

CARTA DEI SERVIZI

Casa Residenza per Anziani
di Novafeltria



**Via XXIV MAGGIO, 176
NOVAFELTRIA (RN)
tel. 0541-920362 / 0541-922166**



INDICE

PREMESSA	pagina 3
PRESENTAZIONE: LA COOPERATIVA CAD	pagina 4
LA POLITICA DEL SERVIZIO: MISSION, VISION E PRINCIPI	pagine 5-7
LA CASA RESIDENZA ANZIANI	pagina 8
IL PERSONALE IMPIEGATO	pagina 9
AMMISSIONE E INGRESSO	pagine 10-11
DEFINIZIONE DELLA RETTA	pagine 12-13
DIMISSIONE	pagina 14
ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI	pagine 15-19
MODALITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE	pagine 20-22
VERIFICA DEL SERVIZIO E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pagina 23
VERIFICA RISULTATI E SICUREZZA	pagina 24
PRIVACY E DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE	pagina 25
CERTIFICAZIONI	pagina 26
MODULO RECLAMI ED ELOGI	pagina 27

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 presa in carico
qualificate attraverso competenza e
professionalità da parte di coloro che,
a vario titolo, operano all'interno della
Casa Residenza.**

**La Presidente
Renata Mantovani**



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 XXIV Maggio n°176 a
47863 Novafeltria -

Tel. 0541.920362 / 0541-922166.

orari di segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore
15.30

Il Coordinatore della struttura è **CARLOTTA ACQUAVIVA**

cellulare di servizio: 342-1549203

e-mail: carlotta.acquaviva@coopcad.it

La sede logistica di CAD per il Distretto di Rimini è in Viale XXIII Settembre 1845 n°109 - 47921 Rimini (RN). Tel. 0541 778274. - Fax. 0541 778327. e-mail: segreteria.rimini@coopcad.it

Orari apertura uffici: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30

La nostra Sede Legale ed Amministrativa 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 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 normativa regionale sull'Accreditamento dei servizi socio-sanitari (D.G.R. 514/09 e successive modificazioni) nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta 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.

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 di Novafeltria è una struttura residenziale, autorizzata per accogliere fino a **30 persone anziane** parzialmente autosufficienti e non autosufficienti residenti sul territorio del Distretto di Rimini. La struttura è accreditata in base alla Deliberazione di Giunta Regionale 514/09 e successive modificazioni. Dei 30 posti, **28 posti** sono in regime di accreditamento e **2 posti** a libero mercato (posti privati).

Il servizio è gestito da CAD Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. con un contratto di servizio con il Comune di Rimini, il Comune di Novafeltria e l'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna.

La Casa Residenza è collocata in posizione tranquilla e centrale, adiacente all'Ospedale 'Sacra Famiglia'; è dotata di giardino e parcheggio dedicati. La Casa Residenza è su tre livelli: piano seminterrato, piano terra e primo piano.

Al piano terra si trovano ingresso, soggiorno, sala pranzo e cucina, camere degli ospiti con bagni, saletta per colloquio con i familiari, infermeria, locale operatori, sala relax ospiti, zona per il culto, locali di servizio.

Al piano seminterrato è collocata la camera mortuaria e locali di servizio.

Al primo piano sono collocati i locali ad uso lavanderia, depositi e magazzini per materiali e attrezzature, locale spogliatoio per gli operatori e uffici.

Le camere per gli ospiti sono singole o doppie, tutte con bagno e letti articolati come richiesto dalle normative vigenti; in ogni camera sono presenti armadio e comodino per ogni ospite. I bagni sono distinti per: bagni per gli ospiti, bagni per gli operatori, bagni per i visitatori.

Gli arredi sono comodi e funzionali per garantire un ambiente confortevole e gli spazi sono organizzati in modo da assicurare un ambiente confortevole.

