiche esigenze dietetiche della persona, temporanee o permanenti su prescrizione medica, è assicurata la somministrazione di pasti personalizzati compresi alimenti speciali necessari in caso di intolleranze alimentari o richiesti per scelte culturali e/o religiose.

La sporzionatura dei pasti avviene nella cucina della Comunità da parte del personale interno qualificato; in caso di intolleranze e/o diete, la fornitura del pasto è in monoporzione.

Il menù è predisposto, con la consulenza di un Medico dietologo, in modo da garantire un'alimentazione corretta, equilibrata, variata, rispettosa della tradizione, appetibile con possibilità di scelta, privilegiando alimenti freschi in base alla stagionalità. La fornitura dei pasti comprende la colazione, il pranzo, la cena e la merenda.

Il momento del pasto è fondamentale per la valenza socializzante, educativa e riabilitativa ed è organizzato in modo da garantire:

- la qualità dei cibi forniti;
- il rispetto delle abitudini, della tradizione e degli usi alimentari degli ospiti;



- il rispetto di esigenze specifiche dietetiche, temporanee o permanenti degli ospiti.

Gli operatori vigilano nel caso di eventuali intolleranze, allergie e/o diete personalizzate.

A tutela della salute e sicurezza degli ospiti, i familiari e i visitatori possono portare in comunità soltanto alimenti confezionati o prodotti da forno regolarmente acquistati, per i quali è possibile garantirne la tracciabilità.

◆ **Gestione lavanderia e guardaroba dell'ospite**

Gli operatori supportano le persone nella gestione del vestiario, differenziando i capi nei cambi di stagione e organizzando gli armadi personali.

Il servizio di lavanderia del vestiario degli ospiti è organizzato dagli operatori utilizzando la lavanderia (dotata di lavatrice) della struttura.

La biancheria piana è affidata a un fornitore esterno.

◆ **Pulizia e sanificazione ambienti**

L'attività di pulizia è giornaliera ed è realizzata secondo un piano di attività che prevede la pulizia degli spazi e degli arredi utilizzati giornalmente, nel rispetto del Manuale H.A.C.C.P

E' previsto un intervento di pulizia straordinario all'anno, effettuato da una ditta specializzata.

◆ **La gestione dei rifiuti**

In struttura sono presenti contenitori di vari colori al fine di facilitare gli ospiti nella suddivisione dei rifiuti: per realizzare la raccolta differenziata e per percepirne la valenza educativa, gli operatori svolgono azioni di sensibilizzazione nei confronti degli ospiti che partecipano attivamente all'attività.

◆ **Il trasporto**

Al fine di garantire la frequenza ad attività esterne alla struttura e per esigenze legate a visite mediche, controlli e prestazioni diagnostiche, la Cooperativa CAD mette a disposizione 1 pulmino a nove posti e 1 automobile. Gli automezzi sono coperti da idonea polizza assicurativa e sono in regola con le disposizioni di legge vigenti.

L'accompagnamento sul territorio con gli automezzi non preclude la possibilità dell'utilizzo dei mezzi pubblici, da parte delle persone accolte al fine di favorirne gli spostamenti sul territorio e la massima autonomia possibile.





◆ **La giornata-tipo e la programmazione**

L'équipe della Comunità redige la programmazione annuale delle attività.

Nella riunione settimanale di Comunità, cui partecipano le persone residenti e gli operatori, si elaborano, in gruppo, le proposte e i suggerimenti per la programmazione settimanale delle attività. In tal modo, gli ospiti hanno la possibilità di partecipare attivamente alle decisioni, ai progetti, alla definizione delle regole comuni.

