



Ente gestore:

Cooperativa Sociale

F.A.I. Ponte Vecchio S.p.A.

Registro Imprese/Codice Fiscale e Partita IVA 0183088018

## SOMMARIO

1.	<i>PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI</i> .....	3
2.	<i>PRESENTAZIONE ENTE GESTORE</i> .....	4
3.	<i>PRESENTAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (APA) ARCOBALENO PARC</i> .....	6
4.	<i>STRUTTURALI E LOGISTICI</i> .....	7
5.	<i>COME RAGGIUNGERCI</i> .....	8
6.	<i>I SERVIZI EROGATI NEGLI APA ARCOBALENO PARC</i> .....	9
7.	<i>MODALITA' DI ACCESSO AGLI APA ARCOBALENO PARC</i> .....	16
8.	<i>CONTINUITÀ ASSISTENZIALE</i> .....	18
9.	<i>GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI OSPITI</i> .....	19
10.	<i>STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</i> .....	20
11.	<i>FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE</i> .....	22
12.	<i>PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA</i> .....	23
13.	<i>TUTELA DELL'OSPITE</i> .....	25
14.	<i>STRUMENTI INFORMATIVI</i> .....	26
15.	<i>QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO</i> .....	27
16.	<i>CONTATTI</i> .....	28
17.	<i>APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI</i> .....	28

*Gentile Signore/a,*

*Le presentiamo la nostra **Carta dei Servizi**, un documento che Le permetterà di conoscere la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi, che l'Ente gestore degli "Alloggi Protetti per Anziani ARCOBALENO PARC", si propone per rispondere in modo soddisfacente ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.*

*Questa Carta dei servizi nasce con l'intento di:*

- *essere strumento, semplice ed accessibile, di conoscenza ed orientamento, per le persone residenti, i familiari e quanti in futuro si troveranno nella necessità di usufruire della struttura;*
- *contribuire, nel rispetto dei ruoli, a creare un clima di reciproca stima tra Direzione, Operatori, Famiglie e Residenti attraverso la condivisione d'intenti a supporto di una operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga sia per chi la riceve.*

*All'interno di questo documento sono descritti:*

- *i servizi offerti,*
- *le modalità di accesso alle prestazioni,*
- *le modalità di erogazione di eventuali prestazioni,*
- *e molte altre informazioni utili a comprendere la gestione della quotidianità degli Ospiti e l'organizzazione degli APA Arcobaleno Parc.*

*Gli APA Arcobaleno Parc sono piccoli appartamenti completamente arredati, luminosi, climatizzati e personalizzabili. Tutti gli alloggi sono dotati dei più moderni ausili ed offrono la possibilità di vivere in un appartamento indipendente, ma all'interno di una realtà protetta.*

*Siamo consapevoli che cambiare ambiente di vita per una Persona anziana sia sempre un passaggio molto delicato e difficile, pertanto riteniamo necessario non solo assicurare agli Ospiti tutta la protezione, i servizi, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere di cui hanno bisogno, ma ancor più **impegnarci ogni giorno per creare all'interno del complesso residenziale un clima sereno, rispettoso della autonomia e riservatezza, attento alla dignità, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona Ospite.***

*Rimanendo a completa disposizione per fornire ulteriori informazioni, per accogliere suggerimenti e richieste, al fine di costruire, **Insieme**, servizi di Assistenza e Cura sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri Ospiti, Le Auguriamo una Buona Lettura,*

*Cordiali Saluti,*

*La Direzione*



## 1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della "Carta fondamentale dei Diritti dell'Anziano", nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell'Anziano.

La nostra Carta dei Servizi mutua nella sua completezza la "Carta dei diritti della persona Anziana", di cui nelle successive pagine riportiamo integralmente il contenuto. Gli aspetti più qualificanti sono così riassumibili:

- gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come "memoria culturale" di una popolazione, ma anche, data la maggior aspettativa di vita attuale, come un contributo specifico di energie ed esperienze, del quale la società può avvalersi;
- valorizzare e rispettare l'anziano significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano, ossia il principio "di giustizia sociale", enunciato nell' art. 3 della Costituzione della Repubblica, il principio "di solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione ed il principio "di salute", enunciato nell'art. 32 della Costituzione, sono alla base di ogni intervento che riguarda la generalità dei cittadini, indipendentemente dalla condizione "anziana", ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l'esistenza umana. Non vi è, dunque, contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani. Tale Carta deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti sopra enunciati insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

La gestione dei nostri Alloggi Protetti per Anziani, pertanto, è volta a sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione del lavoro quotidiano, svolto attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e l'Ufficio di Ascolto dell'Ospite, quali punti di riferimento informali, immediati e di semplice accesso, per un sempre migliore ed adeguato servizio per tutti coloro che necessitano di assistenza e di tutela.

Il complesso che ospita gli alloggi Protetti "Arcobaleno Parc" è stato realizzato grazie alla volontà e l'impegno del Cavaliere Carmine Napolitano e dei suoi soci, su progetto dell'Arch. Luisa Marabelli di Pavia e con il supporto dell'Amministrazione Comunale di S. Martino Siccomario.

La Residenza è stata di recente inaugurata ed è gestita dalla "Cooperativa Sociale F.A.I. Ponte Vecchio" con sede legale ed operativa in S. Martino Siccomario (PV), in Via degli Ontani 2.

## 2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE

### CHI SIAMO

F.A.I. Ponte Vecchio è una società cooperativa sociale e, dunque, un gruppo di persone impegnate nella **progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla persona** in ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo ed alberghiero. Tutte le nostre attività sposano il concetto della **cura come "risposta al bisogno"** con un'offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, **al cui centro c'è la persona**, con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti, la sua autonomia. I nostri progetti sono rivolti alla persona, ai cittadini, al territorio, secondo la metodologia dell'animazione di comunità e del lavoro di rete, finalizzati alla **promozione umana e sociale** e alla **riduzione del disagio**. E' proprio nel rispetto di questi elementi che la Cooperativa è cresciuta considerevolmente, dando vita, negli anni, a **un'organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata** con le risorse territoriali. F.A.I. **crede nel lavoro di rete, nella collaborazione e nella partecipazione** come impronta sia interna, nello scambio tra i soci, sia esterna, nella gestione del rapporto con i diversi attori sociali (famiglie, organizzazioni di volontariato, associazioni e istituzioni locali), per garantire flessibilità, specificità ed efficienza a tutti i suoi servizi. Lo spirito che ha mosso inizialmente, e continua oggi ad ispirare la Cooperativa, è il risultato di anni di esperienza e dedizione alle attività sociali, nella consapevolezza di svolgere un **lavoro utile per la Comunità** e di farlo **valorizzando i diritti delle persone e i loro sentimenti**.

### MISSION

"Soddisfare i bisogni delle persone migliorandone la qualità della vita, con particolare riferimento alle fasce sociali fragili e svantaggiate e, quindi, contribuire alla costruzione di una comunità migliore basata sulla mutualità e sulla solidarietà sociale".

### MISSION

"Soddisfare i bisogni delle persone migliorandone la qualità della vita, con particolare riferimento alle fasce sociali fragili e svantaggiate e, quindi, contribuire alla costruzione di una comunità migliore basata sulla mutualità e sulla solidarietà sociale".

### PRINCIPI DI RIFERIMENTO

I **principi di riferimento di F.A.I. sono:** la solidarietà, l'ascolto, l'accoglienza, la prossimità, la centralità di ogni persona, la condivisione, la coerenza, la giustizia, la libertà, la partecipazione democratica, il diritto delle persone all'autodeterminazione, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, il rispetto dei territori e la promozione delle loro risorse, il senso e il valore politico del lavoro sociale, il lavoro dignitoso per ogni socio.

### VALORI

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i canoni della **mutualità, dell'accoglienza e del rispetto della**

**diversità**, e si propone come soggetto attivo per promuovere e contribuire, attraverso il proprio lavoro, al miglioramento delle realtà sociali, a rischio di emarginazione ed esclusione, dei territori in cui opera.

Suo obiettivo principale è quello di salvaguardare la persona umana, portatrice di un mondo originale e unico, di una dimensione culturale, sociale, familiare personale da conoscere, valorizzare e rispettare. Le strategie d'intervento sono mirate a soddisfare:

- bisogni primari: cura della persona, igiene personale e ambientale, vitto e alloggio;
- bisogni relazionali: mantenimento dei rapporti familiari e sociali;
- bisogni occupazionali: attività di animazione, laboratori creativi, supporto psicologico;

attraverso servizi 'su misura', personalizzati, capaci di rispondere efficacemente alle singole necessità, che integrano il concetto di salute a quello di benessere, inteso come stare bene con sé stessi e con gli altri, anche in presenza di deficit e limitazioni.

## CAMPI PRIORITARI D'AZIONE

I campi prioritari di azione della Cooperativa Sociale F.A.I. possono essere così distinti:

⇒ Socio-sanitario

**Erogazione di prestazioni sanitarie a rilevanza sociale**, cioè attività finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie congenite e acquisite;

**Erogazione di prestazioni sociali a rilevanza sanitaria**, cioè attività del sistema sociale che hanno l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute.

**Erogazione di servizi socio sanitari ad alta integrazione sanitaria**, prestazioni caratterizzate da particolare rilevanza terapeutica e intensità della componente sanitaria.

⇒ Socio-educativo

**Erogazione di "servizi sociali"**, attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, convenzionati ed a pagamento, destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita.