Come raggiungerci

La struttura è situata in
Via XXIV Maggio n°176
a Novafeltria,
adiacente all'Ospedale
'Sacra Famiglia'



IL PERSONALE IMPIEGATO

Le figure professionali che operano nella struttura sono:

- Coordinatore Responsabile
- Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Operatori ausiliari
- Medico di struttura
- Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)
- Infermiere
- Fisioterapista
- Animatore
- Psicologo supervisore

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 e in coerenza con la D.G.R. 514/09.

Il personale assistenziale, sanitario e ausiliario, ad esclusione del Medico di struttura, è lavoratore dipendente della Cooperativa CAD, ed opera in applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e delle normative vigenti. 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.

AMMISSIONE AL SERVIZIO

Per i posti accreditati: le persone che intendono richiedere l'ammissione di un loro congiunto nella Casa Residenza Anziani si devono rivolgere al "Servizio Assistenza Anziani territoriale" (SAA) del Comune di residenza del proprio familiare. L'Assistente Sociale del Comune in qualità di Responsabile del Caso, valuta la richiesta e attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) oppure l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) che valutano le condizioni sanitarie, le esigenze riabilitative e assistenziali della persona e definiscono un Piano Individualizzato di Assistenza (PAI), che viene inviato al Servizio Strutture.

L'ingresso nella Casa Residenza viene disposto dal Servizio Strutture che formula una lista d'attesa in base a: data di presentazione della domanda; punteggio di Non Autosufficienza attribuito su scala BINA; valutazione del bisogno socio-assistenziale da parte del Responsabile del Caso.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di accogliere un nuovo ospite presso la Casa Residenza, il Servizio Strutture dispone il nuovo inserimento in base alla graduatoria. L'ammissione del nuovo ospite è effettuata preferibilmente in presenza del Medico di struttura e può essere organizzata tutti i giorni, ad esclusione dei festivi.

Se la persona contattata in base alla graduatoria, accetta l'inserimento, la Direzione della struttura prende accordi con l'interessato e/o i familiari/tutore/amministratore di sostegno per effettuare la visita preliminare previo appuntamento; sottoscrivere il contratto; ricevere la presente Carta dei Servizi e il Regolamento interno; concordare la data di ingresso; ricevere informazioni sul corredo e vestiario necessari; visionare e sottoscrivere l'informativa sulla privacy.

Per i posti a libero mercato (privati): il Coordinatore della struttura raccoglie le richieste dirette da parte dei cittadini formulando una graduatoria sulla base della valutazione della documentazione sanitaria e dei bisogni socio-assistenziali della persona, anche secondo criteri di adeguatezza in relazioni a valutazioni interne di ordine organizzativo e gestionale.

INGRESSO IN STRUTTURA

L'ospite e/o il familiare/AdS/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);

- 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.

All'ospite e/o familiare/Ads/tutore viene consegnato il modulo per la richiesta di cambio Medico (Medico di struttura) da consegnare all'Ufficio AUSL preposto.

L'ospite e/o il familiare 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 e 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 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 sanitarie, 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 e rispettino il percorso individuale di ciascuno, in base al **Regolamento Interno** e a eventuali normative per la gestione di situazioni di emergenza sanitaria.

Gli ospiti e i loro familiari/caregivers/AdS/ tutore si impegnano a:

- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato la camera e gli spazi comuni;
- osservare le norme del vivere civile;
- collaborare con gli operatori affinché si creino le condizioni in cui possano essere assicurati a tutti gli stessi diritti e siano erogate le prestazioni in base agli specifici bisogni secondo gli standard previsti dalla presente Carta dei Servizi.

MODALITA' DI DEFINIZIONE E RISCOSSIONE DELLA RETTA

Per i posti in regime di accreditamento, la determinazione della quota di contribuzione a carico dell'ospite, su base giornaliera, è definita annualmente dal Comune di Rimini quale Ente competente nell'ambito degli indirizzi forniti dalla Regione e dal Comitato di Distretto.

L'ammontare della quota viene comunicata dal Servizio Strutture all'ospite/familiare/tutore/amministratore di sostegno.

