

## Carta dei servizi

Casa Residenza, Centro Diurno, Casa Albergo, Servizio Domiciliare

# CESENATICO



Cooperativa Sociale

**IN CAMMINO**

Società Cooperativa Onlus



È per me un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori.

Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale.

La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita la cooperativa, è l'impegno a favore della persona.

Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto dei principi etici e morali.

Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi.

Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

*Il Presidente  
Elena Bartolotti*



## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della **Casa Residenza di Cesenatico** evidenzia l'impegno che la Cooperativa Sociale In Cammino si assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro famigliari.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità del loro funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

La cooperativa In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intende avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.



## La Cooperativa Sociale In Cammino

La cooperativa sociale **In Cammino** è nata nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socio-assistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La cooperativa In Cammino, fondata sui principi ed i valori previsti dalla Legge 381/91, si propone di perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini", attraverso la gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale.

La cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro la promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. In particolare, la cooperativa persegue l'obiettivo di:

- consolidare e sviluppare le proprie attività nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa attraverso la valorizzazione dei soci e la promozione della loro partecipazione alla gestione d'impresa;
- perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa dei soci assicurando loro

l'applicazione dei contratti di lavoro e l'offerta delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;

- consolidare la presenza della cooperativa nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità promuovendo un'ottica di miglioramento continuo;
- investire nella formazione e nella crescita professionale delle risorse umane;
- contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali.

Nello svolgimento delle sua attività si ispira ai valori alla base del movimento cooperativo ed in particolare al valore della centralità della persona sia nel riconoscimento e nella valorizzazione della propria base sociale sia nella filosofia che anima l'intera organizzazione, finalizzata a fornire servizi partendo dalle esigenze delle persone da noi seguite e dei loro famigliari.

Opera nell'ambito della regione Emilia Romagna prevalentemente in alcune aree di intervento: disabili, anziani, minori e sanità.

## I principi

**Uguaglianza ed equità:** i servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

**Continuità:** ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

**Partecipazione:** gli ospiti della Casa Residenza di Cesenatico e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

**Diritto di scelta:** gli ospiti e i loro familiari hanno diritto di scegliere le attività più convenienti e gradite tra quelle proposte e illustrate nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

**Efficacia ed efficienza:** per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

Efficacia  
ed efficienza

Partecipazione

Uguaglianza  
ed equità

Continuità

Diritto  
di scelta

# La Casa Residenza di Cesenatico

Casa Residenza di Cesenatico è attualmente gestita dalla cooperativa In Cammino con la finalità di rispondere ai bisogni ed alle molteplici esigenze di anziani autosufficienti e non, affetti da patologie croniche invalidanti. I principali obiettivi sono:

- garantire il benessere degli ospiti;
- favorire il processo d'integrazione sociale;
- mantenere e sviluppare la loro autonomia personale e sociale;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- migliorare la qualità della vita degli ospiti e dei loro famigliari.

Per il perseguimento di tali obiettivi, la Casa Residenza di Cesenatico offre i seguenti servizi:

- **Centro Diurno:** servizio socio-sanitario a carattere diurno destinato a persone anziane con diverso grado di non autosufficienza, per fornire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, il potenziamento, mantenimento e compensazione di competenze della persona anziana assicurando la tutela socio-sanitaria;
- **Casa Residenza:** servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere;

- **Casa Albergo:** struttura residenziale, destinata ad anziani non autosufficienti di grado lieve che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà, che offre le condizioni per una vita comunitaria con la collaborazione dei servizi territoriali;
- **Servizio assistenza domiciliare:** servizio rivolto a persone non autosufficienti o al limite dell'autosufficienza ed ai cittadini diversamente abili residenti nel Comune di Cesenatico. Prevede diverse tipologie di interventi sulla base del programma individualizzato elaborato dai servizi competenti con l'obiettivo di favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto abitativo e sociale;

Gli operatori si impegnano a:

- stimolare le risorse di ogni persona, salvaguardando le abilità residue e potenziando le capacità cognitive e relazionali;
- personalizzare ogni intervento assistenziale, educativo, riabilitativo e terapeutico;
- effettuare interventi di prevenzione e cura della persona;
- ascoltare e sostenere emotivamente le famiglie.