**I servizi attivati in questi campi d'azione hanno, ad oggi, come popolazione potenzialmente interessata le famiglie e i loro componenti fragili in età adulta e in età anziana.**

⇒ Metodologia

La persona è posta al centro di ogni servizio, in quanto principio posto a fondamento delle attività svolte dalla Cooperativa Sociale F.A.I. L'Ente opera considerando **la persona a cui offre servizi**, sia essa a casa propria che residente in una struttura, sia sana che malata, sia orientata che demente, **portatrice degli stessi diritti di qualunque altro cittadino**. L'accoglienza delle persone all'interno delle diverse unità di offerta ha come principio prioritario: la valorizzazione dell'individuo. Il porre in evidenza le competenze e le capacità conservate dall'Ospite evitando, la riduzione dell'Individuo alla mancanza, alle carenze o alla malattia di cui è portatore.

In questo modo la Persona si sente **Riconosciuto** nella sua ricchezza, nelle sue potenzialità e nella sua complessità, piuttosto che solo nel suo stato di bisogno. Nella metodologia che fa da cornice a tutte le azioni e gli interventi posti in essere nelle diverse unità d'offerta, attraverso un approccio multidisciplinare e multidimensionale, la **Cooperativa F.A.I.**, si ispira a quei principi tesi a favorire il benessere globale dell'individuo tramite la relazione d'aiuto mediata dalla flessibilità. Questo è il compito principale che la Cooperativa si assume, proponendo una metodologia concreta al fine di "preservare l'identità sociale" della persona. Il centro dell'approccio metodologico: la constatazione che un luogo, per essere a misura d'uomo, deve diventare un luogo di rapporti non informali, ma **significativi** per la persona. L'lo cresce solo all'interno di un rapporto umano privilegiato, percepito come accogliente e propositivo, e nei confronti del quale, nel tempo, nasce e si sviluppa una sufficiente fiducia. Così all'inizio del nostro intervento, e come tessuto stabile dello stesso, poniamo l'accoglienza e la costruzione di una rete di rapporti. Tale attenzione al "come" costruiamo e coltiviamo le relazioni umane è centrale sia per i rapporti interni che per quelli esterni.

### 3. PRESENTAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (APA) ARCOBALENO PARC

La Cooperativa FAI, quale Ente impegnato nella rete dei servizi socio-sanitari assistenziali vuole offrire prestazioni di elevato standard qualitativo rivolte alle persone della terza età ed ha ampliato la gamma dei Servizi offerti con la realizzazione di una nuova unità di offerta sociale, costituita da un complesso residenziale di 11 unità abitative (c.d. "Alloggi Protetti per Anziani"), con caratteristiche omogenee, ciascuna indipendente, ma funzionalmente collegata alle altre da spazi dedicati ai servizi generali, a quelli di utilità comune e di uso collettivo. Tale complesso è gestito dalla Cooperativa FAI a misura delle esigenze di una utenza anziana, priva di una adeguata rete di protezione familiare o sociale, con lievi difficoltà, che ravvisi la necessità o anche semplicemente la utilità di garantirsi, in un ambiente controllato e protetto:

- la sicurezza personale;
- il comfort di vita;
- una adeguata vita di relazione nel rispetto delle proprie esigenze di autonomia abitativa e di privacy.

⇒ *Servizio erogato*

Gli "Alloggi Protetti per Anziani" Arcobaleno Parc per la loro ubicazione, adiacente e connessa alla R.S.A. Arcobaleno Parc, e per le particolari caratteristiche strutturali (alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, con bagni dotati di box doccia per disabili e costruiti in conformità ai requisiti abitativi prescritti dalle normative vigenti statali e regionali in vigore per la civile abitazione, nonché in conformità alle norme statali e regionali sulla sicurezza), si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

Gli Alloggi protetti, infatti, sono destinati ad anziani, singoli o coppie, con limitate fragilità, con sufficiente grado di autonomia ma che necessitano di un ambiente controllato e protetto.

⇒ *Popolazione target*

Gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno Parc hanno una capacità ricettiva massima di 13 posti. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (come, ad esempio, assumere una badante).

I destinatari sono:

- Persone di norma di età superiore ai 65 anni, singole o coppie, con fragilità sociali ma con un sufficiente grado di autonomia, che necessitano della sicurezza di un ambiente controllato e protetto.
- Persone fragili che abbiano compiuto 60 anni di età in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza riconosciute dalla ATS di appartenenza come potenziali beneficiari del servizio di Residenza leggera/assistita.

Possono essere accolti, prioritariamente, persone che presentano almeno una delle seguenti problematiche:

- ✓ reti familiari rarefatte e residuali;
- ✓ un'abitazione non adeguata (ad esempio per la presenza di barriere architettoniche);
- ✓ diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (ad esempio nella gestione acquisti e/o finanziaria,
- ✓ nell'uso del telefono, nell'utilizzo di farmaci;
- ✓ condizioni di solitudine.

Non possono usufruire dell'Unità di offerta sociale "Alloggi Protetti per Anziani" le persone anziane sole e non autosufficienti, necessitanti di assistenza socio sanitaria continua, che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

⇒ **Obiettivo generale**

L'obiettivo generale alla base dell'attivazione di questo servizio è contribuire alla promozione della miglior qualità di vita possibile dell'Ospite. Quindi, l'intera struttura organizzativa/gestionale degli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno Parc è finalizzata a garantire una buona qualità della quotidianità degli ospiti, curando minuziosamente le condizioni per una buona indipendenza all'interno di un contesto al tempo protetto.

⇒ **Obiettivi specifici**

L'unità di offerta sociale "alloggi protetti per anziani" persegue le seguenti finalità ed obiettivi:

- Permettere all'anziano di vivere in un'abitazione che sente come propria e di cui conserva il controllo con la disponibilità dei servizi di cui avverta la necessità;
- Garantire una domiciliarità, che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa, dell'identità personale e della libertà di autogestione anche associata;
- Migliorare la qualità di vita dell'anziano, sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé, al fine di limitarne la dipendenza;
- Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali;
- Prevenire ricoveri impropri;
- Dare sollievo alle famiglie.

#### **4. STRUTTURALI E LOGISTICI**

La normativa regionale, in particolare la Delibera della Giunta Regionale VIII/11497 del 17 marzo 2010, definisce i requisiti minimi d'esercizio dell'Unità di offerta sociale "Alloggio Protetto per Anziani", evidenziando il bisogno

di una tipologia d'offerta, che garantisca una risposta di carattere abitativo ad anziani con fragilità limitate e la possibilità per gli stessi di mantenere l'autonomia, in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente. L'alloggio protetto è una struttura abitativa destinata ad anziani singoli o in coppia, progettata ed attrezzata, in modo da garantire la massima autonomia della Persona, la tutela della Privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e sociali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella vita quotidiana, rispondendo ai bisogni pratici della Persona.

L'alloggio protetto può accogliere oltre al singolo anziano o coppia di anziani, altra persona (persona di fiducia, ad esempio badante con contratto di assunzione) al fine di garantire all'anziano stesso la possibilità di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze.

Gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno Parc si trovano all'interno di un complesso residenziale di nuova costruzione, sono del tutto privi di barriere architettoniche, dotati dei più moderni ausili e consistono in bilocali o monolocali, completamente arredati, costituiti nel caso dei bilocali da una zona giorno con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e forno a microonde) e da una zona notte, oltre al bagno corredato da box doccia per disabili e seggiolino ribaltabile, mentre nel caso dei monolocali da un unico ambiente, con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e forno a microonde), oltre al bagno corredato da box doccia per disabili e seggiolino ribaltabile.

L'Ospite ha la possibilità di personalizzare gli spazi interni dell'alloggio con propri complementi di arredo e suppellettili. Gli alloggi Arcobaleno Parc sono tutti dotati di uscita all'esterno in cortile o giardino di pertinenza. Gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno Parc sono collegati alla Residenza Sanitaria Arcobaleno Parc, in zona urbana, con efficienti collegamenti alla rete di trasporto pubblico, al fine di favorire la continuità dei rapporti parentali e sociali dell'Utenza.

Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di condizionamento dell'aria estivo/invernale, acqua calda e fredda, illuminazione, luci di sicurezza, luci notturne, portoncino blindato, TV color, frigorifero, due piastre elettriche più forno a microonde per cuocere e/o rinvenire cibi, telefono, videocitofono, oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze.

Gli alloggi sono concepiti e realizzati in modo tale da garantire agli occupanti la massima fruibilità degli spazi, tenendo conto delle specifiche esigenze di anziani anche con ridotta capacità motoria e/o sensoriale.

Gli Ospiti possono usufruire di ambienti comuni per la socializzazione, nonché di spazi verdi dedicati e di una corte comune attrezzata.

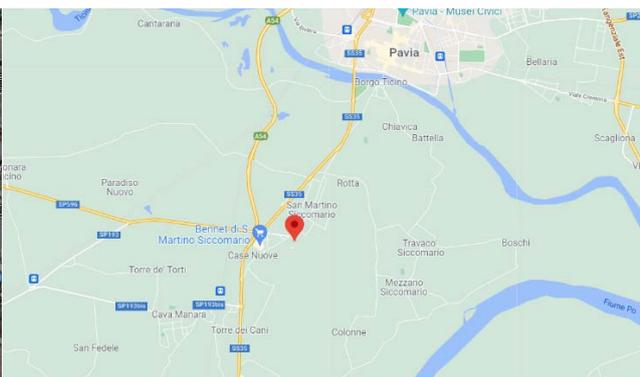
Inoltre nel complesso in cui sorgono gli APA vi sono i seguenti locali e spazi: bar, sale da pranzo, diverse sale televisione, sala polivalente, sala parrucchiere ed estetista, ambulatorio, biblioteca, Cappella, palestra.

## 5. COME RAGGIUNGERCI

Gli APA Arcobaleno Parc sorgono all'interno di una rete di pubblici trasporti che favorisce la continuità dei rapporti familiari e sociali agli Ospiti. Siamo raggiungibili:

- con mezzi propri, grazie alle vicine uscite autostradale: Gropello Cairoli, Bereguardo;
- con mezzi pubblici, in quanto la fermata degli autobus è a pochi passi dalla struttura stessa;
- con il treno, in virtù della stazione ferroviaria, ottimamente servita, di San Martino Siccomario.





