

CARTA DEI SERVIZI



Casa Residenza Anziani
FORO BOARIO

Via GIOVANNI MARCHINI, 1 FORLI' (FC) - tel. 0543.16589

INDICE

PREMESSA	pagina 3
LA COOPERATIVA CAD	pagina 4
MISSION, VISION E PRINCIPI	pagine 5-6
LA CASA RESIDENZA ANZIANI	pagine 7- 8
AMMISSIONE E INGRESSO	pagine 8-10
DEFINIZIONE DELLA RETTA	pagine 10-12
DIMISSIONE	pagina 12
IL PERSONALE IMPIEGATO	pagina 13
ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI	pagine 14-19
COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE	pagine 19-22
MIGLIORAMENTO E VERIFICA	pagine 22-24
SICUREZZA	pagina 24
CERTIFICAZIONI E PRIVACY	pagina 25
DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE	pagina 26
MODULO RECLAMI/ELOGI	pagina 27

Premessa



Gentilissima/Gentilissimo,

abbiamo il piacere di presentare la nostra Carta dei Servizi, strumento per conoscere i servizi offerti e gestiti da CAD Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. presso la CRA 'Foro Boario'.

La Casa Residenza 'Foro Boario' vuole essere un luogo familiare, una casa, ove diversi 'saperi' si incontrano generando contaminazioni per costruire e creare **relazioni** e un ambiente di **sostegno** e **benessere** per gli/le anziani/e. Il sapere dell'esperienza delle operatrici/operatori, il sapere gestionale della Cooperativa CAD e ultimo, ma non meno importante, il sapere 'di vita' delle persone accolte e dei loro caregivers.

La finalità è di creare un'atmosfera accogliente e familiare, dove gli anziani/e possano sentirsi come a casa, circondati da persone che si prendono cura di loro e che condividono le loro esperienze e conoscenze. Qui, i diversi "saperi" si incontrano, permettendo agli anziani/e di arricchire le proprie vite attraverso l'interazione con gli altri residenti, il personale e la comunità cittadina e mantenere relazioni affettive significative con i propri familiari e/o amici.

Questa condivisione di conoscenze ed esperienze contribuisce a creare un ambiente accogliente e stimolante, in cui ogni persona può continuare a imparare e a crescere, anche in questa fase della vita.

La Casa Residenza per Anziani è concepita come molto più di un semplice luogo di assistenza; è un ambiente di vita in cui **gli anziani possono sentirsi valorizzati, ascoltati e rispettati**. Le relazioni che si sviluppano qui sono fondamentali per il benessere psicologico e emotivo degli anziani/e, attraverso la promozione di un **senso di comunità e appartenenza**.

Attraverso attività sociali, culturali, di animazione, terapeutiche e di cura, la casa residenza offre agli ospiti la possibilità di connettersi con gli altri, di esprimere se stessi e di continuare a vivere una vita soddisfacente e piacevole. In questo modo, si costruisce un ambiente che favorisce il mantenimento della salute fisica, mentale ed emotiva degli anziani/e, consentendo loro di vivere in modo inter-dipendente e dignitoso, anche in questa fase della vita.

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 - riferimenti

La sede della Casa Residenza Anziani è in **Via G.Marchini, 1** (all'angolo con Via A.Vespucci) 47122 Forlì - Tel. **0543.16589**

Il Coordinatore della struttura è **Fabian Nikolaus**

cellulare di servizio: 342 3418788

e-mail: fabian.nikolaus@coopcad.it



Sede legale e amministrativa della Cooperativa CAD:

Via Andrea Dragoni n. 72 Forlì

Tel. 0543 401633 - Fax 0543 401065 - email: cad@coopcad.it

Orario di apertura della Segreteria:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30



LA MISSION

La Mission della Casa Residenza Anziani (CRA) è di assicurare il benessere bio-psico-sociale della persona anziana ricercando la migliore qualità di vita possibile. Il servizio vuole offrire uno spazio di vita piacevole, un luogo dove gli ospiti possano trovare l'umanizzazione nella cura della propria persona e nella valorizzazione dei propri affetti.

La Cooperativa CAD e la Casa Residenza Anziani si impegnano a rendere il luogo di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica, perseguendo l'obiettivo del benessere complessivo.

La struttura offre un percorso di cura orientato a rispondere alle esigenze delle persone anziane che esprimono bisogni complessi e differenziati, progettando percorsi e realizzando servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e socio-riabilitativi.