L'organizzazione della giornata-tipo è articolata in modo da rispettare i tempi-istituzionali della Comunità con i ritmi di vita individuali.

h 08.00-
09.30

alzate, colazione, supervisione all'assunzione farmaci

h 10.00
12.30

cura degli spazi abitativi, attività socio-riabilitative-educative da programmazione, accompagnamento a visite, commissioni varie

h 12.30
13.00

pranzo

h 13.00
15.00

riordino sala da pranzo, cura e igiene personale, relax post prandiale

h 15.00
16.00

supervisione assunzione farmaci (ove previsto), merenda

h 16.00
19.00

attività come da programmazione, cura degli
spazi abitativi, accompagnamento a visite

h 19.00
20.00

cena, riordino sala

h 20.00
22.00

attività socio-relazionali, scelta programma TV/film;
supervisione assunzione farmaci (ove previsto)

h 22.00-
08.00

riposo notturno



modalità di comunicazione e partecipazione

Accesso e partecipazione dei familiari: le visite di familiari e conoscenti sono sempre gradite e favorite nel rispetto dei tempi di vita degli ospiti. A tutela del benessere delle persone e in funzione dell'organizzazione della giornata è preferibile comunicare al personale, almeno con 1 giorno di anticipo la visita.

Questionari di gradimento: gli ospiti sono coinvolti direttamente ad esprimere suggerimenti e valutazioni del servizio attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. I risultati sono condivisi e commentati.

Coinvolgimento ospite/familiare/AdS/tutore nel Progetto: per ogni persona è predisposto un Progetto Individualizzato in linea con il PTRI.

Carta dei Servizi: rappresenta uno strumento dinamico di comunicazione e ascolto delle persone che definisce gli impegni assunti dalla struttura nei confronti degli ospiti. Ad ogni aggiornamento e revisione è consegnata ai familiari/tutore/AdS e inviata all'Ente Committente. La presente Carta dei Servizi, pertanto, sarà oggetto di verifiche e aggiornamenti in relazione alle esigenze del servizio e all'evoluzione del quadro normativo di riferimento, tenendo conto anche di proposte e suggerimenti pervenuti dagli ospiti, familiari/caregivers e dalla Committenza.

Segnalazioni, reclami, elogi: gli ospiti e/o i familiari/amministratori di sostegno/tutori possono esercitare tale diritto contattando la Coordinatrice del servizio per un appuntamento oppure inviando una mail all'indirizzo sabrina.romuladi@coopcad.it.

VERIFICA DEL SERVIZIO

Il processo di valutazione del servizio avviene attraverso:

- 1) Valutazione da parte dell'èquipe dei professionisti: il monitoraggio e la verifica del singolo Progetto Individualizzato si attua attraverso l'osservazione e il monitoraggio delle evoluzioni, dei cambiamenti, del raggiungimento degli obiettivi.
- 2) Valutazione da parte del Cliente/Utente: l'Azienda Sanitaria Locale e gli utenti sono coinvolti nella verifica del servizio attraverso incontri periodici e la compilazione di questionari di valutazione della soddisfazione.
- 3) Valutazione da parte di CAD: il Responsabile Sistemi di Gestione Aziendale svolge un'attività di verifica sul corretto funzionamento delle procedure relative all'organizzazione delle attività.

verifica dei risultati

La verifica dei risultati avviene tramite sistematiche e periodiche valutazioni che tengono in considerazione anche i reclami e i suggerimenti degli utenti e della Committenza, l'indagine di soddisfazione, la relazione annuale, l'analisi dei dati raccolti al fine di individuare azioni ed obiettivi di miglioramento.

Sul sito internet di CAD all'indirizzo www.coopcad.it è possibile consultare e/o scaricare il Bilancio Sociale di CAD ove sono pubblicati anche dati relativi al Servizio di cui alla presente Carta dei Servizi.

obiettivi di miglioramento

CAD individua, annualmente, gli obiettivi di miglioramento della Comunità Alloggio. Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che CAD dichiara di perseguire nella gestione delle attività e delle relazioni con le persone ospitate. Essi riguardano le caratteristiche e le modalità di erogazione del servizio e gli aspetti organizzativi legati ai bisogni di salute e al benessere degli ospiti.