## Il Centro diurno



Il Centro Diurno attivo presso la Casa Residenza di Cesenatico è un servizio socio-sanitario a carattere diurno destinato a persone anziane con diverso grado di non autosufficienza con finalità riabilitative, di socializzazione, mantenimento e potenziamento delle abilità residue e delle competenze nella sfera dell'autonomia relazionale, affiancando e sostenendo la famiglia nella gestione dell'anziano e favorendo la sua permanenza nel contesto familiare.

### Il Centro Diurno offre le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali: assistenza diurna nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
  - assistenza medica assicurata dal medico di medicina generale;
  - assistenza infermieristica e farmaceutica;
  - riabilitazione garantita dalla presenza di un fisioterapista che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
  - servizio trasporto effettuato da operatori qualificati;
  - attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
  - attività di integrazione con il territorio;
  - fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
  - igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni.
- È possibile usufruire, su specifica richiesta anche di:
- cena;
  - servizio di podologia;
  - parrucchiera e barbiere.



# Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** il Centro Diurno è aperto tutti i giorni dell'anno, dalle 8.00 alle 19.00 nei giorni feriali e dalle 8.30 alle 18.30 nei giorni festivi.

**La giornata tipo:** le attività hanno avvio alle ore 7.30 con l'apertura del centro, l'accoglienza e la colazione. Durante la mattinata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate che riprendono nel pomeriggio fino alla chiusura del centro alle ore 19.

La programmazione e il calendario delle attività sono concordati con i Servizi Sociali.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale per persone anziane in condizioni di autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.

Presso la struttura di Via Magrini sono disponibili 22 posti di Centro Diurno di cui 18 gestiti in convenzione con l'Ausl di Cesena e 4 direttamente.

Le ammissioni in Centro Diurno avvengono in base alla graduatoria gestita dal Servizio Assistenza Anziani del Azienda U.S.L. di Cesena.

Per accedere al Centro Diurno è necessario contattare l'Assistente Sociale del Comune di residenza della persona anziana. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL, l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto personalizzato a favore dell'anziano.

In relazione alla priorità del bisogno espresso, il Servizio Assistenza Anziani informa l'anziano della disponibilità di posti presso il Centro Diurno fornisce all'Ente il nominativo della persona da inserire. Nel caso dei posti non in convenzione si fa riferimento sempre alla graduatoria sopra indicata, circoscrivendola ai soli residenti del Comune di Cesenatico.

La retta giornaliera, a carico dell'ospite del Centro Diurno, è stabilita annualmente ed è comprensiva delle prestazioni alberghiere ed assistenziali e delle prestazioni sanitarie garantite dall'AUSL in regime di semiresidenzialità. Ove la retta alberghiera sia in tutto o in parte integrata da altre Amministrazioni, dovrà essere prodotta la documentazione attestante questa condizione.

Nel caso specifico di un ricovero ospedaliero superiore a sei giorni, dal settimo giorno il costo della retta giornaliera è pari al 50%.

*Per informazioni:*

**Comune di Cesenatico**  
**Ufficio Servizi Sociali**

Via Saffi 1 - 47042 Cesenatico  
Tel 0547 79324 - fax 0547 79035  
comune.casaprotetta@libero.it

**Casa Residenza**  
**di Cesenatico**

Via Magrini 8  
47042 Cesenatico  
Tel 0547 82497 – fax 0547 75613

# La Casa Residenza

La Casa Residenza è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, con disturbi comportamentali elevati bisogni assistenziali correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate.

## Nella Casa Residenza vengono offerte le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali diurni e notturni: assistenza nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza sanitaria assicurata dal medico di medicina generale della struttura;
- assistenza infermieristica e farmaceutica;
- riabilitazione garantita dalla presenza di un fisioterapista che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- trasporto sanitario;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiera assicurato mensilmente agli ospiti
- servizio podologo;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

## Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** la Casa Protetta è aperta tutti i giorni dell'anno.

