

# **Carta dei Servizi**

*Casa-residenza per Anziani non autosufficienti (SPRA)*

*“Violante Malatesta”*

*Via Carlo Emilio Gadda, 120 CESENA (FC)*

*Tel 0547 303761 fax 0547 646586*

*e mail [violantemalatesta@coopilcigno.it](mailto:violantemalatesta@coopilcigno.it).*

*Rev.5 del 20/09/2019*

## Sommario

Chi siamo .....	4
I principi che guidano il nostro fare .....	4
l'organigramma della struttura.....	5
I diritti degli Ospiti .....	6
I servizi offerti e ricompresi nella retta .....	8
I servizi offerti MA non compresi nella retta .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
ORARI DEL PERSONALE E GIORNATA TIPO .....	9
LA METODOLOGIA DI LAVORO .....	10
Accesso al Servizio, Informazioni e Retta .....	10
Modalità di erogazione dei servizi .....	12
VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE .....	14
Modalità di dimissioni.....	15
Monitoraggio e qualità del servizio .....	15
gestione dei reclami,suggerimenti e ringraziamenti.....	16
Servizio “Ascolto del Cliente” .....	17
Informazioni utili .....	18

**Gentile cliente**, il documento che sta per leggere è la “Carta dei Servizi” della Casa-Residenza per Anziani non autosufficienti (SPRA)  
“Violante Malatesta”

**La Mission della nostra Struttura è di rispondere con competenza professionale al sistema dei bisogni e dei diritti degli anziani non autosufficienti del territorio di Cesena, salvaguardandone la dignità personale, valorizzandone identità, storia e socialità.**

**Il miglioramento continuo della Qualità, finalizzato a garantire il miglior benessere dei nostri Ospiti, costituisce da sempre la caratteristica della nostra Struttura.**

**Questa carta dei servizi è un documento del tutto diverso dalle pubblicazioni che siamo abituati a vedere, perché vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con la Struttura, ne assicuriamo un utilizzo dinamico, conforme alla normativa vigente garantendone la massima diffusione.**

**Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l’organizzazione complessiva della Struttura, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l’attività degli operatori, agli indicatori di benessere rilevati e dei dati numerici e tipologici sulla gestione dei reclami e agli impegni di miglioramento che assumiamo rispetto alle esigenze degli Ospiti.**

**Nella realizzazione della presente Carta dei Servizi si è voluto cogliere l’occasione per iniziare a sviluppare un’ampia riflessione sull’organizzazione e sulle peculiarità della Struttura, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti e Familiari; questo documento non vuol essere perciò una semplice “guida ai servizi” e nemmeno un mero elenco di diritti, ma l’esplicitazione di precisi impegni e standard di qualità sui quali l’Ospite può misurare e verificare il servizio di cui fruisce. Non rappresenta, dunque, un documento formale, ma l’impegno che la Struttura si assume verso i propri Ospiti.**

**Nella carta abbiamo indicato le informazioni necessarie e i documenti necessari per l’ingresso dell’Ospite, le informazioni per conoscere le modalità per esprimere un reclamo o presentare un suggerimento e tutto quello che riteniamo sia importante che voi conosciate della Struttura. Questo per garantire che il nostro Ospite e i suoi Familiari, siano sempre coinvolti attivamente nel processo di cura. Con questo spirito, La invitiamo ad offrirci i suoi consigli e a presentare i suoi eventuali reclami, che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, aiutandoci così nel miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.**

**A sua disposizione per ogni approfondimento**

**Il Consiglio di Amministrazione**

**Il Cigno Cooperativa Sociale Soc. Coop. a.r.l. ONLUS**

## CHI SIAMO

La Cooperativa Il Cigno persegue le proprie finalità di assistenza residenziale ad anziani non autosufficienti, attraverso la Casa Residenza Anziani Violante Malatesta (di seguito CRA), costruita in conformità con quanto previsto dalla normativa regionale 564/00 e alle normative vigenti in materia di sicurezza prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro. La CRA è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Cesena, come Casa Residenza per 79 posti, di cui 77 accreditati con l'Azienda AUSL della Romagna e il Distretto di Cesena. Dei 77 posti 64 sono contrattualizzati, 3 posti sono per sollievi e 10 posti sono gestiti a regime privato.

Tale Servizio assicura sulla base delle indicazioni contenute nella programmazione territoriale e dei Servizi inviati, l'adattamento delle scelte gestionali ed organizzative, al fine di rispondere all'evoluzione dei bisogni presenti nell'ambito distrettuale.

La finalità del Servizio è quella di creare le migliori condizioni possibili di benessere per l'utente e la sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e il territorio.

## I PRINCIPI CHE GUIDANO IL NOSTRO FARE

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei valori profondi che fanno parte della nostra storia e della nostra tradizione:

**Unità della persona:** l'Anziano non autosufficiente, inserito in Struttura, è primariamente una Persona caratterizzata da una storia e da un'identità personale e sociale; nell'accoglierlo, il personale della Struttura s'impegna a valorizzare la totalità del suo essere, evitando il rischio di un'eccessiva medicalizzazione; s'impegna altresì, a privilegiare un approccio di tipo dinamico e riabilitativo.

**Eguaglianza:** ogni Ospite della Struttura è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali nel rispetto delle sue credenze e abitudini. Nessuna discriminazione può essere esercitata per motivi legati a: sesso, razza, scelte religiose (alimentazione, frequenza ai riti), credo politico, ceto sociale, patologia.

