

# **CARTA DEI SERVIZI**

**CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO  
DIURNO e RESIDENZIALE**

## **MOBY DICK**

**Via Orto del Fuoco n°1/A  
Forlì (FC)  
tel. 0543-27101**

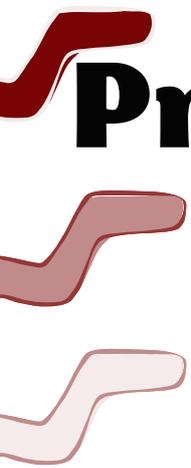


**CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.**

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>pagina 3</b>
<b>PRESENTAZIONE: LA COOPERATIVA CAD</b>	<b>pagina 4</b>
<b>LA POLITICA DEL SERVIZIO: MISSION, VISION E PRINCIPI</b>	<b>pagine 5-7</b>
<b>IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO</b>	<b>pagine 8-9</b>
<b>IL PERSONALE IMPIEGATO E FUNZIONIGRAMMA</b>	<b>pagine 9-11</b>
<b>AMMISSIONE E INGRESSO</b>	<b>pagine 11-12</b>
<b>LA RETTA</b>	<b>pagine 13</b>
<b>DIMISSIONE</b>	<b>pagina 13</b>
<b>ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI</b>	<b>pagine 13-17</b>
<b>MODALITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE</b>	<b>pagine 18-19</b>
<b>VERIFICA DEL SERVIZIO E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>pagine 19-20</b>
<b>VERIFICA RISULTATI</b>	<b>pagina 20</b>
<b>SICUREZZA, PRIVACY E CERTIFICAZIONI</b>	<b>pagine 20-21</b>
<b>DIRITTI DELLE PERSONE ACCOLTE</b>	<b>pagina 22</b>
<b>MODULO RECLAMI ED ELOGI</b>	<b>pagina 23</b>

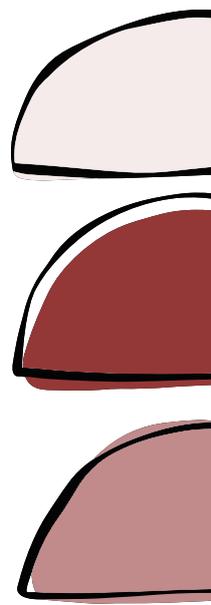
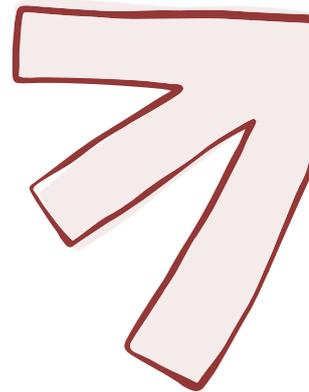
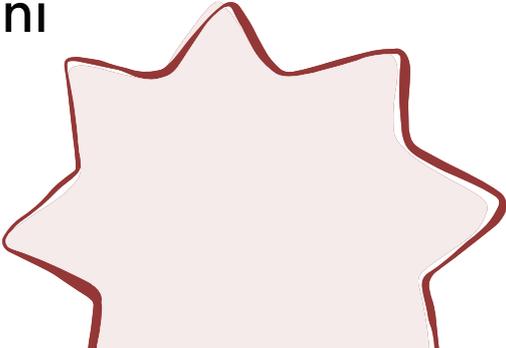
# Premessa



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

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

◆ La Presidente  
Renata Mantovani



# La Cooperativa CAD

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

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

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

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

## Dove siamo

La sede del Centro Socio-Riabilitativo è in  
Via Orto del Fuoco 1/a - 47121 Forlì (FC)

Tel. 0543.27101

indirizzo mail del Centro:

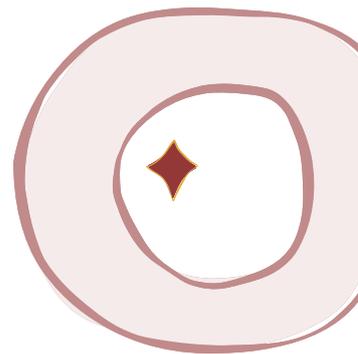
[csmobydick@coopcad.it](mailto:csmobydick@coopcad.it)

Il Coordinatore della struttura è **FEDERICO TOMA**

e-mail: [federico.toma@coopcad.it](mailto:federico.toma@coopcad.it)

La nostra Sede Legale ed Amministrativa della Cooperativa è in  
Via Andrea Dragoni n. 72 a Forlì. Tel. 0543 401633. - Fax. 0543  
401065. - e-mail: [cad@coopcad.it](mailto: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 del Centro socio-riabilitativo diurno (CSRD) è di assicurare il benessere bio-psico-sociale della persona diversamente abile ricercando la migliore qualità di vita possibile. Il servizio vuole offrire uno spazio di vita piacevole, un luogo dove gli ospiti possano trovare assistenza nei bisogni quotidiani, nella cura della propria persona e nella valorizzazione dei propri affetti. Il progetto socio-educativo-riabilitativo proposto per ogni persona è parte integrante del Progetto di Vita complessivo e persegue l'integrazione sociale nel territorio con la partecipazione a iniziative culturali, sportive, sociali, educative con le agenzie del territorio, le associazioni, il volontariato e le famiglie.

CAD, in qualità di soggetto gestore, ha in capo la responsabilità gestionale unitaria in base alla D.G.R. 514/09 e successive modificazioni: CAD organizza le attività assistenziali e socio-educative per il benessere complessivo delle persone in carico.

L'organizzazione del Centro 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.

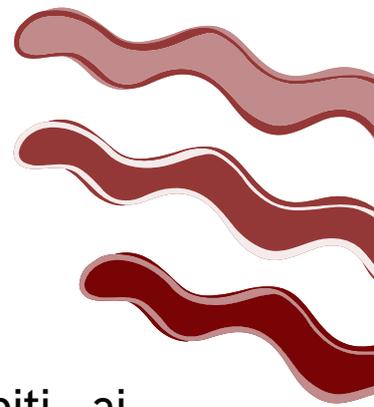
Il Centro Socio-Riabilitativo basa la propria organizzazione sulla capacità di garantire una qualità di vita il più possibile elevata, riconoscendo agli ospiti e ai loro familiari/tutori/amministratori di sostegno un ruolo attivo nella programmazione, partecipazione e valutazione dello stesso servizio di cui sono fruitori. Considerare la persona, la sua famiglia e il contesto sociale di riferimento come parte del sistema, fa sì che i soggetti fruitori dei servizi diventino protagonisti del loro Progetto di Vita e, in particolare, del loro percorso educativo all'interno del Centro.

## 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 succ.mod.) nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta di un'assistenza qualificata. La struttura assicura:

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

# principi



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

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

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

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

A tal fine CAD si impegna a:

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

# il centro socio-riabilitativo

Il Centro Socio-Riabilitativo Diurno è una struttura accreditata definitivamente in base alla Deliberazione di Giunta Regionale 514/09 e successive modificazioni.

Il Centro Residenziale è autorizzato per accogliere 10 persone con disabilità. E' aperto 7 giorni su 7, H 24, per 365 giorni all'anno.

Il Centro Diurno è autorizzato per accogliere 8 persone con disabilità.

E' aperto per 220 giorni all'anno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,00 con possibilità di prolungamento orario fino alle ore 18,00 in base al PEI.

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

I giorni e gli orari di apertura possono subire rimodulazioni e modifiche in situazioni di eventuale emergenza (sanitaria e non).