### Strade/Autostrade:

#### **Da Pavia Percorso:**

- SS35 dei Giovi in Direzione Voghera – guidare lungo Via Roma e alla rotonda prendere la 3a uscita, svoltare a dx e prendere Via degli Ontani 2.

#### *Percorso alternativo:*

- Tangenziale Ovest - Uscita Pavia-sud;

#### **Da Milano Percorso:**

- A7 Autostrada Milano/Genova – Uscita Bereguardo-Pavia Nord;
- Continuare su A53 direzione Pavia;
- Prendere l'uscita verso Tang. Ovest Pavia/Torino/Pavia Sud/Genova/Voghera;
- Entrare in A54;
- Prendere l'uscita Pavia Sud verso Pavia Sud/Milano/Genova;
- Continuare su SP181 in direzione di Via degli Ontani, 2.

### Ferrovie

Stazione Ferroviaria di San Martino Siccomario - Cava Manara, Via Marconi, 2

Linea: Milano – Pavia – Voghera

### Autolinee:

- Casteggio Montalto – Broni (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);
- Mede - Pavia (Lomellino trasporti S.c.r.l.);
- Pavia - Mezzana Corti –feriale – (Line);
- Pavia – Mezzana – Sannazzaro – Dorno (Lomellino trasporti S.C.r.l.);
- Pavia – Voghera (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);
- Zavattarello – Casteggio – Pavia (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);

## **6. I SERVIZI EROGATI NEGLI APA ARCOBALENO PARC**

Gli **Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno Parc** si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire in un ambito residenziale, una vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

Prestazioni incluse nella retta:

La retta comprende, oltre al godimento dell'alloggio ad uso di abitazione, l'uso dei seguenti servizi:

- presenza/reperibilità di un operatore sociale 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno;

- servizio medico di emergenza attivo 24 ore su 24;
- dispositivo per chiamate d'emergenza;
- riscaldamento invernale e condizionamento estivo dell'alloggio;
- erogazione di energia elettrica, acqua calda e fredda;
- manutenzioni;
- apparecchio telefonico per chiamate a numeri interni; è escluso il traffico telefonico verso numeri esterni;
- illuminazione delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
- pulizia delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
- tassa sui rifiuti e sui servizi – TARES;
- pulizia settimanale dell'alloggio;
- fornitura e cambio settimanale della biancheria piana (camera – bagno);
- uso dell'ascensore;
- uso giardino;
- uso di ambienti comuni per la socializzazione;
- assistenza religiosa.

Prestazioni escluse dalla retta:

È possibile usufruire dei seguenti servizi aggiuntivi, non compresi nella retta, su richiesta dell'Ospite:

- ✓ Vitto, con servizio in camera dei pasti (colazione, pranzo e cena);
- ✓ Vitto presso la sala Ristorazione;
- ✓ Interventi alberghieri (pulizia supplementare alloggio, servizio rifacimento letto e riordino stanza giornaliero, fornitura e cambio biancheria da tavola, cambio supplementare biancheria da bagno, cambio supplementare biancheria da letto, servizio lavanderia);
- ✓ Interventi sanitari (Assistenza Medica su richiesta, assistenza infermieristica su richiesta);
- ✓ Interventi assistenziali (bagno assistito, igiene personale, servizio fisioterapico, ginnastica di gruppo, servizio di animazione, servizio di assistenza socio sanitaria);
- ✓ Servizio trasporto con autista su richiesta;
- ✓ Servizio estetista;
- ✓ Servizio parrucchiere;
- ✓ Servizio custodia beni preziosi.

**Ulteriori interventi/servizi** alberghieri, di assistenza sanitaria o assistenziali non indicati e non prevedibili a causa delle diverse e specifiche esigenze di ogni singolo Ospite, potranno essere concordati di volta in volta. Al momento del pagamento della retta e dei servizi aggiuntivi non compresi nella retta, sarà rilasciata apposita fattura.

### Contratto, retta e polizze assicurative

#### Contratto d'ingresso

La Cooperativa Sociale FAI adotta un apposito contratto d'ingresso per accedere all'unità d'offerta sociale – APA Arcobaleno Parc - ai sensi della DGR 11497 del 17/03/2010, della DGR n. 3540 e successive modifiche,

includere le integrazioni previste nella DGR del 20 dicembre 2013 n. 1185 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2014.

### Retta e Deposito Cauzionale

La Cooperativa garantisce massima trasparenza circa le rette applicate.

In particolare la retta, da pagarsi con cadenza mensile **entro il giorno 5 del mese successivo** a quello di riferimento, è pari a:

- ★ **PER I BILOCALI:**
  - € 1.300,00 (€ 1.238,10 + IVA 5%) per l'Ospite singolo
  - € 1.500,00 (€ 1.428,57 + IVA 5%) per la coppia di Ospiti

- ★ **PER I MONOLOCALI:**
  - € 1.100,00 (€ 1047,62 + IVA 5%)

Il pagamento della retta può avvenire tramite:

- ✓ Bonifico bancario a favore di:

**Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio – Banca Intesa – Codice IBAN: IT85G083861130000000374915**

- ✓ RID (addebito automatico in conto corrente), previa richiesta agli Uffici Amministrativi;

**A titolo di deposito cauzionale, è previsto al momento dell'accesso il versamento di € 2.200,00.**

L'importo del deposito, infruttifero, verrà restituito al momento del rilascio dell'alloggio protetto, previa verifica da parte dell'Ente Gestore dello stato conservativo dell'immobile, tramite assegno bancario o tramite accredito sul conto corrente bancario dell'Ospite e/o dell'eventuale obbligato, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario del conto.

Al momento del pagamento sarà rilasciata regolare fattura.

Entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi sarà rilasciata apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali.

### Costi dei servizi NON inclusi nella retta

I costi non inclusi nella retta sono dettagliati in appendice.

**Ulteriori interventi/servizi alberghieri**, di assistenza sanitaria o assistenziali non indicati e non prevedibili a causa delle diverse e specifiche esigenze di ogni singolo utente, potranno essere concordati di volta in volta. Al momento del pagamento della retta e dei servizi aggiuntivi non compresi nella retta, sarà rilasciata apposita fattura.

### Indicazione della clausola in materia di contenzioso

In caso di inadempienza degli obblighi assunti da parte dell'Ospite, l'Ente Gestore si riserva il diritto di attivare la procedura di recesso dal contratto - sempre in forma assistita e protetta - e di provvedere giudizialmente al

recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi eventuali garanti/coobbligati in solido tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

### Polizze Assicurative

L'Ente Gestore ha stipulato contratti assicurativi contro il rischio d'incendio e responsabilità civile verso terzi, nonché nei confronti dei dipendenti e di tutti coloro, che prestano a vario titolo attività lavorativa in Struttura; in particolare, l'Ente gestore garantisce che la polizza assicurativa per la responsabilità civile comprenda anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Le polizze non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

### I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

#### - Il servizio Medico

Le persone accolte negli Alloggi Protetti mantengono il proprio Medico di Medicina Generale (MMG). Nella struttura è comunque presente un Medico Responsabile il cui compito è quello di vigilare sullo stato di salute degli Ospite, in collaborazione con il loro MMG. In caso di emergenza viene attivato il Servizio 112. A seguito di ricovero ospedaliero l'ospite verrà riammesso all'Alloggio Protetto previa comunicazione al Coordinatore del servizio e accompagnata da relazione medica rilasciata dal MMG.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### Ricevimento Medici

All'interno della struttura l'assistenza Medica è garantita 24 ore su 24; nelle bacheche degli APA e presso la Reception è sempre possibile prendere visione dei giorni e degli orari di ricevimento parenti da parte dei medici di Reparto e del Direttore Sanitario.

#### - Il Servizio Infermieristico.

L'attività infermieristica è presente 24 ore giornaliere ed è garantita da Personale abilitato allo svolgimento della professione secondo gli standard regionali. Tra gli Infermieri esiste la figura del Coordinatore dell'assistenza con compiti di coordinamento dell'attività infermieristico-assistenziale per garantire la corretta elaborazione dei piani di assistenza d'ogni singola Persona residente, l'uniformità degli interventi, la qualità del servizio d'assistenza. Non si provvederà alla somministrazione di terapie in assenza della prescrizione medica. Rimangono in capo all'anziano o dei suoi familiari i costi sanitari relativi all'approvvigionamento dei farmaci e ausili per la gestione dell'incontinenza.

#### - Servizio Fisioterapico e Riabilitativo.

Il Servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di fisioterapisti che operano quotidianamente al fine di sostenere il mantenimento, per quanto più tempo possibile, le funzioni residue psico-fisiche degli Ospiti. La Struttura dispone, come già descritto nel paragrafo "Aspetti logistici e strutturali", di una palestra attrezzata e di piccole palestre di piano per la riabilitazione motoria; i fisioterapisti nell'arco della giornata alternano gli esercizi da effettuare a seconda delle caratteristiche/esigenze degli ospiti, attraverso interventi mirati

individuali e/o di gruppo. Il servizio può prevedere attività di gruppo o individuali che mirano al mantenimento e al recupero delle capacità motorie, cognitive e delle attività della vita quotidiana. Il servizio viene offerto in palestra, secondo le esigenze specifiche di ognuno e le eventuali prescrizioni del Medico Fisiatra. La palestra è ampia e attrezzata.

- **Servizi Assistenziali e di Cura della Persona.**

Ad ogni Persona residente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilitazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso la Struttura ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo, il tutto è definito tramite un piano di lavoro dettagliato. Gli operatori OSS e ASA, nell'attuare l'assistenza, fanno riferimento al piano di assistenza individuale del singolo Ospite. L'attività di assistenza è garantita nelle 24 ore attraverso tre turni principali, mattino, pomeriggio e notte.