La retta mensile è comprensiva di:

- Assistenza e vigilanza diurna e notturna;
- Somministrazione pasti;
- Attività ricreative, di animazione e socializzazione;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza riabilitativa;
- Servizi Alberghieri (cucina, guardaroba, lavanderia, pulizie);
- Servizi per la cura della persona (podologia, parrucchiere);
- Supervisione socio-psico-pedagogica.

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

Il gestore si riserva di applicare adeguamenti della tariffa sulla base dell'aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite.

La quota di contribuzione mensile a carico dell'ospite è riscossa da CAD in qualità di soggetto gestore, entro il mese successivo rispetto a quello di riferimento. Come previsto dal contratto sottoscritto con l'ospite/familiare/AdS/tutore, il contraente/garante versa al gestore una mensilità della retta in corso al momento dell'ingresso sia per i posti accreditati sia per i posti a libero mercato (si rimanda al 'Contratto Casa Residenza Anziani') per approfondimenti). Per le prestazioni erogate il Gestore Cooperativa CAD emetterà mensilmente fattura.

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 direttamente dalla struttura (es. visite specialistiche private);

- Protesi e ausili (dentiere, occhiali e gli ausili posturali e per la mobilità non dispensate dal Servizio Sanitario Nazionale);
- Assistenza al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi...);
- spese per acquisti di capi di abbigliamento, capi di biancheria ed altri accessori personali;
- spese relative a onoranze funebri;
- eventuali spese personali e accessorie ovvero per servizi e prestazioni non ricomprese nella presente Carta dei Servizi e nel Contratto di Servizio, sono a carico del contraente.

Per le giornate di mantenimento del posto accreditato, conseguenti a ricoveri ospedalieri o assenze programmate e concordate con il Gestore, sarà applicata al Contraente la riduzione prevista dalla normativa regionale di riferimento, a partire dal giorno successivo all'uscita fino al giorno precedente al rientro (la riduzione della retta decorre dal 1° giorno di ricovero al giorno antecedente la dimissione).

Per gli utenti in condizioni economiche disagiate, l'intera quota di contribuzione a carico o per parte di essa, potrà essere sostenuta dal Comune di residenza, sulla base dei propri regolamenti.

La retta a carico dell'ospite é ridotta per le giornate di ricovero ospedaliero o altre assenze concordate con la Direzione.

Per i giorni di eventuale permanenza in Pronto soccorso (P.S.) o in Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.) la retta deve essere corrisposta al 100%, senza riduzioni.

Il contratto potrà essere disdettato 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/ amministratore di sostegno/tutore. In tal caso si deve darne comunicazione scritta al Coordinatore 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 (come indicato nel 'Contratto Casa Residenza Anziani').
- Ricovero e/o trasferimento ad altra struttura;
- Disposizione del Servizio Assistenza Anziani, su richiesta del Coordinatore, qualora l'ospite non possa essere adeguatamente assistito.

Le prestazioni residenziali hanno una durata strettamente connessa al perdurare delle condizioni di bisogno e di appropriatezza dell'erogazione. La valutazione periodica della persona assistita costituisce il parametro per stabilire l'eventuale proroga al trattamento.



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'èquipe multiprofessionale. Il PAI è un progetto di cura derivante dal confronto fra i vari professionisti dell'èquipe con il coinvolgimento e la partecipazione dell'assistito e dei familiari/ amministratore di sostegno/tutore.

Assistenza e vigilanza diurna e notturna

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

Trasporto a carico di CAD in caso di:

- Visite specialistiche esterne, consulenze ed altre eventuali prestazioni sanitarie presso qualunque presidio ospedaliero dell'Azienda U.S.L. richieste dal Medico di struttura; l'accompagnamento dell'anziano è a carico del familiare/ amministratore di sostegno/tutore.
- Trasferimento tra strutture residenziali socio-assistenziali della rete non disposte dall'Unità di Valutazione Geriatrica.
- Piccole commissioni o segretariato sociale;
- Utilizzo di servizi esterni.