Il servizio è ubicato al piano terra di un edificio, completamente ristrutturato, nel Centro Storico di Forlì. Offre spazi accoglienti e funzionali arredati conformemente alla normativa vigente e alle norme di sicurezza; dispone di ambienti confortevoli per il consumo dei pasti, per i momenti di relax e per l'igiene. L'ampio salone polivalente, di circa 150 metri quadri, è il 'cuore' del Centro, lo spazio in cui prendono vita le principali attività.

La struttura è progettata secondo i criteri di efficienza energetica per ridurre le dispersioni di energia. Il sistema di riscaldamento a pavimento, il sistema di raffrescamento e condizionamento ed il sistema di isolamento a cappotto termico, garantiscono il miglior comfort microclimatico.

I locali presenti sono:

- 1 salone polivalente che ospita uno spazio soggiorno arredato con divanetti, e poltrone, zona tv con maxischermo, un'area dedicata alle attività attrezzata con tavolo componibile e modulabile, una zona pc attrezzata con computer per navigazione web, una zona mensa con 4 tavoli;
- 1 zona cucina, adiacente la sala mensa, per la sporzionatura, la preparazione di colazioni e merende; è il luogo in cui si ricevono i pasti che vengono poi serviti all'interno attraverso una parete attrezzata per lo smistamento;
- 1 locale dispensa;

- 1 locale per il deposito di ausili per la deambulazione e ausili vari;
- 3 bagni attrezzati per l'handicap di cui 1 anche per il bagno completo;
- 1 guardiola infermieristica con armadiatura idonea alla custodia e conservazione farmaci e 1 postazione computer;
- 1 sala "morbida" dedicata alle attività motorie attrezzata con materassini, lettino bobath, ausili per la motricità;
- 1 spogliatoio per il personale;
- 1 bagno riservato al personale.

Per il Centro Residenziale vi sono inoltre:

- 5 camere doppie, con bagno annesso attrezzato per la disabilità, arredate con armadio personale, letto articolato, comodo, tv, campanelli di chiamata.
- 1 spazio lavanderia/deposito sporco
- 1 stireria/deposito pulito
- 1 spazio lavapadelle.

Gli spazi sopra descritti sono condivisi fra Centro Diurno e Residenziale, i cui ospiti partecipano anche ad attività comuni.

## Come raggiungerci

La struttura è situata in Via Orto del Fuoco 1/A a Forlì.

## il personale impiegato

Le figure professionali che operano nella struttura sono:

Coordinatore Responsabile

Operatori Socio Sanitari (OSS) e Educatori

Figure sanitarie: Infermiere e Fisioterapista/Podologo

Psicologo supervisore

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 e succ.mod.

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

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

- ◆ - svolge percorsi formativi in materia di sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dalle normative vigenti (D.Lgs.81/08);
- conosce e opera nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali, a tutela della privacy;
- è munito di cartellino identificativo provvisto di foto con descrizione della qualifica professionale/ruolo;
- è fornito dei materiali e degli indumenti di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale previsti;
- ◆ - partecipa ai momenti di coordinamento per la programmazione e la verifica delle attività e per la realizzazione dei progetti individuali;
- partecipa agli incontri di supervisione;
- opera nel rispetto di Istruzioni Operative e Tecniche, Protocolli e Procedure di controllo e verifica delle attività lavorative per ragioni di sicurezza e organizzative, secondo le norme vigenti e il sistema di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

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

## funzionigramma

**N.B.** Il funzionigramma integrale, l'organigramma e i turni del personale sono esposti nella bacheca presso la sede del Centro.

**Coordinatore:** concorre ad assicurare la qualità della vita e il benessere complessivo delle persone accolte dal punto di vista biopsicosociale, attraverso l'integrazione fra i processi socio-assistenziali, educativi e sanitari. Concorre alla definizione della programmazione; coordina la gestione delle risorse umane, tecniche e economiche; effettua la valutazione e il controllo complessivo del servizio.