- **Servizio di Educativo - Animativo.**

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti come "parte di una grande famiglia", per far questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra i residenti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Il servizio di animazione viene garantito da personale qualificato della struttura (Psicologi ed Educatori), tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell'individualità del singolo e stimolano la creatività, la cognizione, la memoria, la percezione, la motricità fine e globale. La socializzazione di gruppo e la convivenza interna ed esterna occupano uno spazio importante all'interno della programmazione delle attività svolte in quanto è fondamentale stimolare negli Ospiti le dinamiche di gruppo, le relazioni interpersonali e il supporto amicale. Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche psicologiche e fisiche delle Persone residenti e del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) definito dalla Equipe multi professionale. In genere, le Persone residenti, vengono suddivise in gruppi di interesse e svolgono varie attività. Tutti i progetti rientrano in un'ottica di mantenimento/riattivazione delle funzioni psico-fisiche e di integrazione socio-affettiva tra i Residenti.

- **Servizio di Assistenza Religiosa**

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che officia la Santa Messa, presso la Cappella interna alla struttura e per assistere gli Ospiti spiritualmente, un giorno a settimana. Su richiesta raggiunge la struttura negli altri giorni della settimana per assistenza religiosa specifica.

### **7.3 I SERVIZI ALBERGHIERI**

- **Servizio Ristorazione**

Se richiesto, il servizio di confezionamento dei pasti segue gli standard di seguito indicati:

⇒ **Menù a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente dalla dietologa.**

È prevista in tale ambito la scelta di piatti differenti, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale dei piatti offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

\*colazione dalle ore 7.30 alle ore 8.30 circa

\***pranzo** dalle ore 12.00 alle ore 13.15 circa

\***merenda** dalle ore 15.30 alle ore 16.00 circa

\***cena** dalle ore 18.30 alle ore 19:30 circa.

I pasti possono essere consumati anche nelle camere, per quegli ospiti che lo desiderino o che siano impossibilitati ad essere trasportati presso le sale da pranzo. I pasti sono cucinati in loco e si avvale di una cucina attrezzata all'interno della struttura.

**Diete speciali:** sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc.). La struttura si avvale della consulenza specialistica della **Dietista**. Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli appositi spazi previsti per ogni reparto e vi sarà un incaricato che raccoglierà le indicazioni e i suggerimenti, al fine di soddisfare i gusti personali. Tutta la fase di preparazione e distribuzione è garantita dalle norme HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point). Pertanto è prevista la somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione e qualità del servizio. **(In Appendice trova un Esempio di Menu Tipo).**

#### - **Servizio Nutrizionale**

Una corretta nutrizione è al contempo "benessere e terapia": "benessere" inteso nell'accezione dell'OSM relativa allo stato di salute, "terapia" perché dal momento dell'accoglienza dell'Ospite, un'appropriata alimentazione ne garantisce il mantenimento della salute. Lo scopo del Servizio Nutrizionale è di prevenire e/o curare la malnutrizione attraverso una appropriata valutazione nutrizionale.

È una valutazione globale, qualitativa e quantitativa delle condizioni individuale, basata sull'interpretazione di più informazioni raccolte, applicando tecniche, metodologie, analisi, formule e rilevamenti strumentali al fine di determinare, o meglio di stimare, nel modo più veritiero possibile, la composizione corporea ed i fabbisogni nutrizionali di ogni singolo Ospite.

#### - **Servizio Bar**

All'interno del complesso che ospita gli Alloggi è ubicato anche un accogliente angolo bar annesso ad un'ampia sala allestita con tavolini, sedie e comodi divani. Qui gli Ospiti e i loro cari possono intrattenersi e consumare bevande, dolci, snack vari, cibi leggeri etc.

#### - **Servizio Lavanderia e Stireria**

La Residenza si è dotata di un servizio lavanderia interno per la biancheria e gli indumenti personali dell'Ospite, in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Tale servizio non è compreso nella retta. Allo stesso modo il lavaggio degli asciugamani, della biancheria piana, dei tendaggi e dei materassi che viene affidato ad una ditta esterna.

#### - **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Il servizio è svolto da personale interno in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal Coordinatore infermieristico garantendo l'igiene, la sanificazione cadenzale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

#### - **Servizio di Parrucchiere ed Estetista**

La Struttura assicura a tutti le Persone residenti le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere (non incluso nella retta). Previo appuntamento, si effettuano anche trattamenti estetici e curativi per viso e corpo secondo il tariffario posto in Appendice ed esposto nei locali dove si eroga il servizio stesso.

- **Servizio Tecnico e di Manutenzione.**

La Cooperativa FAI ha proprio personale tecnico per le piccole manutenzioni ordinarie dell'immobile e degli impianti (come riparazione rubinetteria, sostituzione prese elettriche, manutenzione degli spazi esterni, etc.) e convenzioni esterne per lavori ordinari complessi e straordinari che riguardano sia l'immobile che l'impiantistica

**ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI**

- **Servizio Amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici dal momento del ricovero in struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza. Inoltre, provvede a rilasciare, entro i termini previsti, la certificazione per le rette di degenza per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi (attestazione delle componenti sanitarie e non sanitarie della retta).

**Orario:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 12.30 e 14.00 -17.30; sabato 9.00 – 12.00.

- **Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

E' situato all'ingresso della struttura con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona. Ai fini di rispettare la normativa Regionale di riferimento è prevista una persona incaricata per le visite guidate nella struttura (Direttore di struttura, Coordinatore infermieristico).

Si prevede che, a fronte della presentazione di istanze di miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni offerte, o per eventuali segnalazioni o reclami, l'U.R.P. risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 5 giorni dalla presentazione.

**Orario:** tutti i giorni 8.30 – 12.30 e 14.30 -17.30.

- **Servizio Ascolto dell'Ospite e gestione dei disservizi**

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione dell'Ospite e dei suoi familiari sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l'Ufficio "Ascolto dell'Ospite", dove è possibile per l'Ospite e i suoi familiari effettuare segnalazioni o fornire suggerimenti sui servizi ricevuti o su eventuali altri servizi da attivare per meglio rispondere alle esigenze specifiche del singolo Ospite. Sarà cura del Responsabile dell'Ufficio Ascolto dell'Ospite, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni.

L'Ospite e i suoi Familiari possono utilizzare per tali comunicazioni il Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti fornito in Appendice alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso il Front Office.

- **Servizio Reception**

Il centralino/reception è attivo e presidiato, tutti i giorni, dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30. Costituisce il primo contatto con la struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura e prendere visione delle Carte dei servizi e di tutte le iniziative in programmazione nelle unità di offerta gestite dalla Cooperativa Sociale FAI. Anche i colloqui con la Direzione possono essere concordati mediante contatto telefonico al servizio Reception.

- **Servizio di Tutela giuridica e servizi sociali**

All'interno della struttura è possibile usufruire della tutela giuridica relativa alla predisposizione del ricorso per la nomina di amministratore di sostegno ed agli incombenti ad esso correlati, su richiesta di coloro i quali, legittimati a proporre il ricorso, siano eventualmente interessati a tale servizio. Le condizioni per usufruire di tale servizio sono regolate da apposito accordo tra le parti.

- **Servizio telefonico**

Ogni alloggio protetto è dotato di apparecchio telefonico per le chiamate interne (Ufficio Accoglienza, Uffici Amministrativi, etc.). Il traffico telefonico delle chiamate verso l'esterno, invece, sarà a carico dell'utente.

- **Servizio acquisto riviste, libri e giornali**

FAI provvede all'acquisto di quotidiani, riviste e libri per la struttura. Inoltre, su richiesta degli Ospiti, acquista, per loro conto, riviste, quotidiani e libri specifici.

- **Servizio custodia valori**

Qualora l'Ospite avesse necessità di custodire eventuali somme di denaro in contante, carte valori o oggetti preziosi, potrà usufruire del Servizio custodia valori disponibile presso appositi uffici cassa della Residenza. Al momento della consegna dei beni in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

- **Servizio di assistenza in caso di decesso dell'Ospite**

Il complesso residenziale Arcobaleno Parc dispone di una Cappella Interna e di più camere ardenti, che su richiesta dei congiunti del defunto, possono essere messe a disposizione per espletare il rito funebre all'interno della struttura stessa. Questo servizio prevede dei costi di gestione.

## 7. MODALITA' DI ACCESSO AGLI APA ARCOBALENO PARC

Per accedere agli alloggi protetti è necessario compilare la "Domanda di accesso" predisposta dall'Ente Gestore, composta da:

- a) **Relazione Sanitaria** compilata dal medico di medicina generale dell'interessato/i;
- b) **Relazione Assistenziale** compilata da chi assiste l'interessato;
- c) **Informativa per il trattamento dei dati personali e relativo modulo per il consenso** in ottemperanza al Regolamento UE 679/2016 e al D.lgs 196/2003 e s.m.i..

La consegna della domanda di accesso, debitamente compilata, seguita dalla sua valutazione positiva da parte del team direttivo dell'unità di offerta sociale (composto dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario), determina l'inserimento dell'interessato/i in lista d'attesa, che viene gestita secondo criteri d'equità e trasparenza.

A colui che presenta la domanda viene rilasciata apposita ricevuta.

Nel momento in cui si libera un alloggio, l'Ente Gestore contatta l'Utente e/o i suoi familiari per definire le modalità di accesso, fornendo tutte le informazioni necessarie.

All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto.

- **Gestione Liste di Attesa**

La Lista di attesa è unica ed è costituita da un elenco cronologico riferito alla data di presentazione della Domanda di Residenza. Per l'ingresso negli Alloggi, la valutazione per individuare la persona in lista d'attesa è relativa a:

- residenzialità (provenienza nell'ordine: Comune di S. Martino, ATS Pavia, Regione Lombardia, ...);
- condizione di fragilità socio-familiare e ambientale;
- condizione di fragilità motoria-cognitiva-clinica;

La Direzione si riserva la facoltà di dare priorità a situazioni di particolare bisogno socio assistenziale opportunamente documentati dai servizi sociali dei comuni invianti.