Le visite di parenti e amici sono consentite, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali, tutti i giorni, indicativamente dalle 8.00 alle 20.00, nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti.

**La giornata tipo:** la giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione, diversificate in base al PAI. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena la messa a letto assistita e differenziata in base al bisogno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna. Gli operatori sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

La Casa Residenza è una struttura per persone anziane in condizioni di non autosufficienza che necessitano di tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, con disturbi comportamentali elevati, bisogni assistenziali correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate. È una struttura accreditata ed ha una ricettività complessiva di 44 posti di cui 40 gestiti in convenzione con l'Ausl di Cesena. Le ammissioni in Casa Residenza avvengono in base alla graduatoria gestita dal Servizio Assistenza Anziani del Azienda U.S.L. di Cesena. Per accedere alla Casa Residenza è necessario contattare l'Assistente Sociale del comune di residenza della persona anziana. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL di Cesena, l'Assistente Sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto personalizzato a favore dell'anziano e con l'assegnazione di punteggi che determinano la posizione nella graduatoria periodicamente aggiornata.

In relazione alla posizione in graduatoria, il Servizio Assistenza Anziani informa l'anziano della disponibilità di posti presso la Casa Residenza prescelta e fornisce all'Ente il nominativo della persona da inserire. Nel caso dei posti non in convenzione si fa riferimento sempre alla graduatoria sopra indicata, circoscrivendola ai soli residenti del comune di Cesenatico.

La retta giornaliera a carico degli anziani ospiti della Casa Residenza è stabilita annualmente ed è comprensiva delle prestazioni alberghiere ed assistenziali e delle prestazioni sanitarie garantite dall'AUSL in base alla convenzione annuale. Nel caso in cui la retta alberghiera sia in tutto o in parte integrata da altre Amministrazioni, dovrà essere prodotta la documentazione attestante questa condizione.

Per i posti convenzionati, in caso di ricovero ospedaliero il costo della retta è pari al 45% della retta base; per i posti non convenzionati, in caso di ricovero ospedaliero superiore a sei giorni, dal settimo giorno il costo della retta è pari al 50%.

*Per informazioni:*

**Comune di Cesenatico**  
**Ufficio Servizi Sociali**

Via Saffi 1 - 47042 Cesenatico  
Tel 0547 79324 - fax 0547 79035  
comune.casaprotetta@libero.it

**Casa Residenza**  
**di Cesenatico**

Via Magrini 8  
47042 Cesenatico  
Tel 0547 82497 – fax 0547 75613

# La Casa Albergo

La Casa Albergo è una struttura residenziale per anziani non autosufficienti di grado lieve che necessitano di una vita comunitaria e di reciproca solidarietà.

## Nella Casa albergo vengono offerte le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali diurni e notturni: assistenza nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza medica assicurata dal medico di medicina generale;
- assistenza infermieristica;
- interventi fisioterapici sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- trasporto sanitario;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiere assicurato mensilmente agli ospiti
- servizio podologo;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni.

## Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** La Casa Albergo è aperta tutti i giorni dell'anno. Le visite di parenti e amici sono consentite, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali, tutti i giorni, indicativamente dalle 8.00 alle 20.00, nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti.

**La giornata tipo:** la giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione, diversificate in base al PAI.

Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena la messa a letto assistita e differenziata in base al bisogno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna. Gli operatori sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

La Casa Albergo è una struttura residenziale per persone anziane in condizioni di non autosufficienza, o al limite dell'autosufficienza, che hanno compiuto 65 anni che necessitano di tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. Presso la struttura di Via Magrini sono disponibili 3 posti di Casa Albergo gestiti direttamente.

Le ammissioni in Casa albergo avvengono in base alla graduatoria gestita dal Comune di Cesenatico. Per accedere alla Casa Albergo è necessario contattare l'Assistente sociale dell'area anziani del Comune di Cesenatico che attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari e definisce un progetto personalizzato a favore dell'anziano.