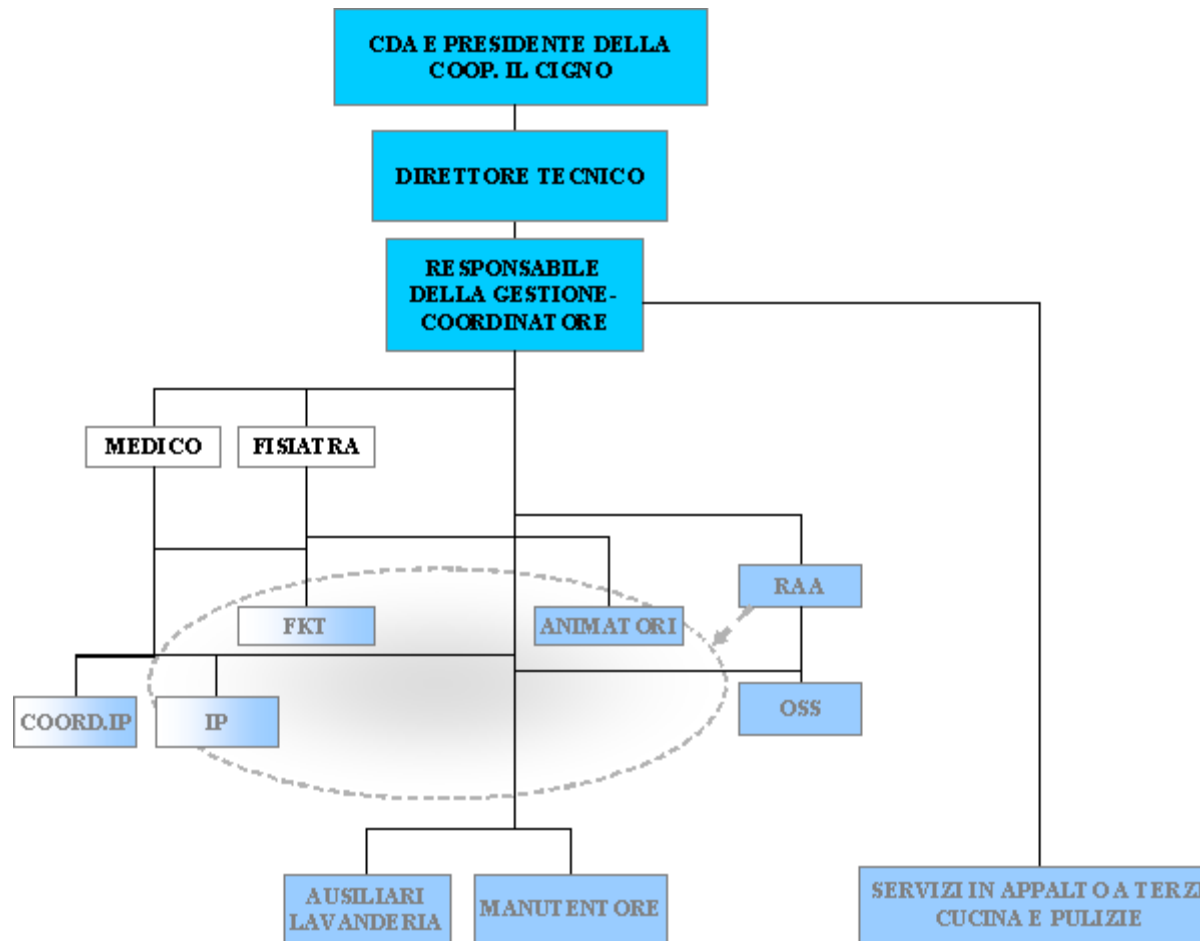
**Riconoscimento e valorizzazione della dignità dell'Anziano:** la Persona Anziana è testimone che non è la capacità produttiva o l'efficienza o la prestanza fisica a conferire valore all'esistenza e che la vita è degna di cura e attenzione in qualunque fase del suo ciclo. L'Anziano e la soddisfazione dei suoi bisogni sono **al centro del Servizio**.

**Partecipazione:** è favorita la partecipazione degli Ospiti, dei loro Familiari e degli operatori alla vita della Struttura. Partecipare significa essere protagonisti nel perseguimento di migliori condizioni di vita e di lavoro per tutti.

**Integrazione:** particolare cura sarà dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il Territorio, affinché l'inserimento nella Struttura non costituisca una scelta emarginante e privi l'Anziano del diritto ad essere parte viva del proprio contesto sociale.

## L'ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA

La CRA “Violante Malatesta”, come già sopra indicato, è gestita dalla Cooperativa Sociale “IL CIGNO”, di seguito riportiamo l’organigramma della Casa Residenza



## **I DIRITTI DEGLI OSPITI**

**Diritto alla libertà e alla sicurezza:** mantenere l'indipendenza e l'autonomia della persona bisognosa di cure deve essere una priorità dell'assistenza erogata dalla Cooperativa. Qualsiasi forma di coercizione alla libertà di movimento deve avvenire necessariamente nel rispetto della dignità della persona e può trovare giustificazione solo se la si considera parte di un trattamento e non come misura autonoma. È necessario comprendere che l'obiettivo di garantire la sicurezza e l'incolumità degli anziani talvolta è in conflitto con l'obiettivo di promuoverne l'autonomia e la libertà di movimento. Quando ciò si verifica, è importante effettuare un'attenta valutazione multidimensionale affinché si realizzi un equilibrio tra questi due aspetti, e i familiari devono essere aiutati a riconoscere il diritto che l'anziano ha di correre anche alcuni rischi pur di mantenere il più possibile ogni autonomia residua.

In caso di emergenza di qualsiasi natura o per qualsiasi causa, l'Ospite ha diritto di ricevere prioritariamente le forme d'intervento più idonee per allontanarlo dalla fonte di pericolo.

**Prevenzione da ogni forma di abuso:** "L'abuso sugli anziani è definito dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) come "un'azione singola, o ripetuta, o una mancanza di un'azione appropriata, che avviene all'interno di qualsiasi relazione in cui si sviluppa un'aspettativa di fiducia e che causa danno o dolore alla persona anziana". L'abuso sugli anziani spesso non è notato ed è raramente denunciato. Può essere intenzionale o meno, e riguarda non solo l'abuso fisico, ma anche quello psicologico ed emotivo, sessuale, finanziario, farmaceutico, nonché la negligenza. Anche la negazione dei diritti civili, la discriminazione e i pregiudizi a causa dell'età avanzata sono considerati forme di abuso sugli anziani". La Cooperativa nel fornire la propria attività di cura e assistenza s'impegna a prevenire, tutelare e proteggere gli anziani ospiti da ogni forma di abuso "intenzionale" e "non intenzionale" permettendo loro di vivere una vita dignitosa fino al termine della loro esistenza.

**Diritto alla dignità, all'integrità fisica e mentale:** tutti i professionisti che operano nella CRA hanno un ruolo fondamentale nel riconoscere e proteggere gli anziani non autosufficienti, essi sono responsabili nei riguardi delle persone che assistono, al fine di ridurre al minimo la possibilità di situazioni di abuso controllando tutti gli utenti che potrebbero essere considerati "a rischio". La Cooperativa sviluppa attività articolate e tese ad aumentare la consapevolezza dei fattori di rischio e aiutare il proprio personale, ma anche i familiari a conoscere cosa devono fare quando sospettano o assistono all'abuso su anziani. Riteniamo che per la prevenzione sia importante coinvolgere tutte le persone impegnate a promuovere il benessere e la dignità degli anziani. Ogni forma di reclami sarà presa in seria considerazione. Anche i programmi di formazione e i corsi di aggiornamento per il personale, aperti anche ai familiari aiuteranno a sviluppare la capacità di osservare, individuare e gestire anche i tipi più "invisibili" di abuso e discriminazione sugli anziani.

**Diritto all'autodeterminazione:** il Progetto di Assistenza Individualizzato (PAI) deve tenerne in grande considerazione attraverso la possibilità data agli utenti di esprimere la loro volontà e opinione e rispettandone i desideri, soprattutto per quanto concerne il modo in cui vogliono essere assistiti, le loro aspettative nei riguardi del piano di assistenza, che comprende ad esempio l'orario della sveglia, la scelta dell'abbigliamento, la scelta dei cibi preferiti e dell'orario del sonno e che si deve adattare quanto più possibile ai desideri della persona assistita.

**Diritto alla privacy:** Il rispetto dell'anonimato, della riservatezza e del consenso della persona vulnerabile devono essere le priorità quando si ha a che fare con la protezione dei dati, soprattutto per quanto riguarda l'accesso ai dati di tipo sanitario. Il personale è adeguatamente formato rispetto all'obbligo di non rivelare i dati o le informazioni personali dell'utente, in particolare se questo può essere lesivo per l'assistito.

Il senso di pudore della persona deve essere sempre tenuto in considerazione. Se un ospite non desidera essere assistito ad esempio da un uomo, il RAA assegnerà all'anziano un addetto all'assistenza confacente alle esigenze dell'anziano. Se vi è una condivisione di stanze o bagni, il personale dovrà garantire che sia rispettata la privacy della persona mentre riceve le sue cure personali come lavarsi o usare il water, chiudendo le porte o schermando la zona dalla vista delle altre persone.