**Operatore Socio Sanitario (OSS):** opera in équipe di concerto con l'educatore e le altre figure professionali coinvolte, in funzione del progetto individualizzato. Contribuisce all'identificazione dell'evoluzione dei bisogni della persona diversamente abile con particolare attenzione a quelli socio-assistenziali.

**Educatore:** cura la presa in carico della persona concorrendo alla definizione dei bisogni, delle potenzialità e capacità individuali. Attiva una relazione educativa personalizzata con la persona e i familiari/caregivers/AdS. Supporta e accompagna le persone in carico nelle attività quotidiane previste dalla programmazione del servizio. Partecipa agli incontri di programmazione e verifica per i singoli progetti individualizzati.

**Infermiere:** assicura la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, nel rispetto di procedure e specifici protocolli. Il servizio provvede all'approvvigionamento, alla tenuta ed alla conservazione dei farmaci mediante apposita procedura di controllo.



**Fisioterapista:** effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive. L'assistenza riabilitativa è erogata attraverso trattamenti individuali, come da indicazioni della Committenza.

**Psicologo:** effettua interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out dell'èquipe professionale del Centro in base ad una calendarizzazione che è affissa in bacheca.



**Personale ausiliario:** gestisce le attività di governo della struttura, pulizia ed igiene, ricambio periodico della biancheria piana, riordino delle sale, pulizia dei tavoli, spazzatura e lavaggio dei pavimenti.

**Allievi Tirocinanti, Stagisti e Volontari Servizio Civile (VSC):** è favorita 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.

**Volontari:** il Centro favorisce l'accoglienza e il contributo di volontari delle associazioni del territorio al fine di offrire opportunità di arricchimento reciproco in un'ottica di comunità educante. Per informazioni e eventuali richieste di adesione rivolgersi al Coordinatore.

## **ammissione al servizio**

L'ammissione al servizio - per i posti accreditati - viene effettuata dall'Ufficio Unico per la gestione e programmazione dei servizi sociosanitari in area disabili istituito nell'ambito dell'Ufficio di Direzione dell'Accordo di Programma presso il Comune di Forlì, su domanda presentata dall'interessato/ familiare/amministratore di sostegno ai Servizi Sociali dei Comuni e in applicazione dell'apposito regolamento approvato dal Comitato di Distretto.

L'ammissione al servizio è subordinata alla valutazione multidimensionale da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVDM).

Al momento dell'ingresso, ai familiari/tutore/amministratore di sostegno viene consegnata la Carta dei Servizi.

Il PEI (laddove necessario il PAI) è elaborato, condiviso e sottoscritto tra gli operatori di CAD, il familiare/tutore/amministratore di sostegno, l'Assistente Sociale del Comune e gli Operatori Sanitari dell'Ausl e, ove possibile, anche dalla persona direttamente interessata.

Il Progetto Individualizzato, connesso al più ampio Progetto di Vita della persona, è verificato semestralmente in èquipe e condiviso con i familiari/AdS/tutore e Committenza una volta all'anno.

# regole di vita comunitaria

Il Centro organizza e regola le attività in modo da contemperare il soddisfacimento dei bisogni di ciascuna persona alla necessità di favorire una vita comunitaria rispettosa del benessere di tutti i presenti.

La persona gode di libertà di movimento all'interno della struttura, di entrata e di uscita negli spazi esterni protetti, fatte salve le limitazioni poste a tutela dell'ordine interno e della sicurezza personale e collettiva degli ospiti.

I familiari/caregivers/tutori devono osservare un comportamento consono all'ambiente senza turbare la tranquillità degli ospiti. Essi devono astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio all'organizzazione

ed al funzionamento della Centro, mantenendo rapporti di reciproco rispetto con il personale in servizio. I visitatori sono tenuti al rispetto delle norme per la sicurezza. In caso di emergenza devono seguire le disposizioni del personale della Struttura.

E' possibile effettuare riprese video e/o fotografie nel rispetto della privacy e con il consenso degli interessati.