L'ingresso è preceduto da un colloquio informativo con il Coordinatore o altri operatori della Casa, per iniziare un percorso di conoscenza della persona anziana, dei suoi problemi, dei suoi desideri e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, sui servizi e sull'organizzazione.

La retta giornaliera a carico degli anziani ospiti della Casa Albergo è stabilita annualmente ed è comprensiva delle prestazioni alberghiere ed assistenziali e delle prestazioni sanitarie (assistenza infermieristica, riabilitativa, farmaceutica, trasporti sanitari, fornitura di presidi per l'incontinenza, materiale per medicazioni).

Ove la retta alberghiera sia in tutto o in parte integrata da altre Amministrazioni, dovrà essere prodotta la documentazione attestante questa condizione.

Nel caso specifico di un ricovero ospedaliero superiore a sei giorni, dal settimo giorno il costo della retta è pari al 50%.

L'erogazione dei servizi residenziali prevede una compartecipazione al costo da parte degli ospiti.

In caso in cui l'ospite non sia in grado di pagare l'importo della retta, sono previste forme di integrazione a carico del Comune disciplinate da apposito Regolamento Comunale (Regolamento per la realizzazione di interventi e prestazioni di servizi in campo sociale, approvato con deliberazione C.C. n. 30 del 23.04.2002, n. 24 del 31.03.2003, n. 59 del 04.08.2008).

*Per informazioni:*

**Comune di Cesenatico**

**Ufficio Servizi Sociali**

Via Saffi 1 - 47042 Cesenatico

Tel 0547 79324 - fax 0547 79035

comune.casaprotetta@libero.it

**Casa Residenza**

**di Cesenatico**

Via Magrini 8 - 47042 Cesenatico

Tel 0547 82497 - fax 0547 75613

# Servizio domiciliare

Il servizio di assistenza Domiciliare della Casa Residenza di Cesenatico si rivolge ad anziani non autosufficienti o al limite dell'autosufficienza ed ai cittadini diversamente abili residenti nel Comune di Cesenatico. Prevede diverse tipologie di interventi sulla base del programma individualizzato elaborato dai servizi territoriali competenti con l'obiettivo di favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto abitativo e sociale, il mantenimento e il recupero delle capacità residue degli utenti, evitando un precoce inserimento in strutture residenziali o semiresidenziali.

## I servizi socio-assistenziali domiciliari sono costituiti da:

- supervisione, consulenza e affiancamento delle persone assistite a domicilio direttamente da familiari e con l'aiuto di assistenti familiari garantendo anche la funzione di tutoring sia per i familiari che per le assistenti familiari;
- prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-educativo previste nel piano individualizzato di assistenza: cura e igiene personale, supporto nelle attività quotidiane tra cui la pulizia dell'alloggio, accompagnamento nella partecipazione ad attività sociali, supporto educativo, emotivo e psicologico, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali;
- consegna pasti a domicilio: il servizio consiste nella consegna, al domicilio degli utenti, di un pasto completo preparato dalla cucina della Casa Residenza di Cesenatico. Ogni pietanza viene sigillata in apposite vaschette ed inserita in adeguati contenitori termici che mantengono il pasto caldo. La consegna del pasto viene effettuata direttamente al domicilio degli utenti da operatori incaricati. Per utenti con problematiche di salute per i quali è necessario seguire diete specifiche (es. diabetici, cardiopatici) è possibile usufruire di un pasto idoneo alle proprie necessità;
- integrazione con altri interventi e prestazioni non direttamente gestiti dalla cooperativa In Cammino quali il trasporto sociale e il controllo domiciliare a distanza: teleassistenza, telesoccorso, videosorveglianza, sensore di monossido/sensore di caduta.

## Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** Il servizio di assistenza domiciliare viene svolto tutti i giorni feriali dalle ore 07:00 alle ore 19:00. Nei giorni festivi il servizio è limitato esclusivamente ai casi di estremo bisogno e di grave fragilità sociale, valutati dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso ed è erogato esclusivamente dalle 07:00 alle ore 13:00.