Assistenza sanitaria

- Fornitura dei farmaci previsti da prontuario terapeutico;
- Fornitura di dispositivi per il governo dei processi terapeutici e di ausili protesici;
- Prestazioni mediche per diagnosi e cura;
- Assistenza infermieristica e assistenza riabilitativa;
- Trasporto sanitario, a carico dell'Azienda U.S.L., in favore di ospiti allettati o non trasportabili con mezzi ordinari, certificati dal Medico della struttura sociosanitaria in caso di:
 - ricovero ospedaliero e dimissioni anche di tipo programmato ed a regime diurno, in qualunque presidio dell'Azienda U.S.L., pubblico o privato accreditato.
 - prestazioni sanitarie presso qualunque presidio ospedaliero dell'Azienda

U.S.L. richieste in funzione di ricovero programmato o in relazione a ricovero pregresso.

- trasferimenti tra strutture socio-assistenziali disposte dall'Unità di Valutazione Geriatrica.

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

Il servizio di ristorazione è assicurato da un service esterno ed è somministrato sotto il diretto controllo del personale della struttura, in applicazione e nel rispetto da quanto previsto dalla vigente normativa. La preparazione e l'organizzazione dei pasti sono orientate 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 è elaborato settimanalmente, con la possibilità di apportare variazioni in base alle condizioni di salute, a esigenze individuali e su indicazione del Medico di struttura. Il menù del giorno è esposto in prossimità della sala pranzo.

Il servizio di ristorazione prevede:

- **Colazione** Ore 8,00-9,30: Latte, latte e caffè, tè, pane, biscotti, fette biscottate, brioches
- **Pranzo** Ore 12,00 circa: Primo piatto (con possibilità di scelta fra brodo e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, un quarto di vino, caffè d'orzo
- **Merenda** Ore 15,30: Yogurt, succo di frutta, tè, frutta, prodotti derivanti da attività di cucina
- **Cena** Ore 18,00 circa: Primo piatto (con possibilità di scelta fra brodo e pasta), un secondo piatto, contorno, frutta, pane, acqua minerale, un quarto di vino, 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).

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. A tutela della salute e sicurezza degli ospiti, i familiari/amministratore di sostegno/tutore e i visitatori possono portare in struttura soltanto alimenti confezionati o prodotti da forno regolarmente acquistati, per i quali è possibile garantirne la tracciabilità, previo confronto con il personale della struttura.

Gli alimenti preparati in casa non possono essere introdotti e consumati in struttura.

Servizio di lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia e guardaroba è giornaliero e viene assicurato da personale ausiliario dedicato. La Casa Residenza gestisce internamente il lavaggio e lo stiro della biancheria degli ospiti, mentre la biancheria piana viene fornita da ditta esterna che ne assicura lavaggio e stiro.

Il corredo personale deve essere contrassegnato dal cognome 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.

Il cambio 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 servizio guardaroba comprende oltre il lavaggio e lo stiro, tenuta e gestione del guardaroba, distribuzione negli armadi della biancheria pulita. 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. Il servizio è giornaliero.

Servizio di parrucchiere

Il servizio viene offerto mensilmente (o al bisogno) da un professionista socio-volontario di CAD. La programmazione del servizio viene concordata con la RAA.

Alle signore si provvede al taglio e piega e agli uomini al taglio dei capelli e alla barba. Il servizio è compreso nella retta.

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 è compreso nella retta.

Assistenza spirituale

E' garantita l'assistenza religiosa cattolica in accordo con la Parrocchia locale.

Agli ospiti che professano religioni diverse da quella cattolica viene garantita la completa libertà di culto. Gli ospiti che professano religioni diverse dalla cattolica 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.

Segretariato Sociale

Agli ospiti è offerta assistenza nella gestione degli aspetti burocratici legati al ricovero in struttura (es. cambio di residenza, pratiche amministrative, ecc.) e supporto rispetto all'esercizio dei diritti legali (es. consenso informato prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, ecc).

