

# CARTA DEI SERVIZI

## C.D.I. ARCOBALENO PARC



Ente gestore:

Cooperativa Sociale

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

Registro Imprese/Codice Fiscale e Partita IVA 01830880181

Albo Cooperative mutualità prevalente A141413

## Sommario

|     |                                                                |    |
|-----|----------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI .....                          | 4  |
| 2.  | PRESENTAZIONE DELL'ENTE GESTORE.....                           | 5  |
| 3.  | PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.).....        | 7  |
| 4.  | ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI.....                           | 7  |
| 5.  | COME RAGGIUNGERCI .....                                        | 8  |
| 6.  | ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI .....                            | 9  |
| 7.  | I SERVIZI EROGATI NEL CDI ARCOBALENO PARC .....                | 9  |
| 7.1 | I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI.....            | 10 |
| 7.2 | I SERVIZI ALBERGHIERI.....                                     | 12 |
| 7.3 | ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI ..... | 13 |
| 8.  | PIANO DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE .....                          | 14 |
| 9.  | MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI .....                           | 15 |
| 10. | CONTINUITÀ ASSISTENZIALE.....                                  | 16 |
| 11. | GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI .....    | 17 |
| 12. | CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE .....                  | 18 |
| 13. | STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....    | 19 |
| 14. | FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE .....            | 21 |
| 15. | PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA.....                   | 22 |
| 16. | TUTELA DELL'OSPITE .....                                       | 24 |
| 17. | STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CARTA DEI SERVIZI .....            | 25 |
| 18. | QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO.....   | 26 |
| 19. | CONTATTI .....                                                 | 26 |
| 20. | APPENDICE .....                                                | 27 |

*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 del Centro Diurno Integrato "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 delle prestazioni,*
- e molte altre informazioni utili a comprendere la gestione della quotidianità degli Ospiti e l'organizzazione del CDI Arcobaleno Parc.*

*Consapevoli che l'ingresso di una persona anziana in una struttura residenziale è sempre un passaggio molto delicato e difficile, riteniamo necessario assicurare a chi si rivolge alla nostra struttura tutte le prestazioni sanitarie ed assistenziali di cui ha bisogno, ma ancor più di **impegnarci, tutti i giorni, per creare un clima attento alla dignità, alla riservatezza, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona.***

*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 incluse le indicazioni di aggiornamento riportate nella DGR 2569/2014.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 – N. 7/7435, 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 nostra R.S.A., pertanto, si impegna 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 la RSA "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 S.p.A." con sede legale ed operativa in S. Martino Siccomario (PV), in Via degli Ontani 2

## 2. PRESENTAZIONE DELL'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".**

### VISION

**"Fornire servizi di aiuto, assistenza, sostegno e cura, a tutte le entità sociali con particolare attenzione a coloro che si trovano in una condizione di disagio fisico, psichico e sociale. Al fine di contrastarne l'emarginazione, l'isolamento, l'incuria, l'abbandono e favorire l'emergere di una migliore condizione esistenziale in tutti i soggetti, a diverso titolo presi in carico, nei diversi servizi."**

### 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 DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.)

In ottemperanza all'Oggetto dello Statuto sociale (Art.4), la Cooperativa Sociale F.A.I. Pontevecchio S.p.A., ha in gestione dal 2021 la Residenza Sanitario-Assistenziale Arcobaleno Parc(di seguito R.S.A. Arcobaleno Parc) che ospita anche il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) Arcobaleno Parc che propone la seguente Unità di offerta: un livello medio-alto di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare alberghiera per persone Anziane in orario diurno.

IL C.D.I. Arcobaleno Parc è autorizzato al funzionamento per un massimo di 15 posti.

- Servizio erogato

#### Ospitalità diurna

- Popolazione target

Popolazione Anziana parzialmente autosufficienti;

- Obiettivo generale

L'obiettivo generale del CDI **Arcobaleno Parc** è promuovere la miglior qualità di vita possibile nell'ospite e supportare le famiglie nella gestione della quotidianità del congiunto. Ciò si attua garantendo assistenza e cure nelle ore di permanenza dell'utente all'interno della struttura. Quindi l'intera struttura e l'organizzazione gestionale del CDI **Arcobaleno Parc** sono finalizzate a soddisfare il fabbisogno assistenziale, sia in termini sanitari che sociali, delle persone accolte.

- Obiettivi specifici

Gli obiettivi del Centro Diurno Integrato per Anziani Arcobaleno Parc possono essere così riassunti:

- ✓ Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- ✓ Promuovere potenziamento e mantenimento della capacità funzionale residua dell'anziano;
- ✓ Affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati;
- ✓ Fornire un'elevata integrazione multidisciplinare nell'intervento sanitario e sociosanitario;
- ✓ Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale;

### 4. ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI

La struttura che ospita il CDI Arcobaleno Parc è ubicata a San Martino Siccomario (PV) in ambito urbano a