La posta (inclusa quella elettronica) non deve essere manipolata, aperta o letta da terze persone senza il consenso del destinatario. Se l'anziano non è in grado di ricevere od aprire la posta o usare canali di comunicazione senza l'aiuto di altri, dovrà essere assistita da una persona fidata a scelta dell'utente. Gli orari di accesso alla Struttura sono molto flessibili, ai visitatori è però richiesto che l'accesso alle camere tenga conto, soprattutto se l'utente condivide la stanza, del bisogno di privacy, di silenzio e tranquillità da parte anche degli altri residenti.

**Diritto a cure appropriate e di alta qualità** Il rispetto per la dignità, la qualità della vita e il benessere di ogni persona è l'elemento fondamentale di tutte le nostre decisioni che riguardano la progettazione dell'assistenza. Alcuni aspetti dello stile di vita passato possono avere un forte impatto sulla qualità della vita degli assistiti. Quindi deve essere portato rispetto alle abitudini che una persona può avere ereditato dal suo passato, e condividerle con i caregiver può rafforzare la comprensione reciproca

I bisogni di assistenza non sono statici; le condizioni possono cambiare, migliorare e peggiorare, e richiedono risposte in continua evoluzione che possano essere fornite tramite regolari valutazioni dei bisogni, in modo da adattarsi al progetto di assistenza. Un servizio di qualità significa garantire il benessere della persona, che sia rispettoso, accessibile, e che fornisca una continuità nell'assistenza. Fornire un'assistenza di qualità significa inoltre considerare l'assistito un collaboratore centrale, e non un ricevente passivo. Anche i pasti e un'idratazione adeguati possono aiutare a migliorare la salute e la qualità della vita.

Migliorare le condizioni di vita della persona, soprattutto tramite un sostegno puntuale anche nell'aiuto per i bisogni quotidiani (alzarsi, mangiare, bere, andare in bagno, e andare a letto) deve essere fornito nei tempi richiesti dall'assistenza: quando le persone invecchiano, avvertono un maggiore senso di urgenza nei loro bisogni quotidiani, e pertanto un aiuto tempestivo diviene fondamentale.

L'adozione e l'attuazione di standard di qualità obbligatori per l'assistenza professionale da parte della Cooperativa contribuisce a creare un ambiente che sostiene l'assistenza di qualità.

**Diritto ad informazioni dettagliate e al consenso informato:** l'Ospite, attraverso i responsabili del servizio, ha diritto che la sua Famiglia sia tempestivamente e correttamente informata riguardo le proprie condizioni socio-sanitarie, partecipi all'elaborazione del progetto assistenziale, abbia libero accesso alla Struttura, possa intervenire direttamente in alcune attività assistenziali e possa essere di supporto nell'esercizio dei diritti legali e di voto. Per quanto riguarda il diritto alla tutela della salute vedi "Consenso Informato".

**Diritto alla libertà di espressione, alla libertà di pensiero e di coscienza: credo, cultura e religione:** il retroterra culturale di una persona influenza le sue credenze e valori, la percezione della propria salute, malattia e morte; il significato che dà alla morte e all'esistenza; i limiti riguardanti la privacy; la visione del ruolo della famiglia nel prendere le decisioni, l'autonomia della persona o il modo di comunicare con gli altri. Nell'assistenza all'anziano deve pertanto prevalere un approccio tollerante, così che ogni individuo sia libero di praticare i propri riti religiosi o seguire le proprie tradizioni culturali.

Alle persone assistite, qualora si presentasse la necessità, saranno messi a disposizione spazi appositi per praticare le proprie credenze o religione o avere la possibilità di partecipare ad eventi religiosi se lo desiderano. Gli assistiti non saranno in nessun modo spinti a partecipare a nessun evento (religioso, filosofico, politico, etc.) che si tiene Struttura, qualora non lo desiderino.

**Diritto alle cure palliative, al rispetto e alla dignità nell'agonia e nella morte:** le azioni che riguardano la fine della vita sono regolate da una precisa legislazione che nessuno può ignorare. Il diritto ad una morte dignitosa è un diritto umano fondamentale e l'equipe della Struttura deve adottare tutte misure atte ad alleviare e prevenire il dolore e fornire sostegno emotivo alla persona morente e alla sua famiglia. L'equipe con un approccio interdisciplinare deve elaborare un PAI di "accompagnamento alla morte" teso a fornire un trattamento del dolore e di altri sintomi spiacevoli, cure psicologiche e spirituali. La valutazione della qualità della vita può essere eseguita misurando se l'assistenza è adatta alle esigenze e ai desideri dell'assistito (bisogni di comunicazione, bisogni religiosi/ spirituali/culturali/sociali, etc.). Il bisogno di intimità della persona morente deve essere rispettato, per esempio, con la sistemazione in una camera singola o l'utilizzo di un séparé. Deve essere incoraggiata l'assistenza sostitutiva per i caregiver e resi disponibili tutti i servizi che consentano al familiare di stare vicino al proprio congiunto.

## **I SERVIZI OFFERTI E RICOMPRESI NELLA RETTA**

**Il servizio assistenziale:** è fornito da Operatori Socio-Sanitari (di seguito denominato OSS) che si occupano di dare risposte coerenti e tempestive ai bisogni dell'Anziano, al fine di garantirne il benessere psico-fisico e il necessario supporto alla non-autosufficienza nello svolgimento di tutte le fasi di vita quotidiana.

Le ore di assistenza sono ridefinite qualora, in base alla classificazione dell'utenza, il carico d'assistenza o sanitario degli Ospiti subisca degli scostamenti rilevanti.

**Servizio di assistenza medica generica e specialistica / Fornitura farmaci:** Il Medico di medicina generale oltre che delle attività di diagnosi e cura si occupa anche dell'elaborazione del programma sanitario della Struttura, dei rapporti con i presidi sanitari e del rapporto con i Familiari, per quanto di sua pertinenza.

L'Azienda Sanitaria Locale di Cesena garantisce all'interno della Struttura la presenza programmata del Fisiatra e dello Psichiatra.

La Struttura fornisce agli Ospiti tutti i farmaci necessari ed esclusi dal prontuario farmaceutico.

**Servizi di fisioterapia / Fornitura presidi e ausili per la mobilità:** Il Fisioterapista (di seguito denominato FKT) ha il compito di elaborare uno specifico programma di attività motoria e di riattivazione funzionale in base a quanto stabilito dai progetti assistenziali individualizzati. Il personale FKT fornirà momenti di consulenza ai Familiari e agli operatori riguardo il corretto utilizzo degli ausili e delle posture.

**L'Assistenza religiosa** è garantita nel rispetto della libertà individuale di ognuno attraverso la celebrazione una o due volte a settimana della SS. Messa, attraverso la recita del Rosario, l'assistenza nelle fasi terminali e la somministrazione del Sacramento dell'Estrema Unzione.

**Servizio di animazione:** l'Animatore ha il compito di elaborare un programma settimanale delle attività di animazione sulla base di specifici progetti che tengano conto degli obiettivi dei progetti individualizzati e attività specifiche per utenti dementigeni.