Il servizio di consegna pasti a domicilio viene svolto tutti i giorni, festivi e feriali, dalle ore 11:30 alle ore 13:15 circa.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il servizio è rivolto a persone anziane, che hanno già compiuto il sessantacinquesimo anno di età, non autosufficienti, o al limite dell'autosufficienza e cittadini diversamente abili residenti nel Comune di Cesenatico. Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di Cesenatico che forniscono al cittadino le informazioni preliminari in merito ai servizi domiciliari. In seguito al primo contatto, la richiesta può essere formalizzata compilando il modulo di attivazione del servizio da presentare ai Servizi Sociali del Comune di Cesenatico. La richiesta può avvenire da parte del cittadino stesso o di chi lo rappresenta (un familiare, un parente, il tutore o l'amministratore di sostegno). Una volta presentata la richiesta viene elaborato un Progetto Assistenziale Individualizzato che conterrà le caratteristiche essenziali dell'intervento da effettuare e la definizione di tempi e delle modalità di accesso al servizio. Possono accedere al servizio anche persone che non usufruiscono di convenzionamento con il Fondo Regionale della non autosufficienza rivolgendosi direttamente presso la Casa Residenza di Cesenatico.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di Assistenza Domiciliare viene svolto presso il domicilio dell'utente da operatori socio-sanitari. Il servizio di assistenza domiciliare non comprende prestazioni sanitarie (medicazioni, somministrazioni farmaci, ecc.) per le quali è necessario attivare il Servizio Infermieristico domiciliare attraverso il medico di medicina generale.

Le operatrici del servizio domiciliare si recano al domicilio degli utenti con il materiale necessario mentre dovranno essere messi a disposizione dalla famiglia i detersivi per l'effettuazione dell'igiene, la biancheria, e, nel caso di utenti con gravi difficoltà deambulatorie e di mobilitazione, gli ausili idonei (letto, carrozzina, sollevatore, ecc.) che permettano agli operatori di lavorare in sicurezza. Per la richiesta degli ausili è necessario rivolgersi al medico di medicina generale.

*Per informazioni:*

**Comune di Cesenatico**  
**Ufficio Servizi Sociali**

Via Saffi 1 - 47042 Cesenatico  
Tel 0547 79324 - fax 0547 79035  
[comune.casaprotetta@libero.it](mailto:comune.casaprotetta@libero.it)

**Casa Residenza**  
**di Cesenatico**

Via Magrini 8  
47042 Cesenatico  
Tel 0547 82497 – fax 0547 75613



## Il progetto assistenziale e la programmazione

La cooperativa In Cammino nella gestione della Casa Residenza di Cesenatico propone modalità di intervento fondate sulla centralità della persona attraverso:

### **Cartella sanitaria**

Per ogni ospite viene compilata una cartella sanitaria individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella sanitaria contiene la storia sanitaria dell'ospite; è fondamentale per impostare le eventuali terapie farmacologiche e il Progetto Assistenziale Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

### **Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)**

Il Progetto Assistenziale Individualizzato definisce gli obiettivi che possono essere conseguiti attraverso le attività erogate presso la struttura e rappresenta il principale strumento di personalizzazione del servizio. Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:

- le caratteristiche dell'utente anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari;
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento;
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- i risultati attesi;
- l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;
- indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PAI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. Gli operatori si confrontano periodicamente sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI.



## Le risorse umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Casa Residenza, nel Centro Diurno, nella Casa Albergo e al servizio Assistenza domiciliare operano un'equipe professionalmente qualificata composta da:

### **Coordinatore della struttura:**

è il responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari comparti della Casa Residenza, della Casa Albergo e del Centro diurno.

### **Responsabile Attività Assistenziali (Raa):**

promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, organizza le attività degli OSS, assicura la collaborazione per favorire l'integrazione con le attività sanitarie, la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio con particolare riferimento alle attività assistenziali e ai servizi alberghieri.