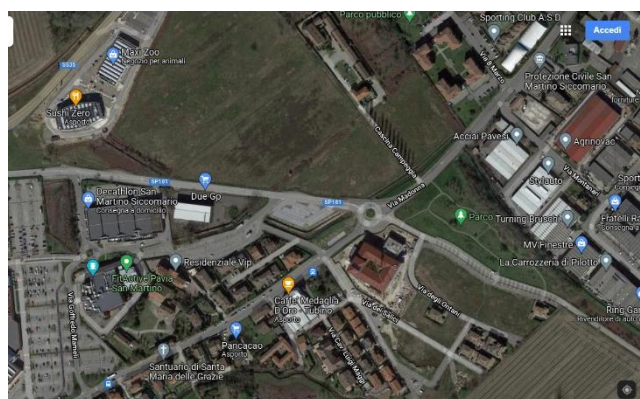
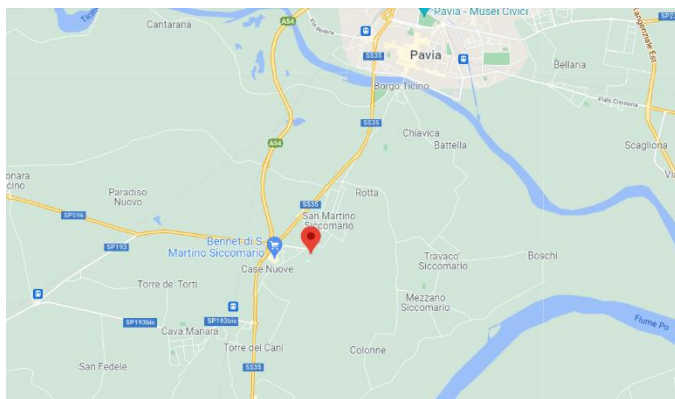
destinazione residenziale, è fornita di elementi essenziali per rendere varia, completa ed organizzata la vita degli Ospiti. La struttura è ben inserita nella rete territoriale di servizi socio-sanitari e culturali - ricreativi (Servizio Sanitario e Servizio Sociale di zona, Terzo settore, pubbliche Amministrazioni, ecc.) tanto da poter usufruire di ulteriori servizi di prevenzione, cura, assistenza, attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero in aggiunta alla ricca offerta di servizi interni al centro Diurno Integrato Arcobleno Parc. Si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali.

È stata realizzata nel rispetto di tutte le caratteristiche normative e funzionali previste dagli standard della Regione Lombardia. Sono a disposizione del C.D.I. i seguenti locali: angolo bar, sale da pranzo, sale televisione, sala polivalente, sala parrucchiere e estetista, ambulatorio, biblioteca, Cappella, palestra ed un parco esterno. La struttura è dotata di tutte le attrezzature idonee ad ospiti disabili e/o non deambulanti e/o non autosufficienti.

## 5. COME RAGGIUNGERCI

Il CDI Arcobleno Parc si trova 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. ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI

### Orario Visite

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 19.00. È opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli altri Ospiti.

### Orario di apertura degli Uffici

Ufficio informazioni: tutti i giorni compreso festivi e prefestivi 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 Tel. 0382.15861

Reception: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00;

Ufficio Relazioni con il Pubblico: 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al sabato;

Uffici Amministrativi: dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 9:00 alle 12:00.

Ufficio Ascolto dell'Ospite: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

## 7. I SERVIZI EROGATI NEL CDI ARCOBLENO PARC

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio di **accoglienza diurna**, in un ambiente protetto, per **anziani con una compromissione parziale dell'autosufficienza**.

Propone interventi socio-assistenziali in grado di supportare la famiglia nel compito della cura e fornisce all'anziano possibilità ricreative e di relazione che arricchiscono la vita quotidiana.

### Giorni ed orari di apertura del centro:

Il CDI Arcobaleno Parc svolge la propria attività per sei giorni alla settimana, dal Lunedì al Sabato, **dalle ore 8.00 alle ore 19.00**.

Rimane aperto tutti i giorni dell'anno.

**I servizi inclusi nella retta:**

- progetti assistenziali individualizzati definiti, dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- igiene e cura della persona;
- vitto (diversificato secondo le diverse fasce orarie);
- sostegno psicologico;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativo-animativi;
- assistenza religiosa;
- portineria con centralino telefonico;

**Servizi esclusi dalla retta:**

- servizio telefonico;
- servizio di lavanderia;
- servizio estetista (secondo le tariffe stabilite dal Fornitore del Servizio);
- servizio parrucchiere (secondo le tariffe stabilite dal Fornitore del Servizio);
- gite programmate;
- servizio di orientamento/guida in materia di protezione giuridica (Amministrazione di Sostegno)

Inoltre si precisa che il trasporto è a carico dell'utente.

### **7.1 I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI**

L'Ente Gestore garantisce gli standard minimi di personale previsti dalla DGR 8494/2003 e Deliberazione XII/850 del 08/08/2023

- Il servizio Medico.

L'Equipe medica è composta da diversi medici, di cui uno svolge la funzione di Responsabile Sanitario, così come previsto dalla vigente normativa. L'equipe esplica, nei confronti degli Anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale. La responsabilità Sanitaria rimane in capo al proprio medico di famiglia (M.M.G.). Gli Utenti mantengono, quindi, il proprio medico di famiglia/Medico di Medicina Generale, che potrà essere contattato, indipendentemente dal Servizio medico della Struttura.

**Ricevimento Medici**

All'interno della struttura l'assistenza Medica è garantita per fasce orarie; nelle bacheche del CDI 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 garantita da Personale abilitato allo svolgimento della professione secondo gli standard regionali e nazionali. Tra gli Infermieri esiste la figura del Coordinatore dell'assistenza con compiti di coordinamento dell'attività infermieristico-assistenziale per garantire l'elaborazione dei piani di assistenza d'ogni singola Persona residente, l'uniformità degli interventi, la qualità del servizio d'assistenza. Oltre a ciò, gli infermieri sono tenuti a partecipare alle riunioni della Equipe di Assistenza volte alla definizione dei PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e alla loro verifica.