**Servizio di ristorazione e consulenza dietetica:** il servizio garantisce pasti vari, bilanciati sulla base dei bisogni nutrizionali degli utenti; diversificati in base ai gusti, offrendo nel proprio menù frutta e verdura di stagione. Per gli ospiti che presentano particolari problematiche sanitarie, il medico curante può richiedere la possibilità di somministrare diete speciali. Il servizio di ristorazione è esternalizzato.

**Servizio di podologo, manicure, barbiere e parrucchiere:** il servizio è fornito da professionisti che accedono in Struttura sulla base di giorni programmati in base alle necessità degli ospiti

**Servizio di lavanderia/guardaroba:** sia il servizio di lavaggio della biancheria degli ospiti che la fornitura e il lavaggio della biancheria piana è appaltato a una Ditta esterna. Il servizio di lavanderia industriale attraverso consegne tri settimanali garantisce il corretto ricambio e approvvigionamento della biancheria piana e personale.

**Servizio di trasporto:**



**Servizio di trasporto:** i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di anziani ospitati nelle strutture residenziali, allettati o non trasportabili con mezzi ordinari, certificati dal medico della struttura socio sanitaria sono a carico della ASL. Rimane a carico dell'utente il solo trasporto per uscite personali organizzate dai Familiari.

In caso di trasferimento

L'Azienda USL assicura i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di anziani non autosufficienti ospitati nelle strutture residenziali, certificati allettati o non trasportabili con mezzi ordinari dal medico della struttura socio-sanitaria, secondo quanto definito dalla normativa vigente, oltreché i trasporti previsti a carico del Servizio sanitario per continuità ospedaliera, per target specifici di pazienti (ad es. pazienti dializzati, oncologici, etc.).

L'azienda USL assicura, altresì, il trasporto degli utenti da una struttura accreditata ad altra accreditata, qualora ritenga necessario disporre il trasferimento dell'utente

**Consulenza dello psicologo:** viene attivata, in caso di necessità, a supporto, supervisione e prevenzione del burn-out degli operatori. In particolare la consulenza viene mirata su situazioni specifiche per garantire l'efficacia delle prestazioni erogate.

**Servizi di manutenzione:** il servizio è garantito attraverso almeno due accessi settimanali del manutentore interno alla Cooperativa, oltre che da contratti specifici con aziende esterne per la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti tecnologici.

### ***I SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA DISPONIBILI SU RICHIESTA***

- Integratori alimentari e prodotti specifici per cure igieniche non prescritti dal Medico curante su richiesta e pagamento dei familiari
- Fornitura di biancheria personale ed effetti personali

### ***ORARI DEL PERSONALE E GIORNATA TIPO***

I turni mensili di tutto il personale oltre ad essere esposti nella guardiola degli operatori, sono disponibili e visionabili su richiesta da parte degli utenti e dei familiari, oltreché dalla Committenza e dagli organismi di vigilanza.

Nell'allegato 3 alla presente carta dei Servizi sono riportati gli orari giornalieri di tutto il personale operante nella CRA e nell'allegato 5 è riportata la "giornata tipo" della CRA

## **LA METODOLOGIA DI LAVORO**

La metodologia di lavoro è centrata su:

- **presa in carico individuale:** per ogni Ospite viene elaborato entro un mese dall'ingresso un piano di assistenza individuale aggiornato al bisogno e comunque con frequenza almeno semestrale;
- **approccio integrato:** il progetto individuale viene elaborato e sviluppato attraverso l'apporto di tutte le figure professionali presenti all'interno della equipe multidimensionale;
- **lavoro per obiettivi;**
- **continuità assistenziale;**
- **globalità della presa in carico dell'Anziano-centralità dell'Anziano;**
- **misurazione dei risultati e progetti di miglioramento;**
- **valorizzazione dell'apporto delle Famiglie, del Volontariato e delle Associazioni**

## **ACCESSO AL SERVIZIO, INFORMAZIONI E RETTA**

### **L'utenza**

Conformemente con quanto previsto dalla vigente Normativa Regionale, gli Ospiti sono anziani in condizione di non autosufficienza fisica, psichica, socio-relazionale per i quali non è possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale. L'ingresso nella Struttura è espressione di una libera scelta dell'Ospite, o in assenza della sua capacità a decidere in merito, del Familiare o Tutore Legale.

L'Ente Gestore non è responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo e attenzione possibili, non può adottare misure coercitive e limitative della libertà personale. Misure in tal senso potranno essere attivate solo dalle competenti autorità.

### **La domanda per l'accesso per i posti soggetti a Contratto di Servizio**

L'utente o suo Familiare inoltrano apposita domanda presso la sede dei Servizi Sociali del Comune di Cesena; l'Assistente Sociale che prende in carico la domanda, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica, che dopo aver eseguito la valutazione del caso, provvede ad inserire l'anziano nella graduatoria della Struttura (o delle Strutture) scelta dall'utente fra le diverse opzioni previste.

La graduatoria d'ingresso terrà conto della classificazione degli Utenti in base al tipo di bisogno e alle necessità d'assistenza.

La graduatoria è pubblica e può essere consultata presso gli uffici del Servizio Anziani del Comune di Cesena.

### **La domanda per l'accesso in posto privato**

L'utente o suo referente presenta direttamente al servizio la richiesta di accoglienza in posto privato, fornendo indicazioni circa i bisogni sanitari ed assistenziali e gli eventuali problemi comportamentali, utili per orientare la struttura circa la scelta del nucleo in cui effettuare l'inserimento. Tali indicazioni consentono di formulare una graduatoria interna delle richieste. Al momento in cui si rende disponibile un posto a regime privato, il coordinatore attinge dalla graduatoria considerando la compatibilità dell'utente con il nucleo in cui si è creata la disponibilità.

Qualora l'anziano o il familiare rifiutino il posto, la domanda verrà eliminata.

I parametri di personale e le modalità di gestione sono le stesse di quelle dei posti soggetti a Contratto di Servizio.

### **Rapporti con tutori o curatori legali dell'utente**

Al momento dell'ingresso in Struttura la Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA) o il Coordinatore incontra l'anziano e i suoi familiari per la compilazione dei dati necessari alla corretta presa in carico dell'utente. Se l'utente è inabile o interdetto si richiederà l'atto giudiziario con cui il Giudice Tutelare ha nominato il tutore o curatore legale. Il nome e i riferimenti del tutore/curatore saranno inseriti nella Cartella Socio-Sanitaria dell'utente e i vari membri dell'equipe avranno cura di informarlo su tutte le attività assistenziali e sanitarie che riguardano l'utente in carico in quanto hanno la responsabilità di rappresentare o assistere la persona inabile o interdetta in tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione, oltre, ovviamente, ad occuparsi del suo benessere.