L'organizzazione della Casa Residenza tiene conto delle scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale di riferimento, in relazione anche all'evoluzione dei bisogni sul territorio e delle indicazioni contenute nella programmazione stessa. La struttura promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale locale favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituiscono un sistema orientato alla qualità dell'assistenza, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto della persona anziana.

LA VISION

Il servizio è organizzato secondo i principi e gli standard previsti dalla Deliberazione di Giunta Regionale 564/2000 e s.m.i. che indica i requisiti strutturali, assistenziali, organizzativi e funzionali necessari per l'autorizzazione al funzionamento.

Nell'ottica di un approccio multidisciplinare alla persona e di un'assistenza qualificata, la struttura assicura:

- Gestione, valutazione e miglioramento continuo delle attività sanitarie, assistenziali, relazionali;
- Supporto dei processi di lavoro degli operatori che prestano servizio presso la struttura: personale socio-sanitario, Responsabile delle Attività Assistenziali, Infermieri, Medico, Fisioterapista, Animatore, Coordinatore e servizi alberghieri;
- 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 e supporto psicologico;
- 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;
- 'Manifesto dei valori: Democrazia, Sostenibilità, Mutualità, Partecipazione, Relazione, Innovazione, Comunità''' - Legacoop Romagna e Federcoop Romagna.

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 CASA RESIDENZA ANZIANI

La **Casa Residenza Anziani 'Foro Boario'** è una

struttura socio-sanitaria residenziale che accoglie, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti e/o persone in condizione di bisogno che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Dal punto di vista strutturale ed organizzativo è articolata in **due nuclei**.

La struttura è disciplinata dalla D.G.R. 564/2000 e s.m.i. per l'autorizzazione al funzionamento e può accogliere fino a **50 persone**.

I 50 posti previsti sono a libero mercato: la Cooperativa CAD, nell'ottica di offrire un servizio di qualità etico-sostenibile, assicura l'accessibilità a molteplici servizi come attività assistenziali, infermieristiche, fisioterapiche, di animazione e terapie occupazionali e ricreative.

La Casa Residenza per Anziani fornisce ospitalità, assistenza socio-tutelare, assistenza medica, infermieristica e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona ospitata.

La Casa Residenza si trova a Forlì, nel quartiere Foro Boario, nelle vicinanze di negozi e servizi (farmacia, sanitaria, panificio, banca, bar e caffè, parco pubblico, chiesa parrocchiale). E' collocata in posizione centrale rispetto al contesto urbano, aspetto che favorisce l'integrazione con la comunità ed i servizi. La CRA è organizzata in due nuclei, Nucleo verde e Nucleo azzurro. La struttura si articola su tre piani:

- al piano terra vi sono la sala soggiorno, la sala pranzo, la cucina, la dispensa, la portineria con ufficio del Coordinatore, l'ambulatorio medico/infermieristico, la palestra per la fisioterapia, la lavanderia, gli spogliatoi per il personale, una sala per il culto, oltre a diversi ambienti di servizio.
- Al piano rialzato vi sono le **15 camere**, di cui 10 doppie e 5 singole, tutte dotate di bagno. Sullo stesso piano inoltre, vi sono un locale soggiorno-pranzo dedicato al nucleo, un angolo tisaneria/sporzionatura pasti, il locale operatori e un bagno attrezzato per barella/doccia.
- Al piano primo sono ubicate le altre **15 camere**, di cui 10 doppie e 5 singole, tutte dotate di bagno. Come per il piano primo, vi sono un locale soggiorno-pranzo dedicato al nucleo, un angolo tisaneria/sporzionatura pasti, il locale operatore e un bagno attrezzato per barella/doccia.

In ogni camera vi sono per ogni posto letto: armadio personale e comodo, letto articolato regolabile in altezza, scrittoio e sedia. Gli arredi sono comodi e funzionali per garantire un ambiente sicuro, confortevole e gradevole.

Gli ampi e luminosi spazi hanno l'accesso diretto all'area verde esterna, arredata e attrezzata con percorso pedonale fruibile dagli ospiti e caregivers, ove si possono svolgere attività di socializzazione e di benessere dell'ospite.

Sono presenti 2 montalettighe e 1 ascensore per facilitare e favorire gli spostamenti fra i diversi piani della struttura.

COME RAGGIUNGERCI

La struttura è in Via Giovanni Marchini, 1 (traversa di Viale Vespucci).