**- 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 Utenti. La Struttura dispone, come già descritto nel paragrafo "Aspetti logistici e strutturali", di una palestra attrezzata 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. Come per le altre figure professionali, i fisioterapisti partecipano alle riunioni dell'Equipe di Assistenza per la definizione del piano di lavoro, dei piani d'assistenza personalizzati e per l'elaborazione dei programmi terapeutici.

Servizi Assistenziali e di Cura della Persona.

Ad ogni Utente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto all'assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l'asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso il CDI 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 lungo tutto il tempo di permanenza degli Utenti nel CDI Arcobleno Parc.

Servizio di Educativo - Animativo.

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

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 degli Utenti e del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) definito dalla Equipe multi professionale. In genere, le Persone, 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.

**- 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.

## 7.2 I SERVIZI ALBERGHIERI

### - Servizio Mensa

Per il servizio di confezionamento dei pasti è previsto il seguente standard:

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 8.00 alle ore 9.00 circa

\*pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa

\*merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00 circa

\*cena dalle ore 17.45 alle ore 18:30 circa.

Per i pasti il CDI Arcobaleno Parc si affida al centro cottura della RSA Arcobaleno Parc.

**Diete speciali:** sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici– etc.). Il C.D.I. Arcobaleno Parc 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. 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’Utente, 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 Utente.

### - Servizio Bar

All’interno del Complesso che ospita il CDI 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 struttura che ospita il CDI Arcobaleno Parc si è dotato di un servizio lavanderia e stireria interno in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Il servizio è disponibile, per le persone che ne facciano richiesta, dietro pagamento delle tariffe stabilite. Tale servizio include anche l’etichettatura personalizzata per il

riconoscimento dell'appartenenza dei capi di abbigliamento.

- **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

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

- **Servizio di Parrucchiere ed Estetista**

La struttura è dotata di un servizio Parrucchiere ed Estetista a cui tutti gli Utenti possono accedere previo prenotazione e secondo tariffario visionabile nell'Appendice alla presente Carta dei Servizi ed esposto nei locali in cui sono erogati i servizi stessi.

- **Servizio Tecnico e di Manutenzione.**

La Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A. 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 (come impianti idraulici, elettrici, riscaldamento e di manutenzione dell'ascensore, etc.).

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

- **Servizio Amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici per tutto il periodo di frequentazione della struttura (documentazione di entrata, contratto, ecc.). Inoltre provvede a rilasciare, entro i termini previsti, certificazione per le rette 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 – 17.30; sabato 9.00 – 12.00.

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

È 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, responsabile 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 dalle ore 8.00 alle ore 20:00.

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

Obiettivo dell'Amministrazione è quello di rendere la frequentazione della struttura da parte dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione dell'Utente 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'Utente 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 Utente. 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'Utente 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 ore 8.00 alle ore 20.00. 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 Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A.. Anche i colloqui con la Direzione possono essere concordati mediante contatto telefonico al servizio Reception.

- **Servizio di orientamento / guida in materia di Protezione Giuridica (Amministrazione di Sostegno)**

Il Servizio ha l'obiettivo di orientare gli Ospiti e/o i loro familiari che desiderano essere informati e/o accompagnati nell'individuazione dei percorsi e degli strumenti maggiormente idonei per attuare la protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia o incapaci di provvedere ai propri interessi, illustrando quali sono gli strumenti di tutela previsti dal nostro ordinamento giuridico e fornendo le necessarie informazioni sugli adempimenti e sui doveri che derivano dal ruolo di Amministratore di Sostegno, Tutore e Curatore.

L'ufficio offre, altresì, il servizio accessorio a pagamento di assistenza e supporto concreto nella fase di redazione /presentazione del ricorso per la nomina di Amministratore di Sostegno. Le condizioni per usufruire di tale servizio accessorio sono regolate da apposito accordo scritto tra le parti.

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

La Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A.. Provvede all'acquisto di quotidiani, riviste e libri per la struttura. Inoltre, su richiesta degli Utenti, 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 del Centro Residenziale. Al momento della consegna dei beni in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

## 8. PIANO DELLE ATTIVITÀ QUOTIDIANE

Il **Centro Diurno Integrato Arcobaleno Parc**, prevede la fruizione in giornata dei vari servizi erogati.

Le attività e le prestazioni offerte in regime diurno si svolgono secondo il seguente programma giornaliero:

- **8.00/9.00 Accoglienza degli Ospiti - Colazione;**
- **9.00/11.30** fruizione delle attività previste nel progetto individuale di assistenza (PAI) (come, per esempio, la fisioterapia, le attività ludico-ricreative, i laboratori per allenare e sostenere i processi cognitivi, i processi mnemonici, la manualità, etc.).
- **12.00/13.00 somministrazione pranzo.**
- **13.00/15.00** riposo pomeridiano o attività individuali non strutturate.

- **15.00/15.30** Attività di socializzazione e ricreative non strutturate.
- **15.30/16.00** somministrazione merenda - un leggero spuntino a base di frutta, yogurt, gelato, the, biscotti.
- **16.00/17.45** fruizione delle attività individuali e/o di gruppo strutturate in base ai PAI dei singoli Utenti (come, per esempio, la fisioterapia, le attività ludico-ricreative, i laboratori per allenare i processi cognitivi, i processi mnemonici, la manualità, etc.).
- **17.45/18.30** somministrazione cena;
- **18.00/19.00** preparazione degli Utenti per il rientro al domicilio;

**Nota Bene:** Durante la permanenza al centro verranno effettuate tutte le terapie farmacologiche previste.

## **9. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso al Centro Diurno Integrato dovrà essere inoltrata richiesta di inserimento agli Uffici di Accoglienza della Struttura nei seguenti giorni:

- dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

A tale richiesta dovrà essere allegata la SCHEDA di Valutazione Multidimensionale, formata da:

**1) scheda di valutazione sociale;**

**2) scheda sanitaria e scheda assistenziale, da compilarsi a cura del medico di base dell'Utente.**

Nel momento in cui la Struttura è in grado di accogliere l'interessato, questi o il suo legale rappresentante, dovrà sottoscrivere il contratto di ingresso e consegnare agli uffici amministrativi i documenti atti alla formalizzazione dell'inserimento del nuovo Utente nel CDI.