⇒ **RESIDENZIALITA' LEGGERA**

L'Ente gestore prevede di procedere a stipulare anche un contratto con l'A.T.S. di Pavia al fine di erogare il servizio di residenzialità leggera/assistita previsto e descritto dalla D.G.R. n. 2942/2014. Secondo le disposizioni di questa delibera regionale l'accesso al suddetto tipo di residenzialità viene esteso alle persone fragili che abbiano compiuto 60 anni e che vertono in condizione di fragilità/parziale autosufficienza. La valutazione per l'accesso alla presente misura viene effettuata dall'ATS attraverso l'ausilio di una scheda di orientamento. Premessa la sussistenza, ancora, di una buona autonomia residua nell'Anziano, si riconosce priorità d'accesso ai potenziali Utenti con compromissioni di tipo sociale.

Modalità di accesso in regime di residenzialità leggera:

- a) l'interessato al servizio di residenzialità leggera verrà indirizzato all'ATS di competenza per la valutazione multidimensionale del bisogno; qualora l'ATS valuti positivamente la sua richiesta, al richiedente verrà attribuito un voucher socio sanitario in base alla complessità dei suoi bisogni, fornendogli un elenco di strutture autorizzate tra le quali scegliere;
- b) nel caso l'interessato contatti la nostra Struttura per attivare il servizio di residenzialità leggera, dovrà richiedere un colloquio iniziale e ritirare la modulistica da riconsegnare debitamente compilata, munita della necessaria documentazione (domanda di inserimento e relazione sanitaria);
- c) i Responsabili di Struttura (Sanitario ed Amministrativo), valutata positivamente la domanda e relativa documentazione, confermeranno l'ingresso del richiedente (nel caso vi siano posti disponibili) oppure, in caso contrario, confermeranno l'inserimento del medesimo in lista d'attesa.

La sottoscrizione del contratto di ingresso avviene contestualmente all'inserimento di ogni nuovo Utente ed è condizione imprescindibile per accedere ai servizi erogati in questa Unità di Offerta.

⇒ **MUTAMENTO DELLA CONDIZIONE DI SALUTE DELL'UTENTE**

Qualora le condizioni di salute dell'utente non consentano più allo stesso, nemmeno con aiuti esterni, di mantenere quel grado di autonomia necessario alla permanenza presso gli alloggi protetti si prevede l'inserimento dell'anziano presso altri servizi della rete a maggior intensità assistenziale e sanitaria, con disposizione dell'Ente Gestore. In tale caso, verrà elaborato un piano – in accordo con l'anziano, i suoi familiari, previa informativa ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza e alla ATS territorialmente competente – finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'alloggio protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, individuando soluzioni alternative.

## 8. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

### - Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale

In caso di necessità ed urgenze cliniche riguardanti gli Ospiti, non fronteggiabili internamente, il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso Mobile – NUE 112 - per il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino, con contemporanea informazione ai familiari e/o alle eventuali figure di protezione giuridica.



La presenza di personale infermieristico nelle 24 ore consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale derivante per es. da assenze improvvise di personale. Sarà cura del responsabile in turno (infermiere professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale.

### - Dimissioni

Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale dell'Ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio-assistenziale o sanitaria, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte del legale rappresentante, verrà compilata e consegnata una esauriente **Relazione**, indirizzata al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente, **contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il prosieguo dell'assistenza.**

Si procederà alla dimissione dell'Ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l'Ente gestore si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla ATS.

### - Gestione Imprevisti

Qualora si dovessero verificare imprevisti tecnologici si dovrà fare riferimento alle procedure contemplate nel documento di valutazione dei rischi. Saranno contattate le aziende con le quali sono stati sottoscritti contratti di fornitura/manutenzione.

## 9. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI OSPITI

La documentazione riguardante gli Ospiti può essere richiesta da:

- Intestatario della documentazione;
- Delegati dall'intestatario della documentazione attraverso delega formale;
- Coniuge e figli legittimi o naturali;
- Eredi legittimi o eredi testamentari (presentando una dichiarazione sostitutiva di certificazione attestante lo stato di unico erede o di delegato degli altri eredi);
- Chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell'interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione" (art. 9, comma 3, del Codice della Privacy – D.lgs. 196/2003 e s.m.i.);
- Strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato;
- Medico curante o Medico di Medicina Generale dell'intestatario della documentazione attraverso delega formale;
- Medici che la richiedono per scopo scientifico o statistico, qualora l'Ospite abbia dato il consenso al trattamento dei suoi dati nel rispetto della piena riservatezza;
- Autorità Giudiziaria in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria;
- Consulente tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio con atto di nomina del Tribunale;
- Legale della Cooperativa in caso di contenzioso;
- Legale dell'avente diritto alla documentazione in caso di contenzioso;
- Amministratore di Sostegno con atto del Tribunale che attribuisce anche poteri in ambito sanitario;
- Curatore o tutore nel caso di persona inabilitata o interdetta esibendo copia della sentenza;
- Enti previdenziali;
- Servizio Sanitario Nazionale.



La domanda si formula attraverso il **Modulo di Richiesta** preposto nelle seguenti modalità:

- 1) **Presso il Front Office:** compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato o altro atto in base alla funzione esercitata e documentata previo pagamento della tariffa, se previsto.
- 2) **Per posta:** la richiesta deve essere spedita alla Cooperativa Sociale FAI, posta all'attenzione del Direttore Sanitario e accompagnata da:
  - ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta oltre ad altra documentazione come indicato sopra;
  - copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio: C.R.A. DI BINASCO - CREDITO COOPERATIVO SCRL – Codice IBAN: IT85G0838611300000000374915**

3) **Per fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di FAX (0382 1586199) della Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio, posta all'attenzione del Direttore Sanitario e accompagnata da:

- ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione e del richiedente al fine di verificare la veridicità della richiesta oltre ad altra documentazione come indicato sopra;
- copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio: C.R.A. DI BINASCO - CREDITO COOPERATIVO SCRL – Codice IBAN: IT85G0838611300000000374915**

## 10. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE



### Modello Organizzativo e livelli di responsabilità

Essendo gli Alloggi inseriti nel contesto del complesso residenziale che accoglie le RSA, in coerenza con le esigenze di specializzazione disciplinare ed operativa e con la necessità di sintesi assistenziale e gestionale della struttura, il modello organizzativo prevede due tipologie di posizioni di lavoro: quelle "gestionali manageriali", cioè con funzione di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali, e quelle "tecnico-professionali".

Della prima tipologia (gestionali manageriali) fanno parte:

- Il Coordinatore di Struttura Assistenziale - Direttore Generale.

Fanno riferimento alla seconda tipologia (tecnico-professionali):

- il Coordinatore dell'attività sanitaria – Direttore Sanitario;
- il Coordinatore dell'attività infermieristico – assistenziale – Infermiere Responsabile;
- il Coordinatore delle risorse umane – Responsabile delle risorse umane;
- il Medico di assistenza generica- Medico di struttura;
- l'Infermiere Professionale;
- l'Operatore Socio Sanitario (OSS) e l'Ausiliario Socio Assistenziale (ASA);
- il Fisioterapista;
- Lo Psicologo, l'Educatore e/o l'Animatore;
- il Coordinatore del Servizio Amministrativo – Responsabile della Direzione Amministrativa.

Il Direttore Generale risponde al Consiglio di Amministrazione al quale deve garantire il supporto per le decisioni politiche strategiche e la conoscenza degli elementi più significativi per la verifica e la valutazione dei risultati della gestione della struttura.

Al Direttore Generale riferiscono:

- La Direzione Sanitaria.
- La Direzione Amministrativa.
- Il Responsabile delle Risorse Umane.

Alla Direzione Sanitaria rispondono:

- il Medico di struttura (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- il Coordinatore dell'attività infermieristico assistenziale;
- il Fisioterapista (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- gli Infermieri Professionali (per gli aspetti organizzativi-gestionali);
- l'Animatore;
- gli Operatori Socio-Sanitari e gli Ausiliari Socio Assistenziali.

Al Medico di assistenza generica riferiscono, per gli aspetti tecnico-sanitari:

- lo Psicologo;
- il Fisioterapista;
- gli Infermieri Professionali.

Al Coordinatore dell'attività infermieristico-assistenziale rispondono:

- gli Infermieri Professionali;
- il personale ASA;
- il personale OSS.

### Gestione Risorse Umane

Le attività di gestione delle risorse umane all'interno della nostra Organizzazione hanno i seguenti principali obiettivi:

- garantire la disponibilità di personale in struttura, sia in termini quantitativi che qualitativi, ovvero che i lavoratori abbiano le competenze adeguate per svolgere le mansioni richieste;
- mantenere aggiornate le competenze dei lavoratori perché siano in linea con i cambiamenti e gli sviluppi dell'ambiente esterno ed interno all'impresa;
- motivare i lavoratori affinché utilizzino le loro competenze sempre al massimo livello, così che possano contribuire al processo di innovazione e agli obiettivi strategici dell'impresa.

Il **Responsabile delle Risorse Umane** ha la responsabilità di:

- ⇒ **Diffondere la Cultura dell'organizzazione nei dipendenti** - Centrale, per una migliore integrazione e un buon rendimento delle singole risorse umane, è fare in modo che conoscano e condividano i valori, le convinzioni, i presupposti e gli obiettivi dell'impresa. Conoscere la cultura organizzativa è la base per svolgere le proprie mansioni al meglio in ogni campo d'intervento e ancor più per chi eroga servizi rivolti alle persone.
- ⇒ **Selezionare e assumere il personale** - Attraverso una precisa procedura la Cooperativa Sociale attrae un numero sufficiente di candidati che possano corrispondere alle qualità specifiche richieste al profilo, e di selezionare le persone più adatte a ricoprire una posizione aperta.
- ⇒ **Sviluppare e motivare le risorse umane:** realizzando le attività tese ad accrescere la professionalità e le competenze dei dipendenti, incluse quelle relative alle relazioni interpersonali.
- ⇒ **Inoltre crea le condizioni:**

- ✓ per incoraggiare il dipendente ad impegnarsi maggiormente e dedicare più attenzione al suo lavoro e ai risultati da ottenere;
- ✓ per stimolare le persone a partecipare al processo di miglioramento ed innovazione.