Nelle immediate vicinanze della struttura vi è la fermata dell'autobus (150 m); la stazione ferroviaria è raggiungibile a piedi (900 m).

Nelle immediate vicinanze vi è un parcheggio dedicato esclusivamente ai visitatori e al personale in servizio.

AMMISSIONE AL SERVIZIO

Essendo i posti a libero mercato in forma privata, il cittadino interessato e/o suo familiare/AdS/tutore deve formulare una **domanda di ammissione in forma scritta**, recandosi direttamente in struttura e prendendo accordi con il Coordinatore che raccoglie le richieste. Successivamente, la Direzione formula una graduatoria sulla base della valutazione della documentazione sanitaria, dei bisogni socio-assistenziali della persona e secondo criteri di adeguatezza in relazione a valutazioni interne di ordine organizzativo e gestionale.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di accogliere un nuovo ospite presso la Casa Residenza, il Coordinatore si attiva per organizzare il nuovo inserimento in base alla graduatoria. La gestione dei posti disponibili (liste d'attesa) è curata nel seguente modo:

- 1) viene contattato il primo nominativo sulla base della graduatoria;
- 2) se la persona contattata accetta l'ingresso, la Direzione della struttura prende accordi con l'interessato e/o i suoi familiari/AdS/tutore per effettuare la visita informativa preliminare all'inserimento, concordare la data di ingresso e recepire la lista del corredo necessario e dei documenti da consegnare.



INGRESSO IN STRUTTURA



L'ospite e/o il familiare/amministratore di sostegno/tutore si impegna a consegnare al Coordinatore i seguenti documenti:

- Documento di Identità valido;
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- eventuale Certificato di esenzione Ticket;
- Documento d'invalidità civile/Accompagnamento (per gli aventi diritto);
- Documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, ecc.);
- Relazione sulla diagnosi clinica, prescrizione e somministrazione farmacologica da parte della struttura dalla quale l'ospite proviene, oppure da parte del proprio Medico Curante;
- Certificazione attestante le vaccinazioni eseguite, eventuali allergie/intolleranze.

L'ospite e/o familiare/AdS/tutore forniscono il corredo dettagliato come richiesto. Viene richiesta, inoltre, la sottoscrizione di un modulo denominato "contratto" e la sottoscrizione dell'informativa e del consenso al trattamento di dati personali. Vengono consegnati copia del contratto con l'obbligazione al pagamento, la Carta dei Servizi, il Regolamento Interno. I documenti consegnati dall'ospite sono custoditi in una cartella personale, in apposito archivio, in luogo chiuso. I documenti originali sono riconsegnati ai familiari/amministratore di sostegno/tutore.

Gli ospiti possono richiedere alla Direzione di conservare eventuali valori o preziosi in luogo sicuro e ritirarli ogni qualvolta ne abbiano necessità o desiderio (per motivi affettivi, eventi particolari ecc.), negli orari previsti. All'atto del deposito degli oggetti personali viene redatto un verbale di consegna.

Gli ospiti possono portare nella stanza assegnata oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti delle altre persone accolte. Eventuali richieste di collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con la Direzione in relazione allo spazio disponibile e a garanzia dei requisiti di sicurezza delle persone accolte.

L'ospite può richiedere la residenza nel Comune ove ha sede la Casa Residenza Anziani.

NOTA BENE: si precisa che, in relazione alla gestione di eventuali emergenze, le modalità di ingresso in struttura potrebbero subire modificazioni in ottemperanza a normative nazionali, regionali e locali.

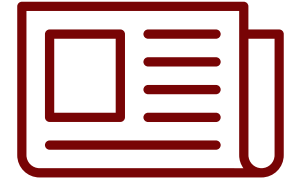
REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La vita all'interno della struttura si svolge secondo regole che garantiscano la tranquillità degli ospiti stessi e rispettino il percorso individuale di ciascuno, in base al **Regolamento Interno** e a eventuali normative per la gestione di situazioni di emergenza.

DEFINIZIONE E RISCOSSIONE DELLA RETTA

La **retta è comprensiva** di:

- Assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Attività ricreative, di animazione e socializzazione;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza riabilitativa;
- Servizi alberghieri (pasti, guardaroba, lavanderia, pulizie).



Essendo i posti a libero mercato in forma privata, la retta di contribuzione è totalmente a carico dell'ospite ed è determinata dalla Cooperativa CAD sulla base delle normative di riferimento che regolano le prestazioni socio-sanitarie erogate, assicurando gli standard assistenziali previsti.