L'Ingresso

La raccolta dati si effettua attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- **il colloquio/intervista;**
- **l'osservazione;**

La Valutazione Multidimensionale

Al momento dell'ingresso, sulla base della documentazione presentata e delle informazioni fornite viene formulato un piano assistenziale provvisorio entro trenta giorni dall'accoglienza e la presa in carico dell'utente che in seguito verrà sostituito dal Piano Assistenziale Individualizzato. Tale piano contiene l'analisi dei problemi /bisogni dell'anziano, gli obiettivi individuati, le risorse impegnate per il loro raggiungimento, le modalità di intervento e la loro durata. Periodicamente viene poi fatta una valutazione dei risultati raggiunti e di conseguenza viene aggiornato il piano assistenziale.

Gestione lista di attesa

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente accede alla lista d'attesa che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza. I criteri seguiti sono:

- 1. Data di richiesta d'ingresso; Come primo indicatore sarà considerate la data più remota. Se dovessero esserci più domande presentate nella stessa data sarà tenuto conto anche del secondo**



indicatore.

2. Territorialità; I residenti nel comune di San Martino Siccomario avranno la priorità di accesso rispetto ai residenti in altri comuni. In caso di presentazione di domande in pari data e stessa territorialità, sarà tenuto conto del terzo indicatore.
3. Valutazione della condizione di non autosufficienza (Rif. S.O.S.I.A.); in caso di due o più domande con pari valutazione sarà tenuto conto del quarto indicatore.
4. Valutazione della rete socio-familiare di sostegno. Sarà considerata per l'ingresso la domanda con rete socio familiare più fragile.

All'Utente che presenta la domanda viene rilasciata apposita ricevuta. Di norma, all'atto della presentazione della domanda di ingresso, viene effettuato un incontro, tra il Direttore Responsabile di Struttura, la persona anziana e la sua famiglia, per valutare insieme i bisogni di cura e di assistenza e per visitare la struttura.

Ne segue una valutazione globale e viene data formale comunicazione dell'esito della valutazione/accettazione della domanda alla famiglia.

L'Utente iscritto nella lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o sociale che viene integrata alla documentazione già esistente agli atti.

Gli utenti in lista di attesa vengono contattati trimestralmente al fine di verificare la conferma della disponibilità o meno all'eventuale ricovero con il conseguente aggiornamento della lista di attesa.

A seguito della disponibilità del posto viene contattato il referente dell'Ospite, che ha diritto di accesso, per concordare la data di ammissione/accoglienza.

#### **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 frequentazione del Centro Diurno Integrato 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 A.T.S. territorialmente competente – finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dal Centro Diurno e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, individuando soluzioni alternative.

## **10. 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 - 118 - 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 assistenziale nelle 24 ore in struttura 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; nel caso di personale appartenente alle Cooperative verrà contattato il responsabile dotato di pronta reperibilità.

- **Dimissione dal Centro Diurno**

Ciascun Utente, con preavviso di almeno 15 giorni, attraverso richiesta formulata personalmente o attraverso il suo legale rappresentante, può lasciare definitivamente il Centro Diurno Integrato Arcobaleno Parc o cessare di utilizzare i suoi servizi.

Qualora lo stato fisico-psichico dell'Ospite non corrisponda più alle condizioni che ne hanno determinato l'ingresso, la Direzione, su parere del Direttore Sanitario del Centro, può proporre all'Utente un altro presidio sanitario più idoneo alle sue mutate condizioni di salute.

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, verrà compilata e consegnata una esauriente **Relazione Socio-sanitaria**, 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 della 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. L'Ente ha inoltre predisposto apposite procedure in caso di mancato funzionamento delle apparecchiature erogatrici di ossigeno. Dette procedure fanno parte della raccolta delle procedure in uso.

## 11. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI

La **documentazione riguardante gli Utenti** può essere richiesta da:

1. **Utente, intestatario della documentazione;**
2. **Persona munita di delega rilasciata dall'Utente, intestatario della documentazione;**
3. **Medico curante, appartenente ad una Unità operativa dell'Azienda Ospedaliera o Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.);**
4. **Medico curante o di Medicina Generale dell'utente, intestatario della documentazione;**
5. **Altre Aziende/Agenzie Sanitarie Pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche e private;**
6. **Autorità Giudiziaria;**
7. **Amministratore di Sostegno/ Tutore/Curatore (figure di protezione giuridica).**

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

1. ***Presso il Front Office:*** compilando il Modulo Richiesta Documentazione (fornito in Appendice alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso il Front Office), dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato e previo pagamento della tariffa specificata a seconda della tipologia del documento richiesto.

2. *Per posta*: la richiesta deve essere spedita alla Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A., posta all'attenzione della Direzione Sanitaria e accompagnata da:

- copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta;
- 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

Si precisa che per ricevere la documentazione di cui si fa richiesta a mezzo A/R il richiedente dovrà, anticipatamente, coprire le spese di spedizione.