### **Consenso Informato**

L'acquisizione del consenso informato personale, esplicito, consapevole, attuale e documentato ha fondamento giuridico:

- ✓ Nell'art 2, 13 e 32 della Costituzione;
- ✓ Nell'art 5° del codice penale e nell'art 5 del codice civile;
- ✓ Negli articoli 5-10 della Convenzione del Consiglio d'Europa sui diritti dell'uomo del 19/11/96, ratificata in Italia con legge 145/2001
- ✓ Nel codice di deontologia medica 18/05/2014 Titolo IV
- ✓ In varie sentenze della Cassazione fra cui la sentenza n. 384 del 15/01/97 Cassazione Civile sezione III e sentenza n. 168824 del Tribunale di Milano sezione VII del 14/05/98 Cassazione Civile

Per trattamenti sanitari che prevedono l'acquisizione del consenso informato sarà cura del Medico di diagnosi e cura:

- Dare tutte le informazioni necessarie, tenuto conto del suo livello culturale, fornendo tutti gli elementi che lo mettano nella condizione di comprendere il proprio stato e decidere autonomamente.
- Far sottoscrivere la parte di Cartella Clinica Individuale in cui è prevista la prescrizione medica prima della sua applicazione.

Si specifica che il consenso deve essere richiesto direttamente solo o:

- all'assistito capace di intendere e volere;
- al tutore legale interdetti secondo l'art. 414 del codice civile.

Non esiste un potere di rappresentanza dei prossimi congiunti rispetto al soggetto titolare del diritto di consentire.

**Si ribadisce che la sottoscrizione dell'interessato o del suo rappresentante legale della prescrizione medica motivata deve precedere la sua applicazione.**

### **La retta e la deducibilità fiscale-il deposito cauzionale**

Per i servizi forniti, come esposti nella presente Carta dei Servizi, l'Ospite verserà una retta stabilita annualmente dal Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa, concordemente a quanto definito dall'assemblea dei Comuni del Distretto.

La retta a carico degli Utenti è giornaliera e deve essere versata dal primo giorno di ingresso nel Servizio, sino al giorno di dimissione o decesso dell'Ospite compreso.

Al momento dell'ingresso dovrà essere versato un deposito cauzionale corrispondente all'importo di una mensilità, tale importo sarà restituito all'uscita dell'Ospite dalla CRA. Per le modalità specifiche di pagamento si rimanda all'Allegato "Tariffario".

### **Norma sulla tutela della Privacy**

Sulla base della disciplina privacy prevista dal Regolamento europeo GDPR, dalla normativa nazionale nonché dalla ISO 9001, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato, del suo Referente o Amministratore di sostegno. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso, all'Ospite o al Familiare è richiesto, attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge; verrà altresì richiesta la firma di una liberatoria relativa all'utilizzo dell'immagine per la riproduzione di fotografie, filmati che potranno essere realizzati nell'ambito delle attività di animazione.

La Cooperativa è inoltre in possesso del "Registro dei trattamenti dei dati personali" dove sono in sintesi riportate tutte le misure di sicurezza che sono adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale

### **Rilascio copia Cartella Socio-Sanitaria**

E' possibile ottenere il rilascio della copia della cartella socio-sanitaria e/o parte di essa, facendo formale richiesta al Coordinatore della Struttura da parte di soggetto titolato o, quando le condizioni lo consentano, dallo stesso ospite. I tempi del rilascio sono di 15 giorni dalla richiesta. Il rilascio della copia della cartella socio-sanitaria è subordinata al pagamento di una somma proporzionale alla quantità di documentazione che è necessario estrarre in copia.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **Inserimento**

Il Coordinatore si rende disponibile, previo appuntamento, a far visitare la Casa e a fornire ogni utile informazione circa il suo funzionamento, a chiunque sia interessato a presentare domanda di inserimento nelle graduatorie.

All'atto della comunicazione d'inserimento di un nuovo Ospite da parte dell'Ufficio Anziani, il posto letto è immediatamente riservato.

Solitamente l'ingresso di un Ospite è preceduto da un colloquio con i familiari o i referenti dell'utente, finalizzato a creare le migliori condizioni per l'inserimento dell'Ospite tramite la conoscenza preventiva dei suoi macro-bisogni ed abitudini.

La scelta della camera e del posto a tavola avviene in base alla disponibilità dei posti e alle necessità degli Ospiti e sarà disposto esclusivamente dal Coordinatore, così come gli eventuali spostamenti che si rendessero necessari. L'Ospite dovrà essere fornito di un adeguato corredo personale, interamente contrassegnato con numero o sigla, secondo le indicazioni fornite dalla Casa (Allegato 04 "*Documentazione d'ingresso ed elenco guardaroba*")

L'Utente potrà portare piccoli oggetti, effetti personali, fotografie con le quali personalizzare la propria camera; altri oggetti di arredo, di proprietà dell'Ospite, potranno essere introdotti purché compatibili con la vigente normativa sulla sicurezza e con gli spazi disponibili.

Dovranno essere dichiarate all'atto dell'ingresso, sottoscrivendo apposito verbale, eventuali proprietà personali che si ritengono necessarie di particolare tutela; diversamente la Struttura non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali smarrimenti o ammanchi.

### **Inserimento per ricovero di sollievo**

L'accesso ai 3 posti di sollievo viene disposto dai Servizi Sociali del Comune di Cesena. Nel momento in cui viene fornito il nominativo dell'ospite in sollievo il Coordinatore o Raa della struttura prende contatto con i referenti, invitandoli a visitare la struttura per fornire tutte le informazioni, consegnare la biancheria e stipulare il contratto. Viene richiesto inoltre un certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive, le patologie e la terapia in atto. Agli ospiti in sollievo è riservata una camera singola per ciascun nucleo. In base alla documentazione ed alle informazioni ricevute

ciascun ospite sarà assegnato al nucleo più idoneo ad assisterlo. La persona in sollievo può accedere alla struttura dal mattino del giorno in cui inizia il sollievo, la dimissione avviene solitamente il mattino dell'ultimo giorno. L'ospite in sollievo sarà accolto dal RAA del nucleo o in sua assenza da un Oss da lui delegato.

Al momento dell'ingresso viene compilata la scheda con il progetto di assistenza. Durante il periodo di sollievo tale scheda potrà essere modificata ed integrata in base alle osservazioni raccolte, e riconsegnata al familiare al momento della dimissione, allo scopo di aggiornamento e formazione per l'assistenza fornita dal care giver a domicilio.

Al termine del periodo di sollievo verrà richiesto a ciascun referente di compilare il questionario di gradimento in forma anonima.

I parametri di personale e le modalità di gestione sono le stesse di quelle dei posti residenziali .

### **Regole di vita comunitaria**

Un clima di cordialità e rispetto sono le basi per una buona convivenza tra personale, Ospiti e Familiari della Casa, ai quali chiediamo collaborazione su alcuni punti:

1. l'accesso dei Familiari alle zone giorno è libero durante tutto l'arco della giornata; per non disturbare gli Ospiti durante il riposo e per garantire loro la dovuta riservatezza, si prega i Familiari di evitare l'accesso alle camere nei seguenti orari: dalle ore 12.00 alle ore 15.00 e dalle ore 18.00 alle ore 9.00, fatte salve situazioni particolari che saranno valutate dal Coordinatore;
2. l'introduzione di cibo, generi alimentari, alcolici, animali è consentito solo ed esclusivamente in accordo con il Coordinatore;
3. gli Ospiti (compatibilmente con le loro patologie), i visitatori, gli operatori e i volontari sono tenuti ad un comportamento corretto, evitando schiamazzi, insulti, e atteggiamenti non consoni, in quanto incompatibili con una serena vita comunitaria;
4. durante la somministrazione dei pasti è vietato sostare in prossimità del carrello scaldavivande
5. gli Ospiti ed i loro Familiari sono tenuti ad un corretto utilizzo delle strumentazioni e delle attrezzature della Casa;
6. è vietato fumare in tutti i luoghi della Struttura; se non dove espressamente indicato;
7. la Struttura deve salvaguardare il diritto dell'utente di potersi spostare ed uscire dalla Residenza, per cui gli Ospiti che ne hanno la possibilità, possono uscire autonomamente dalla Casa, salvo ovviamente, avvisare il personale dell'uscita; così come i Familiari possono far uscire l'anziano, firmando l'apposito registro d'uscita ed avvisando gli operatori;
8. gli ospiti possono comunicare e mantenere contatti con l'esterno - ricevendo ed effettuando telefonate utilizzando la linea telefonica della Struttura, attraverso mail, giornali parrocchiali, riviste, quotidiani ecc.

## VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE

### 1) IL PERSONALE

La qualità dell'assistenza deriva dal contributo delle diverse professionalità contemporaneamente coinvolte sul campo, dove l'unità d'intenti e la condivisione degli obiettivi sono il punto di partenza imprescindibile per garantire il funzionamento di tutto "il sistema servizio".

Tutto questo è possibile attraverso l'utilizzo alcuni degli "strumenti" di seguito indicati:

- 1) l'organizzazione di una riunione plenaria a inizio anno, per la presentazione della **Vision aziendale, la condivisione del piano di Struttura, dei programmi di aggiornamento e formazione, degli indicatori del servizio, ecc.** Le altre due riunioni plenarie, svolte generalmente a metà e fine anno le si utilizzano per valutare il raggiungimento degli obiettivi, mettere in campo le necessarie azioni correttive e condividere i piani di miglioramento;
- 2) l'organizzazione di riunioni di nucleo almeno quindicinali, finalizzate alla verifica dei piani di lavoro, alla condivisione di nuovi strumenti, prassi operative e protocolli
- 3) Incontri di supervisione e analisi del benessere organizzativo;
- 4) la pianificazione e realizzazione di un progetto formativo finalizzato ad aggiornare le competenze e a garantire una formazione permanente delle risorse impiegate nell'erogazione del servizio;
- 5) la realizzazione di incontri informali finalizzati a migliorare la collaborazione tra operatori e ad agevolare l'integrazione fra figure professionali diverse e/o operatori stranieri;

### 2) LE FAMIGLIE

La Famiglia rappresenta una fonte di affetto, di sostegno e di appartenenza e per questo svolge un ruolo importante nel favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti.

Proprio per questo noi consideriamo la Famiglia di ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio congiunto.

In questo senso vanno intesi, tutte le azioni della Struttura volte al mantenimento dei rapporti con i Familiari, il coinvolgimento in attività di animazione comunitaria (feste, compleanni, uscite, gite, ecc...) e l'incentivazione dell'uscita degli Ospiti presso i Familiari.

Allo stesso modo noi ci impegniamo ad alimentare lo scambio, il confronto, la collaborazione tra i Familiari e i responsabili della Struttura, attraverso momenti documentati quali:

- 1) applicazione di procedure di ingresso e presa in carico in grado da creare fin da subito la necessaria alleanza operativa;
- 2) incontri periodici di pre-ingresso, dopo un mese dall'inserimento e in occasione della formulazione, e successivamente, verifica del PAI, etc
- 3) incontri individuali con le varie figure professionali per discutere di qualsivoglia esigenza, condizioni sanitarie dell'utente,
- 4) n. 2 incontri annuali con i parenti per la presentazione della Vision, la condivisione delle attività quotidiane del servizio, il coinvolgimento nei percorsi di valutazione della qualità, le risultanze dell'analisi degli indicatori di qualità previsti dalla Regione, delle risultanze del questionario di soddisfazione, delle risultanze dei reclami e dei piani di miglioramento previsti
- 5) Comitato qualità che prevede incontri sistematici (generalmente quadrimestrali o semestrali) con le rappresentanze dei familiari, RAA, il Coordinatore, l'Animatrice, i Volontari, ecc.
- 6) somministrazione del questionario di soddisfazione, cassetta dei reclami/suggerimenti, lettere di elogio, ecc.

- 7) Comitato qualità: prevede incontri sistematici (generalmente quadrimestrali o semestrali) con le rappresentanze dei familiari, RAA, il Coordinatore, l'Animatrice, i Volontari, ecc.
  - 8) Servizio "Ascolto del Cliente"
  - 9) Bachecca informativa con programma animazione esposto, programmazione mensile dei PAI, menù e ogni genere altro di informazione utile
  - 10) feste annuali con pranzo/cena e iniziative/uscite varie fra Servizio e Familiari (es.colazioni in giardino, attività di animazione, ecc.)
- Questi sono solo alcuni degli strumenti messi in campo per creare quel clima di fiducia reciproca che consente di lavorare insieme garantendo produttività e serenità.

### **3) GLI STAKEOLDERS**

Nel suo impegno alla creazione di valore e alla soddisfazione dell'utente/cliente il soggetto gestore assicura con iniziative e strumenti formalizzati e documentati la partecipazione, anche alla redazione/modifica della Carta dei Servizi ed ai percorsi di valutazione della qualità; adottando come metodo il confronto continuo e sistematico e un atteggiamento positivo e ricettivo verso tutti gli Stakeholders (Associazioni, Volontariato, Comune, AUSL, ecc.) portatori di proposte di innovazione e progettualità.

Tutte le persone interessate possono visitare la Struttura previo appuntamento o durante gli Open Day organizzati per far conoscere i servizi della CRA alla Comunità locale e al Territorio.

### **MODALITÀ DI DIMISSIONI**

La richiesta di dimissione dalla CRA deve essere comunicata in forma scritta, con almeno quindici giorni di preavviso e sottoscritta dall'Ospite e/o da suo legale rappresentante.

Il Coordinatore, sentiti il servizio Anziani e/o l'Asl, può chiedere il trasferimento di un Ospite, che a causa di un peggioramento delle sue condizioni psico-fisiche non è più compatibile con i livelli assistenziali forniti; in tal caso sarà il Servizio Anziani che si occuperà della ricerca di soluzioni alternative.

L'allontanamento di un Ospite può essere richiesto dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa anche in presenza di gravi conflitti, fra operatori e Utenti/Famigliari, che possono compromettere la fiducia e vanificare il lavoro di cura verso l'Ospite, nonché per reiterate inadempienze nel pagamento della retta (vedi Allegato 02 "Retta").

In caso di dimissioni a qualsiasi causa dovute, i Responsabili della Struttura saranno a disposizione di chi accoglierà l'utente per fornire ogni informazione utile affinché la continuità assistenziale sia garantita.