### Volontari e Tirocini

La Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio accoglie persone in servizio Volontario solo se appartenenti ad associazioni di Volontariato e solo attraverso la stipula di una convenzione con l'Ente nella quale si fa precisa richiesta di poter ricevere garanzia di formazione del Volontario inviato. Questa prassi viene adottata per tutelare quanto più è possibile gli Ospiti presenti in struttura. Infine nella struttura vengono frequentemente ospitati Tirocini Professionali, attivati solo dopo una scrupolosa scelta dei candidati, ovvero verificandone motivazione, formazione e attitudini.

## 11. FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE

Ogni triennio viene stilato dalla Direzione Amministrativa di concerto con la Direzione Sanitaria, il piano formativo e di aggiornamento per il personale operante in struttura in riferimento ai fabbisogni formativi dei vari comparti. Per realizzare una programmazione quanto più rispondente alle esigenze di miglioramento continuo della struttura e dei suoi servizi, la Cooperativa tiene conto di quanto emerso dal lavoro di valutazione dell'anno precedente. Inoltre programma, di volta in volta, il monitoraggio sul grado di soddisfazione del cliente interno. In particolare è prassi aziendale coinvolgere il dipendente nella valutazione della formazione ricevuta, attraverso diversi strumenti e tecniche quali questionari, colloqui, osservazione, etc. La finalità del "Piano formativo", è quella di realizzare un progetto "organico" di formazione e aggiornamento rivolto al personale con funzioni educative, assistenziali e gestionali in forza alla Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio. A tutti i lavoratori è riconosciuto il diritto all'aggiornamento professionale e rappresenta, inoltre, un obiettivo della Cooperativa garantire un equo accesso ai percorsi formativi sulla base dell'attività svolta dai singoli Operatori.



### L'Ente Gestore, attua due tipologie di formazione:

- **Formazione Strategica**- all'interno della quale rientrano programmi e progetti individuati dalla Direzione sulla base degli indirizzi nazionali, regionali ed aziendali;
- **Formazione Specifica**- nella quale rientrano attività di formazione individuale secondo le esigenze specifiche rilevate all'interno di ogni settore.
- **Formazione obbligatoria** – nella quale rientrano tutte le attività di formazione previste dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro (D.Lgs.81/2008 e s.m.i.), antincendio e gestione delle emergenze (DM 10.03.1998), privacy (Regolamento UE 679/2016 e 196/2003 e s.m.i.), igiene e salubrità alimentare, modello organizzativo e gestionale (ex L.231/2001).

### Responsabili della Formazione

- o Per la formazione obbligatoria e gli aggiornamenti relativi e la formazione strategica, il referente è il **Direttore Generale**,

- Per la formazione specifica e gli aggiornamenti nel **settore socio-sanitario**, il referente è il **Direttore Sanitario**.
- Corretto utilizzo delle Risorse

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella struttura si usufruisce di supporti informatici allo scopo di monitorare i processi, i risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

## 12. PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA

- **Equipe Multidisciplinare**

L'*Equipe integrata socio-sanitaria* - Direttore Sanitario, Medici di reparto, Medici specialisti, Coordinatore servizio infermieristico/assistenziale; infermieri; fisioterapisti/terapisti della riabilitazione; psicologo, Educatori/Animatori, O.S.S., A.S.A., Dietista – rappresenta il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli ospiti con la massima professionalità. Le mansioni ed i compiti che ognuno è chiamato a svolgere, in parte sono dettati dagli obiettivi definiti dalla normativa vigente in materia (nazionale/regionale) per la tipologia degli Ospiti ed in parte dal modello organizzativa definito e implementato dalla Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio.



- **Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni dell'anziano per accertare la situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'Ospite.

- **Fascicolo Ospite**

In ottemperanza alle disposizioni regionali viene predisposto il Fascicolo Socio Sanitario Assistenziale per ogni ospite contenente la documentazione sociosanitaria, garantendo l'accessibilità e la compilazione per le diverse figure professionali e facendo in modo che le indicazioni date trovino attuazione nella pratica quotidiana dell'unità d'offerta. A cura del Responsabile infermieristico si verificherà che gli interventi effettuati e registrati riportino sempre data, ora e firma dell'addetto.

Il gestore si farà carico di conservare il registro contenente il deposito delle firme e delle sigle del personale titolato alla compilazione del fascicolo socio assistenziale e sanitario raccolte a cura del Direttore Sanitario il quale verificherà altresì che la tenuta della documentazione socio sanitaria sia rispettosa delle norme regionali che hanno orientato l'intervento del "sistema regione" alla consapevolezza "dell'unitarietà" della persona.

Il FASAS deve, pertanto, essere unico e contenere la registrazione di tutti gli interventi attuati con/sulla persona. Periodicamente, ed al bisogno, vengono organizzati specifici momenti di incontro tra operatori di diverse

professionalità onde salvaguardare la continuità assistenziale e la multidisciplinarietà degli interventi assistenziali. La verifica è attuata attraverso la presa visione delle verbalizzazioni degli incontri su appositi registri o nei FASAS stessi.

- **Protocolli e Procedure**

La struttura definisce le metodologie di intervento assistenziale (protocolli) relative a tutte le fasi e le attività svolte. I protocolli definiscono le modalità generali, valide, cioè per tutti gli ospiti, con cui gli operatori tutti sono chiamati ad agire ed a rapportarsi con gli Ospiti.

La identificazione e l'adozione dei protocolli e delle procedure operative hanno l'obiettivo:

- ✓ di rendere gli interventi degli operatori congruenti con le condizioni, con i bisogni e con il gradimento degli Ospiti;
- ✓ di dare omogeneità di intervento al singolo ospite;
- ✓ rendere rintracciabile e tracciabile ogni intervento effettuato.

Essi vengono definiti nei piani di assistenza individuale e le metodologie di intervento vengono verificate e riformulate periodicamente, sulla base dei cambiamenti riscontrati nelle condizioni e nei comportamenti degli anziani.

#### **Protocollo per l'accoglienza degli Ospiti**

La prassi di ingresso in struttura prevede una fase di raccolta delle informazioni per conoscere l'Ospite quanto più approfonditamente possibile al fine di dare continuità al suo percorso esistenziale, per effettuare una prima valutazione di massima delle condizioni, dei bisogni, delle abitudini e predisporre un percorso di ingresso e di prima permanenza in struttura il più possibile congruo con le sue esigenze.

L'Equipe socio sanitaria realizza la fase di accoglienza e solo in casi particolari può predisporre visite a domicilio per organizzare l'ingresso nell'Alloggio.

#### **Altri Protocolli e Procedure**

L'ente, inoltre, definisce e adotta, prassi relative a tutte le principali attività di assistenza e di gestione degli Ospiti.

Nello specifico, i protocolli esistenti sono:

- ✓ Igiene dell'ospite nel rispetto della privacy;
- ✓ Somministrazione di alimenti e bevande;
- ✓ Prevenzione delle cadute;
- ✓ Prevenzione e trattamento piaghe da decubito;
- ✓ Trattamento dell'incontinenza;
- ✓ Utilizzo dei mezzi di protezione.

Unitamente ad altri Protocolli/Procedure Operative e Linee guida, andando a costituire una copiosa raccolta di documenti e modulistica, che disciplinano la maggior parte dei processi sanitari ed assistenziali che vengono applicati in Residenza.

Inoltre, sono attive le Procedure Operative, che assicurano la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento, accettazione, stoccaggio e conservazione, dei prodotti farmaceutici e presidi sanitari,

nonché di gestione e smaltimento sia delle sostanze stupefacenti e psicotrope (DPR 309/90) soggette a registrazione nell'apposito Registro di Carico/Scarico sia di quelle non soggette a registrazione.

Anche per lo svolgimento delle principali attività di supporto tecnico e amministrativo sono in uso procedure e regolamenti, quali:

- ✓ La procedura di ricerca, selezione, assunzione, inserimento ed integrazione delle risorse;
- ✓ La procedura di acquisto, conservazione, utilizzo e manutenzione delle apparecchiature elettromedicali;
- ✓ Le modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori;
- ✓ Le modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ✓ Le modalità di compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS e degli altri strumenti accessori per la registrazione e la gestione delle attività socio-sanitarie erogate;
- ✓ La gestione degli eventi avversi e sentinella;
- ✓ La sorveglianza e la prevenzione delle infezioni in cui si fa riferimento all'adozione di strategie vaccinali.

Tutti i documenti di descrizione delle Procedure e dei protocolli vengono revisionati e modificati ogni qualvolta si rende necessario e non oltre un triennio e sono diffusi a tutto il personale.

### 13. TUTELA DELL'OSPITE

- a) In adempimento del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. ed al Regolamento UE679/2016, la R.S.A. garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.
- b) La Residenza riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che espone in Appendice alla presente Carta dei Servizi.
- c) Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dalla Persona che legalmente lo rappresenta.
- d) L'Ente Gestore ha adottato un Codice Etico ed un modello di organizzazione, gestione e controllo approvati dal CdA, al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e per prevenire eventuali comportamenti illeciti. Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231, infatti, rappresentano documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei soci, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti e di tutti coloro che a vario titolo cooperano con la Cooperativa. L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Cooperativa a prendere le dovute misure sanzionatorie.
- e) Tutto il personale operante, a qualsiasi titolo nella struttura, è dotato di **un cartellino di riconoscimento** agevolmente percepibile ed in ogni momento visibile all'Ospite ed ai suoi familiari, riportante la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale. Inoltre tutto il personale è immediatamente riconoscibile per Ruolo all'utenza grazie **all'adozione del modello "I colori dell'assistenza"**. La struttura, tramite l'introduzione di differenti **Divise** per cui sono stati scelti colori diversi in relazione alle funzioni svolte dagli



operatori, oltre ad aver vivacizzato l'ambiente ha semplificato, di molto, l'orientamento degli Ospiti e delle loro famiglie all'interno dell'unità d'offerta.