## 12. CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE

La Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A. ha adottato un contratto specifico per la definizione dei rapporti giuridici ed economici dell'unità d'offerta – CDI Arcobaleno Parc - ai sensi della legge 3/ 2008 e del dgr n. 8496/2008 e successive modifiche, incluse le integrazioni previste nella dgr 20 dicembre 2013 n. 1185 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2014. L'Ente Gestore garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni per la possibilità di accesso a contributi pubblici o a forme di integrazione economica. **La retta giornaliera del Centro Diurno Integrato** varia a seconda della fascia oraria scelta dall'Utente di fruizione dei servizi erogati e a seconda della tipologia dei posti disponibili (accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia o solamente accreditati) come indicato nello schema di seguito riportato:

| FREQUENZA DEL C.D.I.                    | FASCIA ORARIA          | VITTO INCLUSO                     | POSTO SOLVENTE (ACCREDITATO<br>NON CONTRATTUALIZZATO) |
|-----------------------------------------|------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>PART TIME</b><br>(giornata parziale) | dalle 8.00 alle 14.00  | Colazione e pranzo                | € 35.00 (33,33 + IVA 5%)                              |
|                                         | dalle 13.00 alle 19.00 | Merenda e cena                    | € 35.00 (33,33 + IVA 5%)                              |
|                                         | dalle 8.00 alle 17.00  | Colazione, pranzo, merenda e cena | € 35.00 (33,33 + IVA 5%)                              |
|                                         | dalle 10.00 alle 19.00 | Pranzo, merenda e cena            | € 35.00 (33,33 + IVA 5%)                              |
| <b>FULL TIME</b><br>(giornata piena)    | dalle 8.00 alle 19.00  | Colazione, pranzo, merenda e cena | € 40.00 (38,10+IVA 5%)                                |

Non è previsto il versamento di un deposito cauzionale.

L'Ente Gestore garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni per la possibilità di accesso a contributi pubblici o a forme di integrazione economica. La retta comprende tutti i servizi illustrati, ad esclusione del servizio telefonico, del servizio di lavanderia e stireria, del servizio di parrucchiere, del servizio di estetista e delle gite programmate. Non è compreso nella retta anche il servizio di consulenza legale.

Indicazione della clausola in materia di contenzioso. In caso di inadempienza degli obblighi assunti da parte dell'Ospite, la Società si riserva il diritto di attivare la procedura delle dimissioni - 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 tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

#### **Polizze Assicurazioni**

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 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.

### **13. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

#### **Modello Organizzativo e livelli di responsabilità**

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 "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 Medico di assistenza generica – Medico di struttura;**
- **l'Infermiere;**
- **l'Operatore Socio Sanitario e l'Operatore socio Assistenziale;**
- **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.**
- Alla Direzione Sanitaria rispondono:
  - **il Medico di assistenza generica (per gli aspetti organizzativo-gestionali);**
  - **il Coordinatore dell'attività infermieristico assistenziale;**
  - **il Fisioterapista (per gli aspetti organizzativo-gestionali);**
  - **gli Infermieri Professionali (per gli aspetti organizzativo-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.**

Al Coordinatore dell'attività infermieristico-assistenziale rispondono:

- **gli Infermieri;**
- **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 azienda, 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 Management delle Risorse Umane ha la responsabilità di:

**Diffondere la Cultura dell'Organizzazione nei dipendenti** - Centrale, per una buona 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 Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A. 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.

#### Volontariato e Tirocini

La Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A. accoglie persone in servizio Volontario solo se appartenenti ad associazioni di Volontariato e solo attraverso la stipula di una convenzione con l'Ente nel 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 nel CDI Arcobaleno Parc vengono frequentemente ospitati Tirocini Professionali, attivati solo dopo una scrupolosa scelta dei candidati, verificandone motivazione, formazione e attitudini.

#### Modalità di riconoscimento degli Operatori

Il personale che opera all'interno dell'Unità di Offerta Centro Diurno Integrato Arcobaleno Parc sarà identificabile mediante cartellino personale affisso alla divisa di lavoro comprendente Nominativo dell'Operatore e mansione svolta, inoltre per facilitare la distinzione, ogni tipologia di Operatore potrà essere distinto in base al colore/tipologia di divisa indossata:

- ASA: casacca bianca senza colletto
- OSS: casacca bianca con colletto verde
- Infermiere: Casacca verde acqua
- Fisioterapista: Casacca bianca con colletto blu
- Medico: Camice Bianco

## 14. 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 dell'azienda. 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 Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A.. A tutti i dipendenti è riconosciuto il diritto all'aggiornamento professionale e rappresenta inoltre un obiettivo dell'azienda 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 Aziendale 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.

- **Responsabili della Formazione**
  - Per la formazione e gli aggiornamenti in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro il referente è il Direttore Generale,
  - Per la formazione e gli aggiornamenti nel settore socio-sanitaria 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 riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

## 15. 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, Assistente Sociale, O.S.S., A.S.A., Dietista, Farmacista – rappresenta il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli ospiti del Centro Diurno Integrato 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 Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A..

- **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 degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità di Offerta, 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 sociosanitario FASAS**

In ottemperanza alle disposizioni regionali viene predisposto il Fascicolo Sociosanitario- 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 Coordinatore Sanitario 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 sanitarie raccolte a cura del Coordinatore Sanitario il quale verificherà altresì che la tenuta della documentazione sociosanitaria 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;

- **Protocolli e Procedure**

La struttura definisce le metodologie di intervento assistenziale (protocolli) relative a tutte le fasi e le attività che l'Anziano svolge all'interno e all'esterno. 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 Anziani. 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 Utenti;
- ✓ di dare omogeneità di intervento al singolo ospite;

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 frequenza del CDI il più possibile congruo con le sue esigenze.