CAD declina ogni responsabilità (diretta o indiretta) in caso di non rispetto delle indicazioni fornite in merito alla privacy.

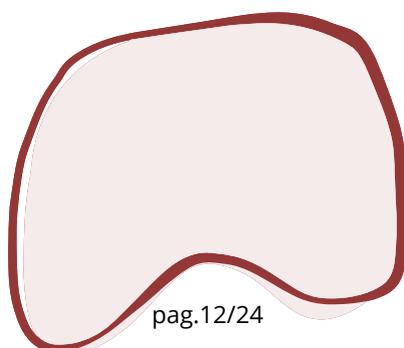
La eventuale somministrazione di alimenti al proprio congiunto è consentita previo accordo con gli operatori per la tutela degli ospiti stessi.

In presenza di oggetti di valore e/o denaro, gli stessi devono essere consegnati agli operatori per la registrazione e la successiva rendicontazione.

Inoltre, non sono ammesse mance, compensi o regalie di alcun genere al personale in servizio da parte dei familiari/ tutore/amministratore di sostegno. In caso di smarrimento o rottura di oggetti personali, CAD si assume la responsabilità laddove il danno sia direttamente imputabile al personale in servizio.

Per ragioni di sicurezza è fatto divieto assoluto di fumare in tutti i locali della struttura.

Le uscite dalla struttura (per visite, gite, soggiorni e quant'altro) sono organizzate con particolare attenzione dall'èquipe del Centro e prevedono la presenza e l'accompagnamento degli operatori.



## **modalità di definizione e riscossione della retta**

La determinazione della quota di contribuzione a carico dell'ospite è effettuata dal Comune di Forlì, previa decisione del Comitato di Distretto.

La tariffa giornaliera, definita in base al livello assistenziale e alla tipologia di frequenza è comprensiva di:

- Assistenza e vigilanza diurna (per il centro diurno);
- Assistenza e vigilanza diurna e notturna (per il centro residenziale);
- Fornitura e Somministrazione pasti;
- Servizi alberghieri;
- Attività educative, ricreative, di inclusione e socializzazione;
- Attività socio-educative esterne come da programmazione annuale;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza riabilitativa;
- Supervisione socio-psico-pedagogica;
- Trasporto e accompagnamento da/per il Centro;
- Fornitura dei presidi per l'incontinenza (per il centro residenziale);
- Servizi di lavanderia e guardaroba (per il centro residenziale).



## **dimissioni, assenze e diritto alla conservazione del posto**

La dimissione dal servizio avviene tramite valutazione congiunta da parte di CAD e dei Referenti Socio-Sanitari della Committenza che hanno in carico il Progetto di Vita della persona.

In caso di ricovero ospedaliero, malattia dell'ospite documentata da certificazione medica, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con il Coordinatore del servizio e i Referenti della Committenza, è garantito il mantenimento del posto in base a quanto previsto nel contratto di servizio.

## **attività e servizi erogati**

### **◆ Personalizzazione dell'intervento**

Per ogni ospite è predisposto un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) - o laddove necessario il PAI - conservato all'interno della Cartella Sociosanitaria personale. E' formulato tenendo in considerazione le capacità, gli interessi e il possibile sviluppo della persona. Nel PEI sono descritti gli obiettivi condivisi con la persona, i familiari/tutore/amministratore di sostegno.

## ◆ **Assistenza e vigilanza diurna e notturna (per il residenziale)**

- Aiuto e supporto nelle attività giornaliere legate al mantenimento delle autonomie personali (igiene, vestizione, nutrizione, movimentazione, spostamenti, deambulazione, utilizzo di ausili...);
- Interventi di assistenza individuale specifica.

## ◆ **Assistenza sanitaria**

Fornita dalla Cooperativa CAD in qualità di ente gestore:

- Assistenza infermieristica e assistenza riabilitativa;
- Fornitura di detergenti e disinfettanti;
- Fornitura di materiale per medicazione;
- Fornitura di ausili standard per i quali non è richiesta personalizzazione.