La quota di contribuzione a carico dell'ospite è riscossa mensilmente dalla Cooperativa CAD tramite l'emissione di fattura alla fine del mese di competenza; la fattura può essere recapitata per posta ordinaria e/o tramite e-mail.

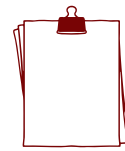
La fattura relativa al soggiorno in struttura può essere pagata tramite:

- R.I.D. (Rapporto Interbancario Diretto);
- bonifico bancario

Come previsto dal contratto sottoscritto con l'ospite/familiare/Ads/tutore, il contraente/garante versa al gestore una mensilità della retta, al momento dell'ingresso, quale deposito cauzionale.



LA RETTA GIORNALIERA



La retta giornaliera viene stabilita annualmente dalla Cooperativa CAD. Le rette giornaliere per l'anno corrente sono dichiarate nel 'Listino prezzi CRA'.

Sono **escluse dal costo della retta** e sono **a carico dell'ospite**:

- Spese farmaceutiche che non rientrano nei medicinali forniti dal Servizio Sanitario Nazionale (es. farmaci in fascia C);
- Analisi di laboratorio ed accertamenti specialistici non assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- Compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura (es. visite specialistiche private);
- Protesi e ausili (occhiali, ausili posturali e per la mobilità non dispensate dal Servizio Sanitario Nazionale);
- Assistenza al di fuori della struttura (accompagnamento a visite mediche, esami diagnostici, soggiorni riabilitativi, ricoveri ospedalieri);
- Spese per acquisti di capi di abbigliamento, biancheria ed altri accessori personali;
- Spese relative a onoranze funebri;
- Il servizio di trasporto;
- Eventuali spese personali e accessorie per servizi e prestazioni non ricomprese nella presente Carta dei Servizi e nel Contratto, sono a carico del contraente (es. abbonamenti individuali).

Per le giornate di ricovero ospedaliero o altre assenze concordate con la Direzione, si rimanda al Regolamento Interno CRA. Per i giorni di eventuale permanenza in Pronto soccorso (P.S.) o Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.) la retta deve essere corrisposta al 100%.

Il contratto potrà essere disdetto dal Contraente/Garante, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, da recapitare a CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S. c/o la Casa Residenza per Anziani entro 15 gg dalla data nella quale si vuole esercitare il recesso. La violazione dei termini di preavviso indicati comporterà l'addebito della retta per le giornate di mancata copertura del posto (si rimanda al contratto).

CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S. rilascia annualmente, in ottemperanza alle normative regionali e fiscali vigenti, l'attestazione delle spese sostenute per assistenza specifica e assistenza medica onde beneficiare delle agevolazioni tributarie ove ne ricorrano i requisiti oggettivi e soggettivi previsti dagli articoli 10 e 15 del T.U.I.R., D.P.R. n.917/86 e successive modificazioni ed integrazioni.

MODALITA' DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono verificarsi per:

- Dimissioni volontarie su richiesta dell'ospite, della famiglia/AdS/tutore, con comunicazione scritta al Coordinatore entro 15 gg dalla data nella quale si vuole esercitare il recesso. La violazione dei termini di preavviso comporterà l'addebito della retta per le giornate di mancata copertura del posto (come indicato nel 'Contratto Casa Residenza Anziani').
- Ricovero e/o trasferimento ad altra struttura;
- decesso;
- Disposizione, su indicazione della Direzione della struttura, qualora l'ospite non possa essere adeguatamente assistito.

IL PERSONALE IMPIEGATO

Le figure professionali che operano nella struttura sono:

- Coordinatore Responsabile
- Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori ausiliari
- Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)
- Infermiere
- Fisioterapista (su specifico bisogno indicato nel PAI e/o dal Medico specialista)
- Animatore

L'organigramma, il funzionigramma e i turni di presenza dei vari profili professionali sono esposti nella bacheca presso la sede della struttura.

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

Il personale assistenziale, sanitario e ausiliario, ad esclusione del Medico di Medicina Generale, 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 (ad ogni profilo professionale è abbinato un colore distintivo della divisa);
- 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.



ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI

Personalizzazione dell'intervento

Per ogni ospite è predisposto un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) conservato all'interno della Cartella Sociosanitaria personale, aggiornato e verificato durante le riunioni dell'équipe multiprofessionale. Il PAI è un progetto di cura derivante dal confronto fra i vari professionisti dell'équipe con il coinvolgimento e la partecipazione dell'assistito e dei familiari/ amministratore di sostegno/tutore.