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

L'Ente inoltre definisce e adotta, prassi relative a tutte le principali attività di assistenza e di gestione degli Anziani. Nello specifico, i protocolli esistenti sono quelli prescritti dalla DGR 7435/2001:

- ✓ 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;

Nel tempo, sono stati recepiti e diffusi ulteriori Protocolli Operativi, Procedure Operative e Linee-guida, andando a costituire una copiosa raccolta di documenti (circa 60) e modulistica, che disciplinano la maggior parte dei processi sanitari ed assistenziali che vengono applicati in Residenza. Innalzando gli standard d'offerta di assistenza e cura. Sono stati inoltre effettuati, gli spin-off dei Protocolli Operativi, Procedure Operative e Linee-Guida 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 sia all'interno del Locale Farmaceutico di Struttura, che nelle Unità Operative. Sono state generate le Procedure Operative inerenti le fasi di richiesta e movimentazione tra la Farmacia interna e le U.O., nonché la 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. In particolare, come richiesto dalla **DGR 2569/2014**, sono in uso procedure e regolamenti contenenti:

- ✓ **La procedura di ricerca, selezione, assunzione, inserimento ed integrazione delle risorse;**
- ✓ **La procedura di acquisto beni e servizi;**
- ✓ **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 sociosanitarie erogate;**
- ✓ **La gestione degli eventi avversi;**
- ✓ **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.

## **16. TUTELA DELL'OSPITE**

- a) In adempimento del D.lgs. 196/2003, la Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.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 all'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'Utente 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 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 Socio-Sanitario 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 Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A., è stata data l'informazione generale 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).
- j) In Appendice si può prendere visione anche del Regolamento disciplinare interno adottato dalla struttura per favorire una buona convivenza degli Ospiti tra loro.

## **17. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CARTA DEI SERVIZI**

L'Ente gestore ha predisposto all'interno del CDI Arcobaleno Parc sia nei locali accessibili al personale sia in quelli accessibili agli utenti 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**

In ottemperanza alla **DGR 7435/2001**, 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 dalla DGR 2569/2014. 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. Nelle Unità d'offerta gestite dalla Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A. si pone molta cura nel coinvolgere la cittadinanza nelle attività finalizzate a creare momenti di condivisione ludica, ricreativa e culturale tra gli Utenti, le famiglie e il territorio.

## **18. 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 operatori che agli utenti/famigliari, esponendone copia nel CDI e negli spazi di socializzazione (in Appendice trova il Cronoprogramma della Customer Satisfaction);

L'Equipe della Qualità, istituita in seno alla Coop. Soc. F.A.I. Pontevecchio S.p.A., 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:

- ✓ **migliorare e rendere capillare l'informazione rispetto ad attività ed iniziative organizzate per gli Ospiti;**
- ✓ **promuovere una maggior partecipazione dei famigliari e del territorio alla vita della Residenza;**
- ✓ **rafforzare 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.

## **19. CONTATTI**

### **R.S.A. ARCOBALENO PARC**

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](mailto:info@faipontevecchio.com)

PEC: faipontevecchio@legalmail.it

Web: [www.faipontevecchio.com](http://www.faipontevecchio.com)

Codice Fiscale e Partita IVA: 01830880181

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

## **20. APPENDICE**

- Carta dei Diritti dell'Anziano
- Regolamento Disciplinare Interno
- Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti
- Menù Tipo
- Tariffario servizio di parrucchiere ed estetista
- Cronoprogramma Customer Satisfaction
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati
- Modulo Richiesta Documentazione

APPENDICE A. Carta dei Diritti dell'Anziano

D.G.R. N.VII/7435 del 14.12.2001

| 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 familiari, 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 di struttura**

**ART.1**

Il Regolamento interno del Centro Diurno 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 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 dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E, comunque, opportuno che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere svolte all'interno della Struttura e che non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e dignità degli Ospiti. La Direzione Sanitaria ha la facoltà di consentire deroghe ai normali orari di visita per gravi e comprovati motivi.

**ART.3**

Al momento dell'ingresso, all'Ospite viene assegnato un posto letto. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto il trasferimento in altra camera, o nucleo di degenza, previa informazione all'Ospite e a tutti coloro che ne hanno titolo.

**ART.4**

Gli Ospiti devono avere un aspetto curato e ordinato nella persona, tenere un comportamento dignitoso ed osservare tra loro rapporti di mutua benevolenza e rispettosa stima.

**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**

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

**ART.7**

Per l'ingresso in struttura di generi alimentari e bevande, è necessaria la preventiva compilazione dell'apposito modulo di autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. Non è comunque consentita la conservazione di alimenti non confezionati e/o deteriorabili negli armadi e comodini in uso degli Ospiti.

**ART.8**

Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità.

**ART.9**

Non è consentito l'utilizzo di apparecchi di riscaldamento o di cottura per uso personale nelle camere di degenza.

**ART.10**

All'interno della camera assegnata, l'Ospite potrà usufruire dell'armadio e del comodino messo a disposizione dalla Residenza per la custodia degli effetti personali. Gli Ospiti sono responsabili della buona tenuta e conservazione di mobili ed attrezzature di loro uso e di proprietà della Residenza. Ogni danneggiamento od

alterazione non derivante dall'uso, o imputabile a negligenza, comporta il risarcimento dei danni alla Residenza.