Fornita dall'AUSL della Romagna:

- Fornitura di farmaci, dispositivi medici, presidi e ausili protesici personalizzati.

## ◆ **Inclusione sociale, Attività educative, ricreative e di animazione**

Le attività svolte sono gestite dagli operatori e finalizzate all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali, di abilità fisiche, cognitive e relazionali e si integrano con i Progetti Individualizzati di ogni persona. Variano nell'arco della settimana e dell'anno, in modo coerente e coordinato, tale da assicurare ritmi di vita familiari per l'ospite. Si differenziano in relazione alla stagionalità, in modo da garantire un'offerta ricca e stimolante. Sono definite annualmente nella programmazione del centro affinché rispondano più efficacemente alle condizioni generali e individuali delle persone e siano condivise con ospiti, familiari/tutori/AdS e servizi territoriali.

Vengono svolte attività laboratoriali, motorie, di gioco, terapeutico-riabilitative, di socializzazione con momenti specifici quali feste, uscite, visite, attività in rete di integrazione con il territorio. Per ampliare l'offerta delle attività proposte possono essere avviate collaborazioni con professionisti esterni (ad esempio, attività psicomotorie, sportive).

Una volta all'anno, previa verifica del Coordinatore se vi siano le condizioni, viene organizzata una gita (di norma della durata di 3 giorni) in località balneare.

## ◆ **Servizio di ristorazione**

I pasti sono preparati e forniti da un fornitore esterno selezionato che opera nel rispetto del piano di autocontrollo secondo la metodologia H.A.C.C.P., così come previsto dal D.Lgs. 193/07 e successive modifiche.

Il menù è predisposto in modo da garantire un'alimentazione corretta, equilibrata, variata, rispettosa della tradizione ed appetibile con possibilità di scelta, privilegiando alimenti freschi in base alla stagionalità.

Il pasto (pranzo e/o cena) è composto da: un primo piatto di pastasciutta a scelta tra due portate con vari condimenti, oppure un risotto, una zuppa calda o una minestra in brodo; un secondo piatto in alternanza tra carne, pesce, affettati misti o formaggi; un contorno crudo o cotto; frutta cruda o cotta; pane. Il momento del pasto è fondamentale per la valenza socializzante ed educativa ed è organizzato in modo da garantire:

- la qualità dei cibi forniti e la possibilità di scelta tra pietanze diverse.
- il rispetto delle abitudini, della tradizione e degli usi alimentari;
- il rispetto delle esigenze sanitarie degli ospiti.

Il personale presente durante il pasto garantisce le seguenti mansioni:

- preparazione ed allestimento degli spazi
- sporzionatura e messa in tavola
- aiuto per l'assunzione del cibo, sia parziale che totale
- Rigovernatura

Gli operatori vigilano nel caso di eventuali intolleranze, allergie e/o diete personalizzate. La sporzionatura e la preparazione di eventuali frullati vengono curati dagli OSS in turno, mentre la somministrazione è a cura di tutti gli operatori in organico.

La Cooperativa CAD definisce il fabbisogno alimentare delle persone accolte con un esperto Nutrizionista.

Inoltre, in presenza di diete personalizzate rilasciate sulla base di consulenze di specialisti nutrizionisti ospedalieri, il Dietista all'occorrenza, predispone l'adeguamento del menù sulla base delle indicazioni prescritte.

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

### ◆ **Pulizia e sanificazione ambienti**

L'attività di pulizia è giornaliera ed è realizzata da una ditta esterna secondo un piano di attività che prevede la pulizia degli spazi e degli arredi utilizzati giornalmente. Con cadenza periodica, sono anche programmati il lavaggio dei vetri interni, davanzali e spolveratura delle tende e delle veneziane, termosifoni.