Il PAI e la documentazione inerente il percorso di ogni persona viene gestito attraverso un sistema informatico denominato Cartella Utente WEB (CUW) per favorire e facilitare il passaggio delle informazioni fra i diversi profili professionali nell'arco della giornata, mantenendo alti i livelli di sicurezza del dato in materia di riservatezza e privacy.

Assistenza e vigilanza diurna e notturna

- Aiuto nelle attività legate al mantenimento delle autonomie personali (alzata, igiene, vestizione, nutrizione, messa a letto, bagno...);
- Supporto nello svolgimento delle attività giornaliere (aiuto nei movimenti, mobilizzazioni, deambulazione, utilizzo di ausili);
- Interventi di assistenza individuale specifica in relazione ai bisogni della persona.

Servizio di trasporto

Il servizio di trasporto ha un costo aggiuntivo oltre la retta giornaliera ed è effettuato servendosi di ditte esterne specifiche. A titolo di esempio:

- Visite specialistiche esterne, consulenze ed altre eventuali prestazioni sanitarie presso qualunque presidio ospedaliero dell'Azienda U.S.L. richieste dal Medico di Medicina Generale: l'accompagnamento dell'anziano è a carico del familiare/ amministratore di sostegno/tutore.
- Trasferimento/Rientro da strutture ospedaliere.
- Piccole commissioni o segretariato sociale.

Assistenza sanitaria

- Fornitura dei farmaci previsti da prontuario terapeutico;
- Fornitura di dispositivi per il governo dei processi terapeutici e di ausili protesici non personalizzati;
- Prestazioni mediche per diagnosi e cura convenzionate con Sistema Sanitario Nazionale;
- Assistenza infermieristica e assistenza riabilitativa (quest'ultima se prevista dal PAI).

Attività occupazionali, di socializzazione e inclusione

Presso la Casa Residenza Anziani sono proposte attività di animazione e occupazionali che variano nell'arco della settimana e in relazione alla stagionalità, tra cui: organizzazione di iniziative interne, feste di compleanno, momenti aggregativi; attività realizzate in sinergia con il territorio e in collaborazione con le Associazioni locali e di volontariato; uscite nel territorio; coinvolgimento degli ospiti in attività manipolative, decorative.

Servizio di ristorazione

I pasti sono preparati e consegnati da un **fornitore esterno** nel rispetto delle normative vigenti. Il personale CAD si occupa della sporzionatura nella **cucina interna della struttura** e i pasti possono essere somministrati nella sala pranzo collocata al piano terra e/o nelle sale pranzo collocate presso ogni nucleo in base alle specifiche esigenze degli ospiti. I pasti sono orientati a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli ospiti, garantendo un'alimentazione corretta, equilibrata, variata, rispettosa della tradizione ed appetibile con possibilità di scelta, privilegiando alimenti freschi in base alla stagionalità. Il menù assicura la stagionalità degli alimenti e fornisce diete personalizzate in base alle esigenze individuali. Il menù del giorno è quotidianamente esposto in prossimità delle sale da pranzo, mentre il menù generale è esposto all'ingresso della struttura.

Il servizio di ristorazione prevede:

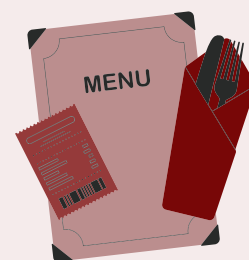
- **Colazione** Ore 7,30-8,30: Latte, latte e caffè, tè, pane, biscotti, fette biscottate, brioches
- **Pranzo** Ore 12,00: Primo piatto (con possibilità di scelta fra brodo e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, caffè d'orzo

- **Merenda** Ore 15,30: Yogurt, succo di frutta, tè, frutta, prodotti derivanti da attività di cucina
- **Cena** Ore 18,30: Primo piatto (con possibilità di scelta fra brodo e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, caffè d'orzo.

Ad orari anticipati rispetto a quelli sopra riportati, vengono serviti pasti agli ospiti temporaneamente allettati ed agli anziani individuati in base ai bisogni personali (necessità di più tempo per alimentarsi o per essere aiutati nell'assunzione). Indicativamente questi ospiti iniziano il pranzo alle ore 11.30 e la cena alle ore 17.45.