**ART.11**

Qualora lo si desideri, eventuali somme di denaro in contante, carte valori o oggetti preziosi potranno essere custoditi presso appositi uffici cassa della Residenza. Al momento della consegna in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

**ART.12**

Non è consentito fumare all'interno della Residenza in ottemperanza dell'Art.51 della Legge 3/2003.

**ART.13**

Nel rispetto di tutti gli Ospiti chiunque, è tenuto ad evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio e della televisione.

**ART.14**

Non è consentita all'Ospite la custodia di sostanze medicinali; la custodia e la somministrazione sono solo a carico del personale della Residenza.

**ART.15**

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

Il presente Regolamento è valido dall'attivazione del servizio Sociosanitario.

In caso di aggiornamento/revisione verrà sottoposto ad approvazione del CDA dell'Ente Gestore e 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 alla Residenza.

Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne alla Residenza



APPENDICE C. Modulo segnalazioni e suggerimenti

*(Si prega di compilare in stampatello)*

Presentato da: Cognome e nome \_\_\_\_\_

Indirizzo e/o recapito telefonico dove possiamo reperirLa per darLe comunicazione in merito a quanto sotto riportato:

in qualità di:

- ☐ UTENTE DEL SERVIZIO, specificare \_\_\_\_\_
- ☐ FAMILIARE DEL SERVIZIO, specificare \_\_\_\_\_
- ☐ ALTRO, specificare \_\_\_\_\_

Contenuto del modulo: ☐ Segnalazione ☐ Reclamo ☐ Suggerimento

DESCRIZIONE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

EVENTUALI ALLEGATI: ☐ SI ☐ NO

I FATTI SOPRA DESCRITTI RIGUARDANO: ☐ IL SERVIZIO ☐ ME STESSO ☐ ALTRA PERSONA

☐ SICUREZZA ☐ AMBIENTE

Data \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

Nel caso in cui i fatti descritti riguardino situazioni delicate e personali riferite ad altra persona, la comunicazione deve essere corredata da espressa delega oppure è possibile utilizzare lo spazio qui sotto predisposto.

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

Residente in \_\_\_\_\_ Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Delego il Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ a richiedere spiegazioni/informazioni su quanto mi è accaduto e a presentare il corrente modulo.

Data \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

*Gent. Sig./Sig.ra,*

*La Cooperativa La informa che i dati personali connessi alle informazioni che Lei ha fornito, verranno trattati e utilizzati, con particolare riferimento ai principi di pertinenza e limitazione a quanto necessario rispetto alle finalità qui espresse, esclusivamente al fine di gestire l'evento sopra indicato e, in formato anonimo, per finalità statistiche e custoditi su supporto cartaceo presso gli uffici della Cooperativa sino alla cessazione del servizio a cui si riferiscono. I dati, qualora si rendesse necessario, potranno essere comunicati a soggetti terzi quali Studio legale, Autorità competenti, ecc. ma non saranno oggetto di diffusione. Il trattamento si svolgerà nell'assoluta riservatezza e, ai sensi degli art. 15 e seguenti del Regolamento Ue 679/2016, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali che Lei potrà esercitare in qualsiasi momento. Le ricordiamo, inoltre, che Lei, nella Sua qualità di Interessato al trattamento, ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali e di revocare il consenso in qualsiasi momento. Le chiediamo pertanto, al solo fine di poter procedere con la gestione del presente, di autorizzare la Cooperativa al trattamento dei Suoi dati. In caso contrario dovremo procedere con la distruzione del modulo e non sarà possibile procedere nella gestione dell'evento.*

*Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento Ue 679/2016, informo che i dati personali saranno utilizzati dalla Cooperativa per le finalità e con le modalità sopra riportate:*

☐ **ACCONSENTO**    ☐ **NON ACCONSENTO**

*al loro trattamento e utilizzo.*

Data \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

**Il presente modulo va consegnato e/o spedito via posta o**

**e-mail: [info@faipontevecchio.com](mailto:info@faipontevecchio.com)**

**Tempi di gestione: 5 giorni dal ricevimento**

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 E. Tariffario servizi extra retta

TRATTAMENTI ESTETICI E CURATIVI PER CAPELLI

PIEGA € 15,00

TAGLIO € 15,00

COLORE – RIFLESSANTE € 20,00

PERMANENTE € 22,00

SCHIUMA € 2,50

LOZIONE CURATIVA € 5,00

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

SERVIZIO TELEFONICO

€ come da tariffario applicato all'ente

VISITE SPECIALISTICHE A PAGAMENTO RICHIESTE DALL'OSPITE O DAL FAMILIARE

€ come da tariffario dello specialista scelto

TRASPORTO PER VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI

€ come da tariffario dell'Ente attivato

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

## APPENDICE F. Cronoprogramma customer satisfaction

[illegible]

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



Gentile Ospite/Familiare,

Le chiediamo di compilare il questionario allegato allo scopo di farci capire se i servizi erogati hanno risposto alle Sue attese oppure se può essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il servizio, adeguandolo sempre di più ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno (X) sulla risposta che Le sembra più adatta.

Per la riconsegna del questionario compilato, La invitiamo a seguire le indicazioni fornite da chi Le ha presentato questo foglio.

In ogni caso il questionario una volta compilato potrà essere:

- ⇒ riconsegnato personalmente ai nostri operatori,
- ⇒ inserito negli appositi contenitori posizionati in vari punti della struttura,
- ⇒ inviato a mezzo posta al nostro indirizzo: Cooperativa Sociale FAI Ponte Vecchio, Via degli Ontani 2, S. Martino Siccomario (PV),
- ⇒ o via mail all'indirizzo: [info@faipontevecchio.com](mailto:info@faipontevecchio.com)

I risultati della presente indagine saranno messi a disposizione nelle bacheche presenti in struttura.