attuazione D.LGS. 81/2018

In qualità di soggetto gestore della Comunità Alloggio, la Cooperativa CAD ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli ospiti, predisponendo idonee istruzioni tecniche ed operative, il piano di emergenza, curando il costante aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza (ad esempio, prevenzione del rischio biologico, utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, istruzioni per il lavaggio delle mani, prevenzione delle infezioni).

privacy

Al momento dell'ammissione al servizio, l'utente o chi per lui/lei delegato a rappresentarlo, riceve l'informativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Generale (GDPR) UE 2016/679 e del Decreto Legislativo n.196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Tale documento, predisposto con un linguaggio semplice ed efficace, assicura agli interessati il diritto di ricevere informazioni sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei loro dati personali. L'utente stesso, o in alcuni casi i familiari o chi ne fa le veci, sono chiamati ad esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. Tale consenso è relativo anche alla possibilità di utilizzo di fotografie e immagini dell'utente.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, CAD applica quanto previsto dalle vigenti normative. Tutti gli operatori sono informati sulle corrette procedure da attuare per la gestione dei dati personali e sanitari degli ospiti.

certificazioni

CAD possiede le seguenti certificazioni:

- sistemi di gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 - rilasciato da RINA Services S.p.A. - per i seguenti capi di attività 'PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA DI TIPO SOCIO-SANITARIO, ASSISTENZIALE, EDUCATIVO, RICREATIVO';
- Marchio di Impresa Etica rilasciato dal Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico (CISE) - Azienda speciale della Camera di Commercio della Romagna, relativo agli standard della Responsabilità Sociale secondo i principi della norma guida UNI ISO 26000;
- Certificazione in base alle Linee guida UNI PdR 125:2022 - Parità di genere rilasciata da RINA services S.p.A.



SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere



Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

diritti della persona accolta

I servizi della Comunità sono offerti agli ospiti in maniera equa e senza discriminazioni. La dignità personale è sempre rispettata.

E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni persona. Gli obiettivi riferiti al Piano Individualizzato sono condivisi con la persona e il suo nucleo familiare.

La persona accolta e i suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio. La persona accolta può inoltrare reclami e segnalazioni.

E' garantito il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni persona. La persona accolta ha diritto a beneficiare di pasti adeguati che garantiscano un'alimentazione variata, rispettosa della tradizione, appetibile e con possibilità di scelta tra diverse pietanze.

Per ogni persona accolta, l'équipe della Comunità favorisce la raccolta delle informazioni, direttamente e/o attraverso i familiari/caregivers, al fine di assicurare una maggiore qualità della vita e maggiori opportunità di partecipazione alle attività.

La persona accolta ha diritto a ricevere protezione da ogni forma di abuso e discriminazione. A tal proposito gli operatori sono formati e informati con apposite Istruzioni Operative.



MODULO RILEVAZIONE SEGNALAZIONE, RECLAMI, ELOGI IN STRUTTURA

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto / evento che ha dato origine alla Sua osservazione, specificando:

Data: _____ Ora: _____

SUGGERIMENTO RECLAMO ELOGIO

DESCRIZIONE:

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE:

COORDINATORE DI STRUTTURA OPERATORE SOCIO-SANITARIO
 EDUCATORE INFERMIERE ALTRO (specificare)

NOME E COGNOME (EVENTUALE)

CAD

Societa' cooperativa sociale o.n.l.u.s.



Sede legale e amministrativa di Forlì

Via Andrea Dragoni 72

47122 Forlì (FC)

Tel. 0543.401633 - fax 0543.401065

cad@coopcad.it



Ufficio logistico di Rimini

Viale XXIII Settembre 1845 n°109

47921 Rimini (RN)

Tel. 0541.778274 - fax 0541.778327



Ufficio logistico di Gambettola

Via Sopraringossa 490

47035 Gambettola (FC)

tel.0547.600088 - fax 0547.600134



CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Via Ravennana, 31

Forlì (FC)

tel. 0543-24019

**COMUNITA'
ALLOGGIO**

'I Melograni'