- f) Per quanto riguarda le norme concernenti l'igiene e la sicurezza degli ambienti di lavoro, la Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D.Lgs. 81/08 e s.m.i, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della residenza. Inoltre, a tutto il personale della Cooperativa, è stata data l'informazione e la formazione generale e specifica sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- g) **L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico (U.R.P)** al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati.
- h) **L'Ufficio Ascolto dell'Ospite** al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: la raccolta di suggerimenti e informazioni; la gestione di reclami e di segnalazioni.
- i) **L'Equipe della Qualità Aziendale** al fine di garantire alti standard di qualità assicura: monitoraggio e gestione della Customer satisfaction, attraverso la programmazione annuale di interventi di rilevazione di soddisfazione del cliente interno ed esterno, elaborazione dei dati e programmazione di azioni correttive per eventuali criticità emerse (vedi in Appendice – Cronoprogramma Customer Satisfaction) e attraverso la conduzione di audit interni.
- j) In Appendice si può prendere visione anche del **Regolamento di struttura** adottato dalla struttura per favorire una buona convivenza degli Ospiti tra loro.

## 14. STRUMENTI INFORMATIVI



L'Ente gestore ha predisposto all'interno degli APA sia nei locali accessibili al personale sia in quelli accessibili agli Ospiti e alle loro famiglie, delle bacheche da cui si può prendere visione delle informazioni organizzative, degli avvisi, delle iniziative socio-culturali, etc. Inoltre per facilitare l'accesso alla struttura e alle sue unità e comparti è stata apposta chiara e visibile segnaletica.

- **Sistemi Informativi interni scritti**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro. In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

- **Carta dei servizi e brochure**

È stata adottata, in fase di apertura della Struttura, la **CARTA DEI SERVIZI** integrata dalla Carta dei Diritti della persona Anziana, è sempre esposta al pubblico e viene distribuita ai visitatori interessati. Il presente

documento, infatti, è stato realizzato secondo i criteri dettati dalla normativa di riferimento e aggiornato secondo quanto prescritto dalle DGR vigenti. Inoltre periodicamente vengono realizzate delle **Brochure** per presentare agli Ospiti, ai loro familiari e ad eventuali Visitatori la calendarizzazione di tutte le iniziative in programma. La Cooperativa pone molta cura nel coinvolgere la cittadinanza nelle attività finalizzate a creare momenti di condivisione ludica, ricreativa e culturale tra gli Ospiti, le famiglie e il territorio.

## 15. QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO



Per la verifica della qualità dei servizi e per attuare un sistema che garantisca il miglioramento continuo delle prestazioni erogate è prevista la diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli Ospiti/familiari sia agli operatori, esponendone copia nei nuclei della Residenza e negli spazi di socializzazione (in Appendice trova il Cronoprogramma della Customer Satisfaction).

L'Equipe della Qualità, istituita in seno alla Cooperativa Sociale, sulla base degli eventuali elementi critici emersi dall'indagine annuale di soddisfazione dei Clienti Interni e dei Clienti Esterni, provvede a programmare azioni di miglioramento sugli aspetti ritenuti particolarmente rilevanti.

L'attuale programma prevede:

- ✓ Favorire le opportunità di gite e viaggi per gli Utenti;
- ✓ diffondere l'informazione rispetto ad attività ed iniziative organizzate per gli Ospiti;
- ✓ promuovere la partecipazione dei familiari e del territorio alla vita della Residenza;
- ✓ far conoscere la struttura e incentivare la collaborazione con i servizi del territorio;
- ✓ promuovere ed incentivare la formazione continua degli operatori.

Un fac-simile del questionario gradimento è riportato in Appendice alla presente Carta dei Servizi.

## 16. CONTATTI

D 1 S I D # D U F R E D O H Q R # S D U F #

Ente Gestore: Cooperativa Sociale F.A.I. Ponte Vecchio S.p.A.

Indirizzo: Via degli Ontani 2 – 27028 S. Martino Siccomario (PV)

Telefono: 0382 15861, fax 0382 1586199

Mail: info@faipontevecchio.com

PEC: faipontevecchio@legalmail.it

Web: www.faipontevecchio.com

Codice Fiscale e Partita IVA: 01830880181

C.C.I.A.A. Pavia | nr. REA: 224566



## 17. APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI

[C. Tariffario servizi extra retta](#)

[D. Menù Tipo](#)

[E. Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti](#)

[F. Cronoprogramma customer satisfaction](#)

[G. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativa](#)

[all'erogazione dei servizi](#)



## APPENDICE A. Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## APPENDICE B. Regolamento APA

### ART.1

Il Regolamento interno degli Alloggi Protetti per Anziani (APA) Arcobaleno Parc garantisce il massimo rispetto della libertà e dignità dell'Ospite, tuttavia per permettere ad ognuno di realizzare se stesso nel rispetto della vita comunitaria è necessario attenersi alle norme di convivenza previste dal presente Regolamento.

### ART.2

La Residenza garantisce agli Ospiti inseriti negli APA la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, all'interno della struttura. Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti lungo tutto l'arco della giornata. E', comunque, opportuno che le visite non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e alla dignità degli altri Residenti.

### ART.3

I Residenti degli APA sono tenuti ad avvisare l'Ente Gestore su eventuali allontanamenti dall'appartamento e sulla durata dell'allontanamento stesso.

### ART.4

I Residenti devono mantenere un comportamento dignitoso e di rispetto reciproco con gli altri Ospiti.

### ART.5

Tutti coloro che utilizzano gli spazi comuni della Residenza sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.

### ART.6

E' fatto obbligo agli Ospiti di osservare gli orari che regolano i servizi e le attività all'interno della struttura, onde evitare disagi nell'espletamento degli stessi.

### ART.7

Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità (come introdurre materiale infiammabile, detenere armi proprie ed improprie, anche se autorizzate, etc).

### ART.8

I Residenti sono responsabili della buona tenuta e conservazione degli arredi e delle attrezzature che hanno in uso negli appartamenti e che sono di proprietà della Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio.

### ART.9

I Residenti sono tenuti a segnalare prontamente al Personale eventuali guasti agli impianti evitando la manomissione degli stessi.

**ART.10**

I Residenti devono consentire l'ingresso, nell'appartamento assegnato loro, al Personale sanitario, al Personale del servizio di manutenzione e al Personale del servizio di igiene ambientale.

**ART.11**

Non è consentito fumare all'interno degli spazi comuni dello stabile che ospita gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno Parc in ottemperanza dell'Art.51 della Legge 3/2003.

**ART.12**

Nel rispetto di tutti i Residenti, chiunque, è tenuto ad evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio e della televisione con particolare attenzione dalle ore 22 alle ore 7.

**ART.13**

I Residenti, i familiari e tutti coloro che a vario titolo hanno contatti con la Struttura sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme del presente Regolamento.

Il presente regolamento è valido dall'attivazione dell'unità di offerta sociale.

In caso di aggiornamento/revisione sarà sottoposto ad approvazione del CDA dell'Ente Gestore e verrà condiviso e sottoposto alla firma dell'Ospite e/o di chi ne fa le veci.

Copia di detto disciplinare è parte integrante del Contratto d'Ingresso agli APA.

Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne degli spazi comuni presenti negli APA.

## APPENDICE C. Tariffario servizi extra retta

VITTO	
COLAZIONE (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 3,00 (€2,73 + IVA 10%)
	Con servizio in camera € 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%)
PRANZO (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 6,00 (€ 5,45 + IVA 10%)
	Con servizio in camera € 8,00 (€ 7,27 + IVA 10%)
MERENDA (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 3,00 (€ 2,72 + IVA 10%)
	Con servizio in camera € 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%)
CENA (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 6,00 (€ 5,45 + IVA 10%)
	Con servizio in camera € 8,00 (€ 7,27 + IVA 10%)
INTERVENTI ALBERGHIERI	
FORNITURA E CAMBIO BIANCHERIA DA TAVOLA	€ 3,00 (€ 2,73 + IVA10%)
CAMBIO SUPPLEMENTARE BIANCHERIA DA BAGNO	€ 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%)
CAMBIO SUPPLEMENTARE BIANCHERIA DA LETTO	€ 10,00 (€ 9,09 + IVA 10%)
PULIZIA SUPPLEMENTARE ALLOGGIO	€ 25,00 (€ 22,73 + IVA 10%)
SERVIZIO LAVANDERIA MENSILE (indumenti e biancheria personale)	€ 120,0 (€ 109,09 + IVA 10%)
RIFACIMENTO LETTO E RIORDINO STANZA	Monocale € 250,00 (€ 227,28 + IVA 10%)
	Bilocale € 350,00 (€ 318,20+ IVA al 10%)
INTERVENTI SANITARI	
ASSISTENZA MEDICA SU RICHIESTA (Singola Prestazione)	€ 35,00 (€ 33,33 + IVA 5%)
ASSISTENZA INFERMIERISTICA SU RICHIESTA (Singola	€ 22,73 (€ 23,81 + IVA 5%)
INTERVENTI ASSISTENZIALI	
BAGNO ASSISTITO (Singola Prestazione)	€ 25,00 (23,81 + IVA 5%)
IGIENE PERSONALE (Singola Prestazione)	€ 15,00 (€ 14,29 + IVA 5%)
SERVIZIO FISIOTERAPICO (prestazione individuale)	€ 30,00 (€ 28,58 + IVA 5%) 60 minuti
	€ 15,00 (€ 14,29 + IVA 5%) 30 minuti
GINNASTICA DI GRUPPO	Inclusa – 60 minuti
SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO - SANITARIA	€ 20,00 (€ 19,05 + IVA 5%) 30 minuti
SERVIZIO DI ANIMAZIONE	Inclusa - 60 minuti
SERVIZI VARI	
PARRUCCHIERA/ESTETISTA	Tariffario specifico presente di seguito ed esposto in loco
SERVIZIO "MAGGIORDOMO" CON AUTOVETTURA	€ 35,00 60 minuti
SERVIZIO CUSTODIA BENI PREZIOSI	€ 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%) al mese