La ringraziamo della collaborazione.

La Direzione

*Aiutaci a darti un servizio migliore*

**COMPILAZIONE E RESTITUZIONE**

Il questionario viene compilato in data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
gg mm aaaa

☐ dall'Ospite ☐ da un familiare ☐ altro \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_ con l'aiuto di familiari e conoscenti  
\_\_\_\_ con l'aiuto di un operatore

e poi

☐ riconsegnato agli operatori ☐ spedito per posta ☐ altro \_\_\_\_\_

**INFORMAZIONI GENERALI SULL'OSPITE**

COGNOME E NOME (*facoltativo*) \_\_\_\_\_

REPARTO/NUCLEO \_\_\_\_\_

ETA' (in anni) \_\_\_\_\_

SESSO ☐ MASCHIO ☐ FEMMINA

NAZIONALITA' ☐ ITALIANA ☐ STRANIERA

SCOLARITA' ☐ Nessuna ☐ Scuola obbligo ☐ Scuola superiore ☐ Laurea/altro titolo univ.

Come è venuto a conoscenza della struttura:

- ☐ Sito internet FAI,  
☐ Contatti personali,  
☐ Medico di Medicina Generale,  
☐ Altro \_\_\_\_\_

**METTA UN "X" SULLA RISPOSTA CHE LE SEMBRA PIÙ ADATTA**

Quando è arrivato in paese, ha avuto difficoltà a trovare la struttura?

☐ SI ☐ NO

Vorremmo ora un suo giudizio sui servizi e sull'ambiente che ha trovato nella struttura

Qualità ed adeguatezza del vitto:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, ecc.):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Tranquillità e confort personale:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Organizzazione della giornata (orari delle visite, delle attività, delle pulizie, ecc.):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Telefoni, distributori automatici (numero, collocazione, accessibilità):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Ora le chiediamo dei giudizi sull'assistenza medica ricevuta

Frequenza delle visite mediche:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Disponibilità dei medici a fornire spiegazioni sugli esami, sulle terapie, gli interventi

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sull'assistenza ricevuta dagli infermieri:

Frequenza delle visite infermieristiche:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sull'assistenza ricevuta dagli ausiliari (ASA/OSS)

Frequenza delle attività assistenziali (igiene personale, bagno assistito, aiuto nell'assunzione pasti, privacy, ecc.):

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sull'assistenza ricevuta dai fisioterapisti

Frequenza delle attività di riabilitazione:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sull'assistenza ricevuta dal servizio di animazione/educativo

Frequenza e varietà delle attività di animazione/educativa:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sollecitudine e cortesia degli animatori/educatori nel rispondere alle richieste

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Sulle prestazioni professionali ricevute dagli uffici amministrativi

Sollecitudine e cortesia degli operatori nel rispondere alle richieste:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ Non Saprei

Qualche altra considerazione su aspetti generali del ricovero

Ha avuto problemi con altri ospiti della sua stanza?

☐ SI ☐ NO



Se sì, di che tipo:

☐ Rumore ☐ Sovraffollamento ☐ Altro \_\_\_\_\_

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

☐ SÌ ☐ NO

Se sì, di che tipo:

☐ Troppi visitatori ☐ Difficoltà con gli orari ☐ mancanza di spazio ☐ Altro \_\_\_\_\_

Come considera l'aspetto della riservatezza personale?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo ☐ 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 ha gradito di più

\_\_\_\_\_

Gli aspetti che ritiene più negativi

\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti/considerazioni

\_\_\_\_\_

**Informativa relativa al trattamento dei dati** (Regolamento UE 679/2016). La informiamo che la raccolta dei dati personali da Lei direttamente forniti è finalizzata alla valutazione dei servizi erogati da FAI Ponte Vecchio. Il conferimento dei dati ha natura meramente facoltativa. Per le finalità sopra descritte, pertanto, richiediamo il Suo consenso al trattamento dei dati personali raccolti, se forniti, attraverso il presente modulo.

Presta Consenso: ☐ SÌ ☐ NO Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**APPENDICE H. Modulo Richiesta Documentazione**

Il/La sottoscritto/a:

in qualità di;

dell'Utente:

inserito nell'Unità d'Offerta:

dal:

**RICHIEDE**

Il rilascio di:

☐ Copia fotostatica della cartella clinica, fascicolo completo anche in caso di più cartelle nel periodo di ricovero. € 85,00 per i primi 100 fogli, € 0,20 per ogni foglio successivo

Tempi di consegna 30 giorni.

☐ Estratto della cartella clinica - € 45,00 per i primi 100 fogli, € 0,20 per ogni foglio successivo

Tempi di consegna 30 giorni.

☐ Certificato di degenza (senza diagnosi) - Gratuito

☐ Certificato di degenza (con diagnosi) - € 20,00

☐ Copia contratto (prima consegna gratuita) – Ristampa: € 20,00

☐ Altri certificati per uso Medico: \_\_\_\_\_

Delego alla domanda e al ritiro il/la Sig./ra

nato a

il

☐ Chiedo che la copia mi venga spedita in contrassegno al seguente indirizzo:

Cognome:

Nome:

Via

N° civico:

Città

Prov.

C.A.P.

Telefono

Allegati:

☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente

☐ Fotocopia del documento di riconoscimento del/la delegato/a

San Martino Siccomario, il \_\_\_\_\_

**Firma del Richiedente**

Autorizzazione direzione sanitaria

Data ritiro documentazione

Visto