### ◆ **Gestione guardaroba e beni della persona per il Servizio Diurno**

I beni che l'ospite porta con sé al Centro sono registrati nella Cartella utente, recano scritto il nome della persona e sono conservati in spazi dedicati. Ad ogni utente è garantito uno spazio apposito per il deposito degli effetti (es. indumenti, borse ecc.) ed è cura degli operatori garantirne la conservazione.

## ◆ **Lavanderia e guardaroba per il Servizio Residenziale**

Il servizio di lavanderia è a cura di un service esterno. Il Centro gestisce 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 servizio di guardaroba è giornaliero a cura degli operatori: il corredo personale deve essere contrassegnato al momento dell'ingresso dell'ospite.

Al momento del colloquio di pre-ingresso con l'ospite/familiari/amministratore di sostegno, il Coordinatore comunica le quantità dei capi di abbigliamento e degli oggetti personali necessari nel periodo di permanenza. I capi sono commisurati alle esigenze dell'ospite e alla stagionalità e devono essere pratici e numericamente adeguati.

Gli operatori del Centro effettuano un monitoraggio del fabbisogno degli indumenti per ogni persona in carico, tenendo in considerazione le variazioni stagionali e gestiscono le richieste ai familiari e/o acquisti diretti per l'eventuale ripristino del guardaroba della persona.

Il cambio della biancheria piana dei letti è effettuato tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite; in ogni caso è garantito almeno un cambio alla settimana.

## ◆ **Trasporto e accompagnamento per il Centro Diurno**

Il servizio giornaliero di trasporto e accompagnamento degli ospiti, dai rispettivi domicili al Centro e viceversa, è garantito da operatori CAD mediante l'utilizzo di pulmini a 9 posti attrezzati con pedana per facilitare l'accesso alle persone con ausili per la mobilità. L'utilizzo di figure professionali quali gli operatori, per il servizio di trasporto e accompagnamento, garantisce l'avvio della presa in carico della persona fin dall'ingresso sul pulmino. E' da questo momento che la relazione educativa inizia, favorendo anche il costante rapporto di scambio e confronto con i familiari.

## ◆ **La giornata-tipo**

Gli orari della giornata-tipo sono modificabili e adattabili alle esigenze delle persone accolte in quanto l'organizzazione del servizio è tale da offrire flessibilità e personalizzazione degli stessi, nel rispetto dei ritmi di vita individuali. Ad esempio, l'orario delle 'alzate' e delle 'messe a letto' può essere calibrato in base al progetto individualizzato della persona. Inoltre, sono previste attività socio-educative e di inclusione anche in orari serali, pacchetti di 'residenzialità nel fine settimana' e 'residenzialità di sollievo' per le famiglie. CAD può richiedere una compartecipazione alla famiglia per la realizzazione di queste attività integrative. Le attività educative, così come i momenti alimentari, sono svolti in integrazione fra il Centro Diurno e il Centro Residenziale, favorendo la relazione, la socializzazione e la progettazione condivisa.

Annualmente, ai familiari/tutore/amministratore di sostegno viene consegnata la programmazione con le specifiche attività di laboratorio, le uscite, inclusione sociale e vacanza.



## La giornata-tipo



### Residenziale

Risveglio, igiene,  
colazione

07.00-  
08.30

Attività in gruppo,  
gioco al tappeto e  
allo specchio

08.30-  
09.45

### Diurno

07.15-  
08.45

Trasporto con  
accompagnatore

08.45-  
09.45

Igiene e colazione

### attività condivise

09.45-  
10.00

Raccordo Diurno/Residenziale e organizzazione  
gruppi per attività in condivisione