Il personale presente durante il pasto assicura:

- Preparazione ed allestimento degli spazi
- Sporzionatura e messa in tavola
- Aiuto per l'assunzione del cibo, sia parziale che totale
- Rigovernatura



Nel corso della giornata è sempre presente e disponibile il carrello con bevande e tisane.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La Casa Residenza gestisce internamente il lavaggio e lo stiro della biancheria degli ospiti. Il corredo personale deve essere contrassegnato dal cognome e nome della persona. L'applicazione del contrassegno sul vestiario è a cura dei familiari/amministratore di sostegno/tutore.

Al momento del colloquio di pre-ingresso con la persona e la famiglia/amministratore di sostegno/tutore, la RAA comunica le quantità dei capi di abbigliamento e degli oggetti personali necessari nel periodo di permanenza. La tipologia dei capi è commisurato alle esigenze dell'ospite. Si richiedono indumenti pratici, in quantità adeguata e diversificata a seconda della stagione.

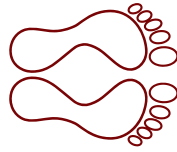
I cambi della biancheria piana dei letti è effettuata tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite; in ogni caso è garantito almeno un cambio una volta alla settimana.

Il lavaggio e la fornitura della biancheria piana sono gestiti da Ditta esterna. La RAA, e/o l'addetta al guardaroba, sono a disposizione dei familiari per la eventuale necessità di indumenti aggiuntivi legati ai bisogni della persona.



Servizio di parrucchiere

In caso di bisogno specifico, il servizio di parrucchiere viene erogato da professionisti esterni. Il servizio NON è compreso nella retta, quindi è a pagamento.



Servizio di podologia

Il servizio viene offerto, mensilmente o al bisogno, da professionisti in possesso di titolo specifico. La programmazione del servizio viene concordata con la RAA. Il servizio NON è compreso nella retta, quindi è a pagamento.

Segretariato Sociale

L'ospite può richiedere il servizio di segretariato/accompagnamento, con un costo aggiuntivo oltre la retta giornaliera (si veda il 'Listino prezzi CRA').

Assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza religiosa cattolica all'interno della struttura, con la periodica celebrazione della S. Messa e, a richiesta, vengono offerti i sacramenti dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

Agli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica viene garantita la completa libertà di culto e possono segnalare i riferimenti utili per facilitare i contatti con i Ministri del culto.

E' garantito il diritto degli ospiti non credenti a non sentirsi obbligati a partecipare ai momenti religiosi; a tale riguardo un numero adeguato di operatori è a disposizione degli ospiti che non gradiscono partecipare.



Pulizia e Sanificazione ambienti



La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle stanze sono effettuati dal personale ausiliario. Le prestazioni sono garantite ed effettuate nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione. E' presente un piano organizzativo del servizio che tiene conto delle esigenze di vita degli utenti.

Un apposito ambiente al piano terra è adibito a deposito dei prodotti per le pulizie.

Manutenzioni



La struttura, gli impianti e le attrezzature sono regolarmente mantenuti da ditte esterne specializzate, nel rispetto delle normative vigenti.

Servizi Vari

Televisione: il servizio televisivo è installato nelle sale comuni ed è assicurata la possibilità di collegare apparecchi televisivi (di proprietà dell'ospite) nelle camere.

Coordinamento e punto di ascolto



Il Coordinatore della Casa Residenza è presente in struttura come da orari esposti in bacheca ed è rintracciabile al telefono cellulare, per gli ospiti e i familiari/amministratori di sostegno/tutori, per:

- cura ed accompagnamento nelle diverse fasi di inserimento in struttura;
- incontri, confronto e colloqui relativi alla realizzazione del progetto individuale o a qualsiasi tematica che emerga nel corso della permanenza dell'ospite presso la struttura.

Il Coordinatore presenza alle riunioni d'equipe con gli operatori della struttura ed è rintracciabile per ogni aspetto inerente l'erogazione del servizio e la realizzazione dei progetti.

MODALITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

Accesso e partecipazione dei familiari: l'équipe della Casa Residenza coinvolge il familiare/amministratore di sostegno/tutore in una "alleanza terapeutica", per contribuire a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per il proprio congiunto. In situazioni ordinarie, i familiari/AdS/tutori possono partecipare ad attività di socializzazione e nei momenti di festa organizzati dalla struttura.