### **MONITORAGGIO E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Cooperativa "Il Cigno" ha implementato da oltre un decennio attraverso la Certificazione UNI EN ISO 9001-2008 un sistema **atto a garantire che ogni attività gestita, sia chiaramente identificata, attuata, verificata, corretta e migliorata.**

All'inizio di ogni anno, infatti, prima gli operatori e poi i Familiari sono coinvolti in una riunione di presentazione della Vision annuale elaborata dal Coordinatore e validata dal Consiglio di Amministrazione, che illustra a grandi linee i progetti del nuovo anno, gli obiettivi del Servizio, i piani e tutti gli strumenti che saranno utilizzati per monitorare l'andamento dello stesso. Per rispondere inoltre all'attività di vigilanza e controllo dell'Ente



concessionario dell'Accreditamento, la Cooperativa predispone una Relazione Annuale che evidenzia gli obiettivi raggiunti e la valutazione del posizionamento del Servizio rispetto ad alcuni indicatori di risultato individuati come base minima a livello regionale, ad esempio: l'adozione della Cartella Socio-Sanitaria, l'adozione del protocollo di prevenzione delle cadute, del protocollo sul dolore, ecc. L'altro importante strumento di controllo è la rilevazione sistematica di un pool di indicatori individuati dalla Regione ed utilizzati per verificare il benessere delle persone accolte nel Servizio.

L'implementazione del programma informatico "CBA" ha aggiunto un importante tassello nella misurazione della qualità, consentendo a tutto il personale di garantire una corretta rilevazione delle informazioni, un monitoraggio specifico delle azioni e una puntuale verifica dei risultati. L'espletamento del "debito informativo", l'elaborazione della "relazione annuale", il monitoraggio dei risultati degli indicatori e l'elaborazione delle Azioni Correttive sono un obiettivo fondamentale nel processo di autovalutazione interna, ma anche un'occasione di valutazione da parte dei familiari e dei Servizi Esterni, consentendo all'Ente gestore di:

- ✚ far conoscere il Servizio alla Committenza
- ✚ rendicontare gli impegni assunti
- ✚ garantire l'aggiornamento delle informazioni riguardanti gli utenti assistiti
- ✚ garantire in fase di auto valutazione e di valutazione esterna le informazioni necessarie per comprendere l'efficacia delle azioni intraprese e per valutare quanto la persona viva bene all'interno del Servizio.

La Cooperativa potrà individuare ulteriori specifici indicatori in relazione alle diverse criticità presenti o agli eventuali percorsi di miglioramento da realizzare; allo stesso modo potrà gestire dei target di riferimento al fine di rendere più evidente il percorso di miglioramento/peggioramento dei risultati.

Ci impegniamo inoltre a somministrare periodicamente appositi questionari di soddisfazione dell'utente/familiare, questionari O.C.S per il personale, nonché a gestire i suggerimenti e/o reclami ricevuti per poter monitorare e rendicontare il Servizio con le modalità più sopra delineate.

Dalle risultanze dei dati sopra richiamati saranno elaborati a vari livelli i piani di miglioramento.

### **GESTIONE DEI RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI**

La Cooperativa utilizza una procedura ormai consolidata che prevede una gestione dei reclami attraverso: la raccolta, la registrazione in apposito programma informatico, raccolta e analisi delle informazioni, individuazione degli interventi correttivi, restituzione entro 10 gg. al familiare sulle attività messe in campo, analisi dei risultati. (Allegato 01 "Modulo reclami e suggerimenti").

Nell'atrio della Struttura è posta una cassetta delle lettere nella quale gli ospiti o loro familiari possono inserire i propri reclami / suggerimenti o ringraziamenti. Il Coordinatore o la Direzione Tecnica della Cooperativa si impegna a rispondere entro 10 giorni ad ogni segnalazione non anonima.



## **SERVIZIO “ASCOLTO DEL CLIENTE”**

Il nostro obiettivo è di rendere la permanenza dell’anziano presso la Strutture la più serena e confortevole possibile, riteniamo quindi fondamentale conoscere l’opinione degli utenti o dei loro Familiari sui Servizi, Amministratori di Sostegno, ecc. che erogiamo e sulla qualità degli interventi fornita. Le segnalazioni e i suggerimenti sono uno strumento fondamentale per fare in modo che il Servizio erogato si avvicini sempre più alle aspettative del nostro Ospite e a questo scopo, oltre ai questionari di soddisfazione, è stato istituito il servizio “**ascolto del Cliente**”, grazie al quale è possibile effettuare segnalazioni e suggerimenti tramite un colloquio diretto con il Coordinatore della Struttura e, se necessario, con il Direttore Tecnico della Cooperativa.

## INFORMAZIONI UTILI

La “Violante Malatesta” è sita in Via Carlo Emilio Gadda, 120 Cesena;  
Il Coordinatore della Struttura, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa alla Struttura e ai servizi erogati  
E' presente un centralino passante che mette in comunicazione con i diversi servizi e nuclei.

- ✓ N. di telefono “Violante Malatesta”: 0547 303761
- ✓ Numero di fax “Violante Malatesta”: 0547 646586
- ✓ Indirizzo e-mail “Violante Malatesta”: violantemalatesta@coopilcigno.it
- ✓ N. di Telefono “Coop. Il Cigno” 0547 25306
- ✓ Numero di fax “Coop. Il Cigno”: 0547 22602
- ✓ Indirizzo e-mail “Coop. Il Cigno”: segreteria@coopilcigno.it
- ✓ Sito Internet “Violante Malatesta e Coop. “Il Cigno””: [www.coopilcigno.it](http://www.coopilcigno.it)

Questa Carta dei servizi viene consegnata ai nostri clienti utenti/famigliari:

- al momento dell'ingresso in Struttura dell'ospite;
- tutte le volte che viene aggiornata.

Tale documento è consultabile nel sito [www.coopilcigno.it](http://www.coopilcigno.it) e viene comunque fornito dalla coordinatrice a chiunque ne faccia richiesta

## Segue

- **TARIFFARIO**  
(L'allegato “tariffario” viene deliberato annualmente dal CDA in sede di approvazione del budget)
- **ALLEGATO 01 “MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI”**
- **ALLEGATO 02 “ORARI DI PRESENZA DEL PERSONALE”**
- **ALLEGATO 03 “DOCUMENTAZIONE D'INGRESSO ED ELENCO GUARDAROBA”**
- **ALLEGATO 04 “LA GIORNATA TIPO”**

## TARIFFARIO

<b>Retta giornaliera struttura</b>		
Ospiti in regime di contratto di servizio	Euro 49.5	
Ospiti in regime di posto di sollievo temporaneo	Euro 26.5	
Ospiti in regime privato	Euro 85	

Modalità di pagamento:

**Al momento dell'ingresso in Struttura ed entro massimo 2 giorni dalla comunicazione di posto letto riservato**, l'Ospite (o per lui il Parente Referente) versa:

1. La cauzione corrispondente ad una mensilità sul conto corrente

**intestato a Il Cigno Cooperativa Sociale**

**IBAN IT 07J053872390100000746930**

Presso Banca Popolare Emilia Romagna

**(specificando mese e nome dell'Ospite)**

2. la retta mensile da versare entro il giorno 5 del mese successivo a quello di pertinenza sul conto sopra evidenziato tramite bonifico o addebito diretto su conto corrente (RID)

In caso di ricovero ospedaliero, di soggiorni climatici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate e concordate con il soggetto produttore, deve essere garantito il mantenimento del posto letto, prevedendo il versamento di una quota della retta a carico pari al **45% della retta giornaliera**.

L'utente che non paga entro il termine sopra indicato è considerato "moroso". Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa invia all'utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora, dandone comunicazione anche al Comune. Nel sollecito la Cooperativa indicherà le modalità di pagamento e il termine ultimo entro cui provvedere allo stesso, indicando le conseguenze in caso di inadempimento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, la Cooperativa potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso la Cooperativa addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.