**TARIFFARIO SERVIZIO DI PARRUCCHIERA/ESTETISTA**

**TRATTAMENTI ESTETICI E CURATIVI PER CAPELLI**

PIEGA	€ 15,00
TAGLIO	€ 15,00
TAGLIO + PIEGA	€ 30,00

COLORE – RIFLESSANTE	€ 15,00
PERMANENTE	€ 22,00
SCHIUMA	€ 2,50
LOZIONE CURATIVA	€ 5,00

**TRATTAMENTI ESTETICI E CURATIVI PER VISO E CORPO**

MANICURE	€ 11,00
PEDICURE	€ 12 A € 18 (secondo specifiche esigenze)
TRATTAMENTO ESTETICO VISO (CERA) + SOPRACCIGLIA	DA € 4 A € 6 (secondo specifiche esigenze)
PULIZIA VISO	€ 20,00
MASSAGGIO CURATIVO	€ 15,00

N.B. Ulteriori servizi di parrucchiere/estetista possono essere erogati su richiesta per esigenze specifiche.

FAI Ponte Vecchio si riserva la facoltà di adeguare in ogni momento le tariffe applicate,  
con preventiva comunicazione e adeguamento contrattuale.

## APPENDICE D. Menù tipo

### COLAZIONE

Latte e caffè o tè o succo di frutta, fette biscottate, biscotti, marmellata

### PRANZO

#### PRIMI PIATTI

Piatto del giorno  
pastina in brodo  
riso o pasta in bianco  
semolino

#### SECONDI PIATTI

Piatto del giorno  
Carne frullata  
Pollo lessato  
Formaggi vari

#### CONTORNI

n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

#### FRUTTA

A scelta tra due varietà di frutta fresca  
Mousse di frutta

#### BEVANDE

Acqua minerale naturale e frizzante  
Vino

### MERENDA

Te, yogurt, biscotti, frutta fresca, mousse di frutta, succhi di frutta

### CENA

#### PRIMI PIATTI

Piatto del giorno  
pastina in brodo  
riso o pasta in bianco  
semolino

#### SECONDI PIATTI

Piatto del giorno  
carne frullata  
prosciutto  
formaggi vari

#### CONTORNI

n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

#### FRUTTA

A scelta tra due varietà di  
frutta fresca  
Mousse di frutta

#### BEVANDE

Acqua minerale naturale e frizzante  
Vino



## APPENDICE F. Cronoprogramma customer satisfaction

CRONOPROGRAMMA ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION DELLA COOPERATIVA SOCIALE FAI PONTE VECCHIO													
U.D.O.	MESE ATTIVITA'	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
APA ARCOBALENO PARC	Programmazione	■	■	■									
	Implementazione questionario di gradimento				■	■	■						
	Svolgimento indagine con gli Ospiti									■			
	Svolgimento indagine con i familiari degli Ospiti										■		
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane											■	
	Analisi dei dati											■	■
	Stesura relazione finale		■										

## APPENDICE G. Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativa all'erogazione dei servizi



J hqwh#R vs lh2I dp lduh#

#

Oh#k lhg ldp r#j#f rp s lduh#xhvwlrqdur#lchj dw#lwr#frsr#j#dof#f ds lh#h#vuy}#urj dw#dqgr#  
uvsrvw#lch#Vxh#lwhvh#ssxh#h#xZ#hvvuh#dwr#j#s l#Dh#Vxh#lvsrvw#huyldqgr#l#p lj drudh#h#  
vuy}lr#lghjxdqgr#vhp suh#j#s l#l#e lvrjq#lgh#lch#lvshwdwyh#ghch#hwrqh#fkh#r#kwd}dqr#

#

Oh#k lhg ldp r#j#p hwhh#kq#vhjqr#[,#xw#lvsrvw#fkh#Dh#vhp eud#s l#l#gdw}#

#

Shu#l#f rqvjhjd#ghc#xhvwlrqdur#f rp s lwr#Dd#qylwdp r#l#vhjxlh#h#lqg lfd}lrq#lruq lwh#gd#fk#Dh#  
kd#uhvhwqdw#xhvw#r#j#dr#

#

Iq#rjq#f dvr#l#xhvwlrqdur#kqd#rod#f rp s lwr#s rwa#hvvuh#

#

⇒ ulfrqvjhjdwr#shwrqdp hqwh#l#l#r vwl#shudwul#

#

⇒ lqvhu#r#hjd#f ssvl#f rqvhwq lru#s rvl}lrqdw#l#d#l#s xqw#ghc#vwxwud#

#

⇒ lqydw#l#p h}r#s rwd#l#r vwr#l#g lll}r#r rshudwyd#r f lch#DI#s rqw#hffklr#l#l#ghj d#r qwdq#  
5#l#p dwdqr#l#f f rp dur#SY,#

#

⇒ r#yld#p d#l#l#l#l}r#l#r#c id#s rqw#hffklr#f rp #

#

I#l#xodw#ghc#uhvhwq#l#g dj lq#vduqgr#p hvv#l#l#l#s rvl}lrqh#ghc#e d fkhfkh#uhvhwq#l#l#vwxwud#

#

Od#l#j ud}ldp r#ghc#f r#erud}lrqh#

#

Od#G lh}lrqh#

#

#





**APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI**  
**G. Questionario rilevazione del grado**  
**di soddisfazione relativa**  
**all'erogazione dei servizi**

**A.P.A. ARCOBALENO**  
**PARC**

in caso di necessità?						
<b>OSPITALITA' E CONFORT</b>						
4) Gradevolezza degli spazi personali (cucina, camera, bagno)					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
5) Gradevolezza degli spazi collettivi di socializzazione (sale comuni, bar, ecc.)					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
6) Gradevolezza spazi esterni (giardino, cortile)					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
7) Il rispetto alla riservatezza personale è adeguato (comunicazioni, informazioni riservate, ecc.)?					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI E DI CUI USUFRUISCE</b>						
<b>Come giudica...</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Accettabile</b>	<b>Scadente</b>	<b>Non so</b>	
9) il servizio di sorveglianza diurna/notturna?						
10) temperatura e ventilazione degli ambienti?						
11) il servizio di manutenzione generale, spazi verdi e cortili?						
12) il servizio di pulizia dei locali?						
13) il servizio offerto dagli uffici amministrativi?						
14) i seguenti aspetti assistenziali (professionalità, competenza, disponibilità, cortesia):						
- Animatori/educatori						
- Addetti pulizie						
- Addetti all'assistenza						
- Medici						
- Infermieri						
- Fisioterapisti						
- Servizio ristorazione						
- Servizio lavanderia e stireria						
- Servizio parrucchiera/barbiere/estetista						
- Altri servizi di cui ha usufruito (indicare) .....						
<b><u>Qualche altra considerazione su aspetti generali della sua permanenza negli Alloggi</u></b>						
Ha avuto problemi con altri residenti?						



## APPENDICE ALLA CARTA DEI SERVIZI

### G. Questionario rilevazione del grado di soddisfazione relativa all'erogazione dei servizi

A.P.A. ARCOBALENO  
PARC

SI  NO

Se si, di che tipo:

Rumore  Disturbo notturno  Altro \_\_\_\_\_

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?

SI  NO

Se si, di che tipo:

Troppi visitatori  Difficoltà con gli orari  Mancanza di spazio  Altro \_\_\_\_\_

Frequenza delle visite parenti e altri:

ogni giorno  una volta alla settimana  più volte alla settimana  
 una volta al mese  più volte al mese  meno di una volta al mese

In quale misura il Suo ingresso e permanenza negli Alloggi ha migliorato la Sua salute?

Molto  Poco  Per niente  Non Saprei

Dovendo esprimere un giudizio complessivo come considera i servizi che le sono stati offerti?

Ottimo  Soddisfacente  Insoddisfacente  Pessimo  Non Saprei

La preghiamo inoltre di segnalare:

Gli aspetti che gradisce di più

---

---

Gli aspetti che ritiene più negativi

---

---

Eventuali suggerimenti/considerazioni

---

---

#  
Iq irup dwlyd#hcolwyd#dowudwdp hqwr#gjh#gjdw##Uhj r oap hqwr#X H#9 :<25349 ,#Dd#qirup ldp r#fk h#d#dffrod#gjh#gjdw##shuvrqd#gd#Oh#gj luhwdp hqwr#iruo l#z# #lqdd} }dwd#dca#ydoxwd} lrqh#gjh#vhuyl} ##nurj dw#gj d#ID I#Srqwh#Y hffk lr #d#frqihup hqwr#gjh#gjdw#kd#gjdwud#p hudp hqwr#dfrowdyd#S hu#h#lqdcv#vrsud#gjhvf ulwh/#shwdqwr/#ulfk lhg ldp r#k#Vxr#Erqvhqvr#dowudwdp hqwr#gjh#gjdw##shuvrqd#dffrod/#h#ruo l#l#dwudyhuvr#d#shvhqwh#p rgx# #  
#Euhvvd#F r qvhqvr =##### #VI##### #R #####G dwd/# # # # I l p d##  
#

**LA RINGRAZIAMO PER LA DISPONIBILITÀ E COLLABORAZIONE!#**