Attività come da  
programmazione  
settimanale

10.00-  
12.00

12.00-  
12.30

Igiene e preparazione  
al pranzo

Pranzo assistito

12.30-  
13.30

13.30-  
15.30

Igiene, riposo, attività (individuali e/o in  
gruppo), merenda

bagni programmati

15.30-  
16.00

Attività e/o uscite come  
da programmazione

16.00-  
17.30

Igiene e preparazione  
alla cena

17.30-  
18.30

Cena assistita

18.30-  
19.30

Attività rilassanti dopo  
cena: musica e letture

19.30-  
20.30

Messe a letto in base  
alle abitudini ed esigenze

20.30-  
22.00

Cambi programmati,  
vigilanza notturna

22.00-  
07.00

15.30-  
16.00

Igiene e  
preparazione all'uscita

16.00-  
17.30

uscita e rientro  
ai domicili

## modalità di comunicazione e partecipazione

- ◆ **Accesso e partecipazione dei familiari:** l'équipe del Centro 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.
- ◆ **Istruzioni operative specifiche relative alle modalità di comunicazione:** il personale del Centro riceve specifica formazione in materia di comunicazione ed è in grado di relazionarsi con la persona e i suoi familiari in modo partecipativo, coinvolgendo e stimolando il dialogo.
- ◆ **Questionari di gradimento:** gli ospiti e i loro familiari/AdS/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 (PEI):** per ogni ospite è predisposto un Progetto Individualizzato che viene elaborato, monitorato e verificato con i familiari/AdS/tutori, 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:** il Centro promuove e favorisce l'integrazione con le risorse 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 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, che fornisce supporto e accompagnamento nel percorso di crescita e integrazione con l'équipe.

◆ **Segnalazioni, reclami, elogi:** gli ospiti e/o i 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 0543.27101;
- Segnalazione via e-mail a [federico.toma@coopcad.it](mailto:federico.toma@coopcad.it) o dal sito internet [www.coopcad.it](http://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](mailto: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: 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 del Centro 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 organizzati vi 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 di PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali;
- "Ascolto e partecipazione": Percentuale di PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare;
- "Comunicazione, trasparenza, partecipazione": Nr incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori, gli utenti e familiari;
- "Processi e procedure generali, dolore": Percentuale di PEI che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD;
- Indicatore specifico: Percentuale adozione del piano psico/educativo ed assistenziale personalizzato;
- Indicatore specifico: Percentuale attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio.

## **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 e l'analisi dei dati raccolti al fine di individuare azioni ed obiettivi di miglioramento.

Sul sito internet di CAD all'indirizzo [www.coopcad.it](http://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**

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

## privacy

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

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

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

## certificazioni

CAD possiede le seguenti certificazioni:

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

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.



**SISTEMA DI GESTIONE**

**UNI PDR 125**  
**Parità di Genere**

**Member of CISQ Federation**



**CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM**  
**ISO 9001**

# diritti della persona accolta

I servizi del Centro 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/tutore/amministratore di sostegno.

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

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

La persona accolta ha diritto a beneficiare di pasti adeguati che garantiscano un'alimentazione variata, rispettosa della tradizione, appetibile e con possibilità di scelta tra diverse pietanze.

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

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

La Cooperativa CAD, nel rispetto della normativa vigente, supporta la persona accolta anche in collaborazione con i familiari, offrendo informazioni sulle modalità attraverso le quali la persona stessa può esercitare i diritti legali (es: facoltà di esercizio delle disposizioni testamentarie, consenso informato sulle prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, provvidenze economiche e ausili).





# MODULO RILEVAZIONE SEGNALAZIONE, RECLAMI, ELOGI IN STRUTTURA

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

Data: \_\_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_\_

- SUGGERIMENTO       RECLAMO       ELOGIO

DESCRIZIONE:

---

---

---

---

---

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE:

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

NOME E COGNOME (EVENTUALE)

---

∨.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 Sopraringossa 490  
47035 Gambettola (FC)

tel.0547.600088 - fax 0547.600134



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

**CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO  
DIURNO e RESIDENZIALE  
MOBY DICK**

**Via Orto del Fuoco n°1/A - Forlì (FC)  
tel. 0543-27101**