

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO
RESIDENZIALE
(CSRR)**

PICCOLO PRINCIPE

**Via Dante Alighieri n°4
Santa Sofia (FC)
tel. 0543-972011**



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

edizione documento
revisione 1
aprile 2024

indice

- ☰ **premessa** pagina 3
- ☰ **presentazione** pagina 4
- ☰ **politica del servizio** pagine 5-7
- ☰ **il centro socio-riabilitativo** pagina 8
- ☰ **il personale impiegato** pagina 9
- ☰ **ammissione e ingresso** pagine 10-11
- ☰ **la retta** pagina 12
- ☰ **dimissioni** pagina 12
- ☰ **attività e servizi** pagine 13-17
- ☰ **comunicazione e partecipazione** pagine 18-19
- ☰ **verifiche del servizio** pagine 19-20
- ☰ **obiettivi di miglioramento** pagina 20
- ☰ **sicurezza** pagina 21
- ☰ **privacy** pagina 21
- ☰ **certificazioni** pagina 22
- ☰ **diritti delle persone accolte** pagina 22
- ☰ **reclami, suggerimenti, elogi** pagina 23

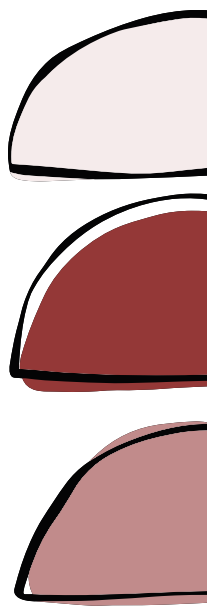
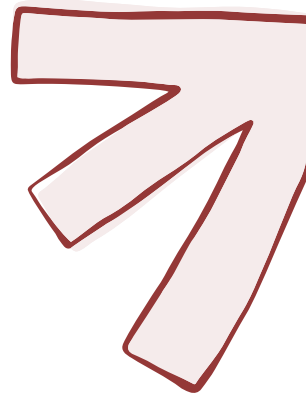
Premessa



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 Dante Alighieri n°4

a Santa Sofia (FC) - 47018

Tel. 0543.972011

indirizzo mail del Centro:

csrpiccoloprincipe@coopcad.it

La Coordinatrice della struttura è ALESSANDRA ZANCHINI

telefono: 0543.972011

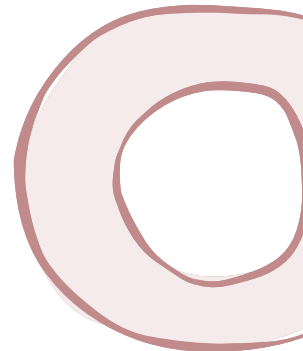
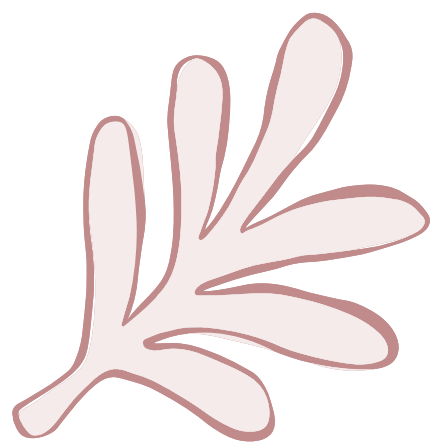
mail: alessandra.zanchini@coopcad.it

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

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 residenziale (CSRR) 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.

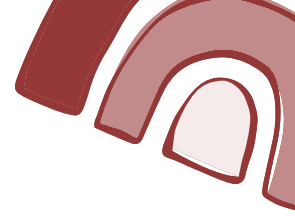
Il progetto socio-educativo-riabilitativo proposto per ogni persona è parte integrante del Progetto di Vita complessivo e persegue l'integrazione sociale nel territorio con la partecipazione a iniziative culturali, sportive, sociali, educative con le agenzie del territorio, le associazioni, il volontariato 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 del 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

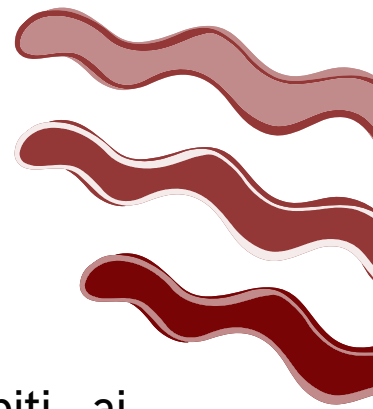


Il servizio è organizzato secondo i principi e gli standard previsti dalla normativa regionale sull'Accreditamento dei servizi socio-sanitari (D.G.R. 514/09 e succ.mod.) nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta di un'assistenza qualificata. La struttura assicura:

- 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;
- Manifesto dei valori: Democrazia, Sostenibilità, Mutualità, Partecipazione, Relazione, Innovazione, Comunità'" - Legacoop Romagna e Federcoop Romagna.