La struttura è aperta e disponibile ad accogliere familiari, conoscenti, amministratori di sostegno/tutori nel rispetto dei tempi di vita degli ospiti. Per garantire agli ospiti i momenti di riposo e per assicurare ai compagni di stanza la dovuta riservatezza, familiari, amici e volontari sono invitati ad accedere alla camera in orari diversi dal riposo pomeridiano o notturno. Qualora, per esigenze collegate ai tempi di vita o lavoro, alcuni familiari desiderino poter fare visita ai propri congiunti in orari meno abituali, si prega di comunicarlo alla Direzione oppure alla RAS o alla RAA i quali predisporranno i necessari adeguamenti organizzativi per consentire la visita, purché essa non sia particolarmente gravosa per l'ospite.

Coinvolgimento dell'ospite/familiare/AdS/tutore nel Progetto (PAI): per ogni ospite è predisposto un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) che viene elaborato, condiviso e monitorato e con i familiari/amministratori di sostegno/tutori durante le équipe, attraverso la sottoscrizione dello stesso.

Accompagnamento al fine vita: su richiesta dei familiari/AdS/tutore, la struttura è a disposizione dei familiari che desiderino assistere il proprio congiunto nelle 24 ore, nel percorso di accompagnamento al fine vita. Inoltre, il Coordinatore e gli operatori possono fornire un supporto, su richiesta della persona interessata, in merito al percorso per agire il diritto di congedarsi dalla vita, nel rispetto della sua volontà, autodeterminazione e del suo concetto di dignità (cfr. la normativa della Regione Emilia Romagna che ha istituito il "Comitato regionale per l'etica nella clinica").

Relazioni con le Associazioni del territorio: la Casa Residenza Anziani promuove e favorisce l'integrazione con le risorse informali del territorio, come le Associazioni di Volontariato al fine di organizzare occasioni di socializzazione che coinvolgono ospiti, operatori e familiari/Ads/tutore. L'accoglienza e il contributo di volontari di associazioni del territorio vuole offrire opportunità di arricchimento reciproco in un'ottica di comunità solidale e educante. Per informazioni e eventuali richieste di adesioni rivolgersi al Coordinatore.

E' favorita, inoltre, l'accoglienza di allievi tirocinanti, stagisti e volontari del servizio civile nei profili professionali previsti, tramite apposite convenzioni con enti di formazione/istituti scolastici/università. Ogni tirocinante è seguito da un Tutor, individuato fra gli operatori della CRA, che fornisce supporto e accompagnamento nel percorso di crescita e integrazione con l'èquipe.

Istruzioni operative specifiche relative alle modalità di comunicazione: il personale della Casa Residenza riceve specifica formazione in materia di comunicazione ed è in grado di relazionarsi con la persona anziana e i suoi familiari in modo partecipativo, coinvolgendo e stimolando il dialogo.

Questionari di gradimento: gli ospiti e i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori sono coinvolti direttamente ad esprimere suggerimenti e valutazioni dei servizi attraverso anche la compilazione di un questionario di gradimento; i risultati sono esposti in struttura e analizzati per un miglioramento continuo del servizio offerto.

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/amministratore di sostegno. 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 dalle persone assistite, familiari/caregivers e dalla Committenza.

Servizi di comunicazione con l'esterno: la struttura offre servizi finalizzati a favorire la comunicazione con l'esterno:

- Telefono: possibilità di comunicazioni telefoniche;
- Videochiamate: per supportare le modalità e la diversificazione dei canali di comunicazione, la struttura offre la possibilità di comunicare attraverso videochiamate con il proprio congiunto, in accordo con il Coordinatore.
- Posta: per gli ospiti che hanno trasferito la propria residenza presso la struttura si garantisce il ritiro e lo smistamento della posta.



Segnalazioni, reclami, elogi: il sistema di gestione delle segnalazioni, dei reclami ed elogi rientra fra le attività di ascolto delle persone. Gli ospiti e/o i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori possono esercitare tale diritto mediante:

- Modulistica predisposta e/o Lettera in carta semplice da inserire nella cassetta presente in Struttura anche in forma anonima;
- Segnalazione telefonica al numero della struttura **0543.16589**;
- Segnalazione via Fax (0543.401633) o via e-mail a fabian.nikolaus@coopcad.it o dal sito internet www.coopcad.it, nella sezione dedicata "Segnalazioni e reclami";
- Segnalazione presso la Segreteria della sede legale al numero 0543.401633 e/o mail: cad@coopcad.it.

CAD si impegna a trattare in modo tempestivo i reclami, intraprendendo entro 7 giorni lavorativi le necessarie azioni al fine di risolvere la criticità emersa e contribuire ad aumentare il livello di soddisfazione dei clienti stessi.