**ALLEGATO 02: “ORARI DI PRESENZA DEL PERSONALE”**

**ORARI COORDINATORE DI STRUTTURA**

LUN	8.00	14.00
MART	8.00	18.00
MERC	8.00	14.00
GIOV	8.00	18.00
VEN	8.00	14.00

**ORARI DELLE RESPONSABILI ATTIVITA' ASSISTENZIALI**

RAA NUCLEO ORTENSIA  
RAA NUCLEO GIGLIO  
RAA NUCLEO GLICINE

TURNO M1	6.30	13.30	TURNO P2	13.30	19.30
TURNO M2	7.00	13.00			
TURNO	11.30	17.30			

**ORARI DI PRESENZA DEL MEDICO DI STRUTTURA**

MAR	9.30	13.30
MERC	9.30	13.30
VEN	15.30	19.30

**ORARI DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO**

COORDINATRICE INFERMIERISTICA

GENOVESE SONIA

TURNO M1	6.00	13.30	tranne la domenica	TURNO M1D	6:00	13:00	( solo la domenica)
TURNO M2	6.00	13.30	tranne la domenica				
TURNO M3	7:30	13.30	(solo lunedì' ORE DI COORDINAMENTO)				
TURNO P1	13.30	20.00	( lun/giov/ven/sab/dom)				
TURNO P2	15.00	21.30	(tutti i giorni)				
TURNO P3	13.00	17.30	( solo venerdì ORE DI COORDINAMENTO)	TURNO P3 + COORD	13:00	20:00	
TURNO P4	11.30	20.00	(mar/merc)				

**ORARI DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE**

**NUCLEO ORTENSIA**

TURNO M5	6.30	13.30
TURNO M6	6.30	13.00
TURNO M8	6.30	10.00
TURNO M10	6.30	13.00
TURNO M11	6.30	13.30
TURNO M12	6.30	13.00
TURNO P5	13.30	20.15
TURNO P6	13.30	20.30
TURNO P7	14.00	20.30
TURNO P8	14.30	21.00
TURNO N	21.00	6.00

**NUCLEO GIGLIO**

TURNO M1	6.30	9.45
TURNO M2	6.30	13.30
TURNO M9	6.30	13.30
TURNO P1	13.30	20.15
TURNO P2	14.30	21.00
TURNO N	21.30	6.30

**NUCLEO GLICINE**

TURNO M3	6.30	13.30
TURNO M4	6.30	13.30
TURNO M7	6.30	10.00
TURNO P3	13.30	20.30
TURNO P4	14.15	20.30
TURNO N	21.00	5.00

**ORARI DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA COOP ARCADE**  
FISOTERAPISTA

TURNO M1 8.00 12.00  
TURNO M2 8.30 12.30  
TURNO P1 14.00 17.00 LUN E GIOV  
TURNO M3 8.00 10.00 SAB

TOT 40.30 ORE SETT

**ORARI ANIMAZIONE**  
ANIMATRICE

TURNO A 8.30 12.30  
TURNO A2 14.30 17.30

TOT 46 ORE SETT



### **ALLEGATO 03-“ DOCUMENTAZIONE D’ INGRESSO ED ELENCO GUARDAROBA ”**

- DOCUMENTO DI IDENTITÀ (valido e con foto)
- TESSERA SANITARIA
- VERBALE DI INVALIDITÀ /ACCOMPAGNAMENTO
- ESENZIONE TICHET
- CERTIFICATO DEL MEDICO CURANTE CON INDICAZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA ASSUNTA
- DOCUMENTAZIONE SANITARIA RELATIVA ALLE PATOLOGIE DI CUI SOFFRE L’ANZIANO ( visite specialistiche, referti di analisi, radiografie o altri esami strumentali, ecc. )

### **CORREDO PERSONALE**

Gli indumenti saranno quelli di uso abituale, marcati con il numero che verrà comunicato; i quantitativi segnalati sono indicativi e possono variare in considerazione delle diverse situazioni dell’Ospite

- Biancheria intima (mutande 10 pezzi , maglie intime 6 pezzi, sottoveste e reggiseno 3 pezzi, calze 6 paia)
- Camicie da notte /pigiamina 6, vestaglia da camera
- Fazzoletti da naso 12 pezzi
- Abiti di proprio gusto (vestito, vestaglietta, gonna, pantaloni, giacca, camicia, maglia, tuta...) considerare la disponibilità di 6 cambi;
- Pantofole e calzature comode
- Giaccone o cappotto, berretto o fazzoletto da testa
- Se utilizzati porta protesi con protesi, occhiali con portaocchiali

**ALLEGATO 04 “ LA GIORNATA TIPO”**

- **DALLE ORE 6.30 ALLE ORE 8.30: ALZATE, GIENE, VESTIZIONE, BAGNO, MEDICAZIONI, PREVIEVI, FISIOTERAPIA A LETTO**
- **DALLE 8,30 ALLE 9,30 : COLAZIONE ( IN SALA DA PRANZO O A LETTO), SOMMINISTRAZIONE FARMACI**
- **DALLE 9.30 ALLE 11.30: PROSECUZIONE BAGNI, RIFACIMENTO LETTI, ACCOMPAGNAMENTO IN BAGNO, DEAMBULAZIONE ASSISTITA, IDRATAZIONE, CURE ESTETICHE , ATTIVITA’ FISIOTERAPICHE, ATTIVITA’, DI ANIMAZIONE**
- **NELLA GIORNATA DEL LUNEDI’ DALLE 10.00 ALLE 11.00 EQUIPE MULTIPROFESSIONALE , STESURA PAI, NELLA GIORNATA DI MARTEDI’ ORE 9.30 -11.30 COORDINAMENTO ORGANIZZATIVO**
- **DALLE 11.45 ALLE 12.45: PRANZO (IN SALA DA PRANZO O A LETTO) SOMMINISTRAZIONE FARMACI**
- **DALLE 13.00 ALLE 15.00: RIPOSO ( A LETTO O IN POLTRONA)**
- **DALLE 15.30 ALLE 16.00 MERENDA E IDRATAZIONE**
- **NELLA GIORNATA DI GIOVEDI’ DALE 15.30 ALLE 16.30 EQUIPE MULTIPROFESSIONALE , STESURA PAI**
- **DALLE 16.00 ALLE 17.30: ACCOMPAGNAMENTO IN BAGNO, DEAMBULAZIONE ASSISTITA, IDRATAZIONE , CURE ESTETICHE , ATTIVITA’ FISIOTERAPICHE, ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE**
- **DALLE 17.45 ALLE 18.45 CENA ( IN SALA DA PRANZO O A LETTO) SOMMINISTRAZIONE FARMACI**
- **DALLE 19.00 ALLE 21.00 : IDRATAZIONE E PREPARAZIONE AL RIPOSO NOTTURNO**

**DALLE 21.00 ALLE 06.30 : RIPOSO NOTTURNO CON ASSISTENZA ( CAMBIO POSTURA, CAMBIO PER DIURESI, ASSISTENZA AL BISOGNO)Allegato 03 - “ORARI DI PRESENZA DEL PERSONALE”**