A tal fine CAD si impegna a:

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

il centro socio-riabilitativo residenziale

Il Centro Socio-Riabilitativo è una struttura residenziale, autorizzata per accogliere fino a 10 persone con disabilità; di questi, 8 posti sono in regime di accreditamento socio-sanitario in base alla Deliberazione di Giunta Regionale 514/09 e succ.mod.

Il Centro è aperto h24 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno. L'organizzazione del Centro potrebbe subire rimodulazioni e modifiche, su disposizioni delle autorità locali e nazionali, in situazioni di eventuale emergenza (sanitaria e non).

La struttura è ubicata nel centro del paese in una palazzina ristrutturata posta su due piani con ampio terrazzo, circondata da un giardino protetto da recinzione. Dispone di 4 ingressi, di cui due dotati di apposito scivolo per persone con ausili per la mobilità, per favorirne l'accesso. La struttura, i locali, gli arredi, gli ausili e le attrezzature hanno caratteristiche e sono collocati in modo tale da garantire un ambiente familiare, tenendo conto delle condizioni degli utenti.

Al suo interno sono presenti:

- al piano rialzato:
 - un laboratorio attrezzato per lo svolgimento delle attività educative;
 - un salone polivalente per attività ludico-ricreative di grande gruppo, per la realizzazione di momenti conviviali e attività espressive;
 - spazi attrezzati per attività informatiche;
 - una sala morbida;
 - palestra attrezzata;
 - la sala da pranzo;
 - una cucina attrezzata per la sporzionatura dei pasti;
 - un ufficio predisposto per l'archivio della documentazione e per incontri con i Referenti dell'Ente e con le famiglie;
 - un locale infermeria;
- al piano primo (dotato di ascensore):
 - 5 camere doppie con bagno dedicato: di cui 2 camere con zona giorno condivisa e 1 camera con zona giorno dedicata;
 - piccola cucina funzionante con zona giorno;
 - ufficio/guardiola;
 - locale bagno riservato agli operatori del Centro.

◆ I locali al piano primo sono luminosi; le finestre sono dotate di tende a rullo che assicurano oscuramento dalla luce solare. Gli ambienti rispettano le normative di legge specifiche.

- piano seminterrato: vi sono i locali di supporto: la dispensa, la lavanderia, la stireria, uno spazio deposito/magazzino, un locale spogliatoio e relativo bagno per gli operatori, locali tecnici.

Come raggiungerci

La struttura è situata in Via Dante Alighieri n.4 a Santa Sofia (FC) 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
- 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:

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

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

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 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 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 è elaborato, condiviso e sottoscritto tra gli operatori di CAD, il familiare/tutore/AdS, 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 équipe e condiviso con i familiari e la Comunità almeno 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.

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 e notturna;
- Fornitura e Somministrazione pasti;
- Servizi alberghieri;
- Attività educative, ricreative, di animazione e socializzazione;
- Assistenza infermieristica e Assistenza riabilitativa;
- Trasporto e accompagnamento per visite mediche e uscite;
- Fornitura di presidi per l'incontinenza;
- Servizio di lavanderia e guardaroba.

dimissioni, assenze e 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 della persona accolta, 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 i 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

- 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 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, di rilassamento, motorie, di gioco, terapeutiche-riabilitative, di socializzazione con momenti specifici quali feste, uscite, visite, attività in rete di integrazione con il territorio, attività musicali. Per ampliare l'offerta delle attività proposte possono essere avviate collaborazioni con professionisti per la realizzazione di progetti inerenti attività psicomotorie, sportive, Pet therapy.

◆ **Servizio di ristorazione**

Il Centro si avvale di un fornitore esterno (ASP San Vincenzo dè Paoli) per il servizio di ristorazione, 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 e consente di rispondere alle esigenze dietetiche degli ospiti e di effettuare preparazioni specifiche in caso di diete personalizzate.

Durante il periodo scolastico i pasti sono forniti dal Servizio Mensa, mentre nei periodi di chiusura delle scuole, dalla Casa Residenza Anziani 'San Vincenzo'.

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 è composto da:

- un primo piatto di pastasciutta a scelta tra due portate oppure un risotto, una zuppa calda o una minestra in brodo;
- un secondo piatto in alternanza tra carne, pesce, affettato misto o formaggi;
- un contorno crudo o cotto;
- frutta cruda o cotta;
- pane e bevande (acqua).

Gli operatori vigilano nel caso di eventuali intolleranze, allergie e/o diete personalizzate. Sono previste diete personalizzate o variazioni in base alle condizioni della persona.

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

Inoltre, in presenza di diete personalizzate rilasciate sulla base di prescrizioni di Medici di Medicina Generale e/o specialisti, il Dietista all'occorrenza, predispone l'adeguamento del menù sulla base delle indicazioni prescritte.