VERIFICA DEL SERVIZIO



Il processo di verifica del servizio avviene attraverso:

- 1) **Valutazione da parte dell'equipe del servizio:** attraverso le osservazioni e le proposte dell'operatore che consentono di raccogliere le segnalazioni/esigenze degli utenti.
- 2) **Valutazione da parte del Cliente/Utente:** gli ospiti e le famiglie sono coinvolti nella verifica del servizio attraverso incontri periodici e la compilazione di questionari relativi alla valutazione della soddisfazione del Cliente/Utente. Inoltre, sono previsti e incentivati momenti di confronto di carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla condivisione del buon andamento dei servizi e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli ospiti.
- 3) **Valutazione da parte di CAD:** la Direzione della struttura e la Direzione della Cooperativa CAD svolgono un'attività di verifica sul corretto funzionamento delle procedure relative all'organizzazione delle attività. Gli esiti sono utilizzati ai fini del miglioramento continuo del servizio.
- 4) **Valutazione da parte di Enti Certificatori e/o Organismi esterni:** attraverso le verifiche periodiche programmate da parte di Enti Certificatori esterni (come ad esempio il RINA Services S.p.A. e il CISE - Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico) e ai controlli da parte di Organismi istituzionalmente competenti e preposti (come ad esempio l'Azienda Unità sanitaria locale, l'Amministrazione Comunale, i NAS- Nuclei Antisofisticazione e Sanità).



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 reclami, 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 Casa Residenza che riguardano le persone ospitate, i loro bisogni e il loro benessere.

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.

Gli standard di qualità individuati comprendono anche gli 'Indicatori di benessere dell'ospite' in base alle 'Linee di indirizzo per la qualità dei servizi erogati' emanate dalla Regione Emilia Romagna.

A titolo di esempio, alcuni Indicatori di Benessere:

- 'Dignità della persona': Percentuale PAI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali;
- 'Ascolto e partecipazione': Percentuale PAI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare;
- 'Comunicazione, trasparenza, partecipazione': Nr incontri ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari;
- 'Mobilizzazione e cadute': Percentuali di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute;
- 'Capacità di risposta ai bisogni': Nr medio di bagni di pulizia su base mensile;
- 'Capacità di risposta ai bisogni': Percentuale di miglioramento delle lesioni da pressione.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2018 E GESTIONE DI SITUAZIONI DI EMERGENZA



La Cooperativa CAD in qualità di soggetto gestore della Casa Residenza Anziani 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).

ATTUAZIONE DEL D.LGS. 196/2003 (Codice Privacy) e REGOLAMENTO EUROPEO - GDPR (UE) 2016/679

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 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 e Certificazione sulla Parità di Genere in base alle Linee guida UNI PdR 125:2022- rilasciate da RINA Services S.p.A.- per i seguenti campi 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.



Member of CISQ Federation



SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

I servizi della Casa Residenza 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.

E' garantito il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni persona.

La persona assistita e i suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio.

La persona assistita può inoltrare reclami e segnalazioni.

La persona assistita 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 CRA favorisce la raccolta delle informazioni, direttamente e/o attraverso i familiari/caregivers, al fine di assicurare una migliore qualità della vita e maggiori opportunità di partecipazione alle attività.

La persona assistita 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.

Per quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento alle norme di legge vigenti e alle direttive della Regione Emilia Romagna ed ogni eventuale modificazione ed integrazione.



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
- RESPONSABILE ATTIVITA' ASSISTENZIALI
- OPERATORE SOCIO-SANITARIO
- MEDICO
- RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE
- INFERMIERE
- FISIOTERAPISTA
- ANIMATORE
- PERSONALE ADDETTO LAVANDERIA/GUARDAROBA
- PERSONALE ADDETTO ALLE PULIZIE
- ADDETTO MANUTENZIONI
- PERSONALE AMMINISTRATIVO
- ALTRO (specificare)

NOME E COGNOME

(EVENTUALE)

.I.B. può essere consegnato anche in forma anonima





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



UFFICIO LOGISTICO DI RIMINI
Viale XXIII Settembre 1845 n°109 -
47921 Rimini (RN)
TEL. 0541.778274 - FAX 0541.778327



UFFICIO LOGISTICO DI GAMBETTOLA
Via Soprarigossa 490
47035 Gambettola (FC)
TEL.0547.600088 - FAX 0547.600134



Via GIOVANNI MARCHINI, 1 FORLÌ (FC) - tel. 0543.16589