Pulizia e Sanificazione ambienti

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole 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.



Manutenzioni

La struttura ha stipulato contratti con ditte esterne per le manutenzioni degli impianti elettrici, di riscaldamento, idraulici, ascensori, ecc.

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.

Distributori automatici: al piano terra è presente 1 distributore automatico per bevande calde, fredde e snack. I distributori funzionano con monete o con una chiave ricaricabile. Su richiesta, la Direzione provvede a procurare le chiavi ricaricabili.

Giornali, riviste e libri: il servizio mette a disposizione degli ospiti, dei familiari e del personale, quotidiani locali, riviste e libri.

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;

- momenti di ascolto individualizzato relativamente a problematiche individuali e/o all'interno del gruppo degli ospiti.

Il Coordinatore presenza alle riunioni d'equipe con gli operatori della struttura, partecipa agli incontri previsti con i Referenti dell'Ente ed è reperibile per ogni aspetto di contenuto, nonché di processo, inerente il servizio erogato e la realizzazione dei progetti.



MODALITA' DI COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO 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.

La struttura è aperta e disponibile ad accogliere familiari, conoscenti, amministratori di sostegno/tutori nel rispetto dei tempi di vita degli ospiti. Per non disturbare gli ospiti durante il 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 al RAS o alla RAA i quali predisporranno i necessari adeguamenti organizzativi per consentire la visita, purché essa non sia particolarmente gravosa per l'ospite.

La partecipazione dei familiari/caregivers è gradita ed auspicata anche nei momenti di festa organizzati e previsti dalla struttura.

Su richiesta dei familiari/amministratore di sostegno/tutore, la struttura è a disposizione dei familiari che desiderino assistere il proprio congiunto nelle 24 ore, nel percorso di accompagnamento alla morte.

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 comunicati all'Ente Committente.

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 con i familiari/amministratori di sostegno/tutori durante le équipe, attraverso la sottoscrizione dello stesso.

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 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 dalle persone assistite, familiari/caregivers e dalla Committenza.

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.

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.

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 e reclami: il sistema di gestione delle segnalazioni e dei reclami 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 0541.920362 oppure 0541.922166;

-Segnalazione via e-mail a carlotta.acquaviva@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.

Elogi: gli ospiti e/o i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori possono comunicare elogi e ringraziamenti mediante:

-Modulistica predisposta e/o Lettera in carta semplice da inserire nella cassetta presente in Struttura;

-Segnalazione telefonica al numero della struttura **0541.920362** oppure **0541.922166**;

-Segnalazione via e-mail a carlotta.acquaviva@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



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:** i Comuni, l'Azienda Sanitaria Locale, gli utenti 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.
- 3) **Valutazione da parte della Committenza:** attraverso i controlli periodici previsti da parte dell'AUSL della Romagna e in base alle verifiche da parte dell'Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP) circa il mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento. CAD collabora con la Committenza, presso la sede della CRA, per le opportune verifiche previste.
- 4) **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. Gli esiti sono utilizzati ai fini del miglioramento continuo del servizio.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

CAD individua, annualmente, gli obiettivi di miglioramento della Casa Residenza che sono riportati anche nella relazione annuale del servizio, così come richiesto dalla Regione Emilia Romagna. Tali obiettivi 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.

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.

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

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.

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.

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.

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

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/responsabili strutture precedenti, al fine di assicurare una maggiore 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.

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.



SISTEMA DI GESTIONE

UNI PDR 125
Parità di Genere

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

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 MANUTENTORE

PERSONALE AMMINISTRATIVO ALTRO (specificare)

NOME E COGNOME (EVENTUALE)

N.B. può essere consegnato anche in forma anonima





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

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

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NOVAFELTRIA

Via XXIV MAGGIO, 176
NOVAFELTRIA (RN)
tel. 0541-920362 /
0541-922166