La colazione e la merenda vengono preparate in loco utilizzando la cucina del centro con alimenti freschi (yogurt, frutta) o prodotti da forno acquistati dagli operatori.

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**

La pulizia e l'igiene quotidiana degli ambienti è curata dal personale ausiliario e/o da ditta esterna specializzata, in base al Piano di Lavoro specifico, in modo da non essere di disturbo alle attività svolte all'interno del centro. Con cadenza periodica, sono programmate pulizie straordinarie degli ambienti e arredi.

◆ **Servizio di lavanderia e guardaroba**

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 servizio garantisce piccole riparazioni di rammendo del vestiario. 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 e/o al bisogno.

◆ **Trasporto e accompagnamento**

A disposizione del Centro vi è un pulmino a 9 posti attrezzato con pedana per facilitare l'accesso alle persone con ausili per la deambulazione.

L'automezzo è utilizzato per l'accompagnamento a visite mediche e per le uscite nel territorio, in base alla programmazione delle attività.

◆ **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 funzione delle abitudini ed esigenze della persona, compatibilmente con l'organizzazione generale del servizio.

Le attività educative sono svolte 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. In tal modo, i bisogni degli ospiti trovano risposte in un servizio pensato coerentemente, gestito e organizzato in modo ordinato e trasparente. Il numero e il mix di competenze dello staff e le relazioni sistematiche che questo instaura con i servizi del territorio sono un'ulteriore garanzia di risposta appropriata ai bisogni.

Annualmente, viene consegnata ai familiari/tutore/amministratore di sostegno la programmazione con l'articolazione delle attività.

Di seguito, un esempio della giornata-tipo del Centro Residenziale, con evidenziate le attività in integrazione con il Centro Diurno:



La giornata-tipo



	07.00-09.00	Risveglio, igiene, colazione
attività in condivisione con Centro Diurno	09.00-10.00	Raccordo Residenziale/Diurno e organizzazione attività per gruppi
attività in condivisione con Centro Diurno	10.00-12.00	Attività come da programmazione settimanale
attività in condivisione con Centro Diurno	12.00-13.30	Igiene e preparazione al pranzo 12.30-13.30 Pranzo
attività in condivisione con Centro Diurno	13.30-15.30	Igiene, riposo e attività pomeridiane rilassanti 15.00-15.30 attività in gruppo e merenda
	15.30-16.00	Bagni programmati
	16.00-17.30	Attività e/o uscite come da programmazione
	17.30-19.30	Igiene, preparazione alla cena 18.30-19.30 Cena
	19.30-20.30	Attività rilassanti dopo-cena: musica e letture
	20.30-22.00	Messe a letto in base alle abitudini ed esigenze
	22.00	22.00-07.00 Cambi programmati, vigilanza notturna

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. In situazioni ordinarie, i familiari/AdS/tutori possono partecipare attivamente in talune azioni socio-assistenziali rivolte al loro congiunto, come ad esempio collaborando alle attività di animazione, partecipando a gite e uscite, nel rispetto della normativa vigente.
- ◆ **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 accolta 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 alla Committenza.
- ◆ **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/amministratori di sostegno/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 Residenziale, in condivisione con il Diurno, 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 e reclami:** 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 0543.972011;
- Segnalazione via e-mail a alessandra.zanchini@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 familiari/AdS/tutori possono comunicare elogi e ringraziamenti mediante:

- Modulistica predisposta e/o Lettera in carta semplice;
- Segnalazione telefonica al numero della struttura 0543.972011;
- Segnalazione via e-mail a alessandra.zanchini@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 del centro, 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.

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 Comittenza, l'indagine di soddisfazione, la relazione annuale 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 è possibile consultare e/o scaricare il Bilancio Sociale di CAD ove sono pubblicati anche dati relativi al Servizio di cui alla presente Carta dei Servizi.

obiettivi di miglioramento

CAD individua, annualmente, gli obiettivi di miglioramento 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.



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.

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.

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/AdS.

La persona assistita e i suoi familiari/tutore/AdS sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio. La persona può inoltrare reclami e segnalazioni. E' garantito il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose. 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 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 ospitata 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 ospitata 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).

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.



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

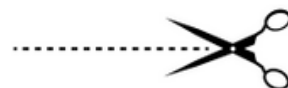
DESCRIZIONE:

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE:

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

NOME E COGNOME (EVENTUALE)

N.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

cad@coopcad.it



Ufficio logistico di Rimini

Viale XXIII Settembre 1845 n°109 - 47921 Rimini (RN)

Tel. 0541.778274 - fax 0541.778327



Ufficio logistico di Gambettola

Via Soprarigossa 490 - 47035 Gambettola (FC)

tel.0547.600088 - fax 0547.600134



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

Member of CISQ Federation

RISA

SISTEMA DI GESTIONE

UNI PDR 125

Parità di Genere

RISA



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001