### **Operatore Socio Sanitario (OSS):**

garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in relazione alle esigenze individuali, curando l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

### **Medico della struttura:**

Garantisce le attività mediche di diagnosi e cura.

### **Coordinatore infermieristico:**

garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, cura i rapporti con l'Ausl.

### **Infermiere professionale:**

fornisce prestazioni socio-sanitarie in costante rapporto con i medici e il coordinatore della struttura.

### **Fisioterapista:**

elabora ed attua il programma di riabilitazione fisica e psicomotoria, sia individuale che di gruppo, di supporto agli OSS per dare continuità alla riattivazione, al mantenimento e alla rieducazione delle capacità degli utenti. Può proporre ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

### **Animatore:**

elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento e il miglioramento della socializzazione attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali. Assicura anche la gestione delle iniziative rivolte all'esterno (in particolare delle uscite).

### **Operatori addetti al servizio di igiene e pulizia:**

sono addetti all'igiene di tutti gli ambienti e collaborano con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

# Diritti e doveri

Il gestore si assume la responsabilità di rispettare gli impegni garantendo:

- tutela della riservatezza;
- accoglienza competente, cortese, attenta e rispettosa delle libertà personali;
- informazione chiara sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla documentazione inerente le prestazioni ricevute;
- trasparente erogazione dei servizi, favorendo la partecipazione degli assistiti e dei loro famigliari;
- agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi ottenendo risposta in tempi contenuti.

Le persone che usufruiscono dei servizi della Casa Residenza di Cesenatico e i loro famigliari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione, in particolare:

- rispettare le regole basilari di convivenza definite con l'obiettivo di tutelare gli ospiti;
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione del PAI;
- compilare il questionario sulla soddisfazione del servizio erogato periodicamente;
- rapportarsi con i soggetti preposti al servizio;
- concorrere al costo dei servizi.

Per il buon esito del progetto individuale, inoltre, è fondamentale che anche i famigliari degli ospiti:

- adottino un comportamento consono, rispettando le regole della struttura definite con l'obiettivo di fornire la massima tutela degli ospiti;
- contribuiscano al buon funzionamento della struttura rivolgendosi per informazioni relative ai propri famigliari al personale competente così come definito nella presente Carta dei Servizi.



## Rapporti con le famiglie e partecipazione

La cooperativa In Cammino ritiene che la collaborazione con ospiti e famigliari costituisca il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi e un'adeguata qualità degli stessi. Il coinvolgimento delle famiglie è promosso:

- nella partecipazione alle diverse iniziative proposte;
- nel sostenere la partecipazione e il confronto degli organismi di rappresentanza delle associazioni dei familiari;
- nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione e presentando suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

## Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti della Casa Residenza e i loro famigliari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta, quale fondamentale modalità di partecipare in maniera diretta e costruttiva e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione della struttura, utilizzando una delle seguenti modalità:

- consegna personale presso la direzione della struttura;
  - consegna alla Cooperativa Sociale In Cammino: a mezzo posta in Via F.lli Rosselli 18 Faenza, a mezzo posta elettronica all'indirizzo [info@incammino.it](mailto:info@incammino.it) o a mezzo fax al nr. 0546 634803;
- Il gestore, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dal ricevimento.



# Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità del gestore che costruisce attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta e l'implementazione delle soluzioni. Si fonda su:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa:** integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Per questo si impegna a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;
- **la certificazione del Sistema Qualità:** il gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- **la filosofia alla base dei propri interventi:** la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;
- **la customer satisfaction:** la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti è uno dei capisaldi del Sistema Qualità adottato dal gestore. Parte dall'identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti gli stakeholder (utenti, familiari, enti ...) e si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.



## Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Emilia Romagna:

D. Lgs. 502/92: "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

D. Lgs. 517/93: "Modificazioni al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

Legge Regionale 3 febbraio 1994, n. 5: "Tutela e valorizzazione delle persone anziane - interventi a favore di anziani non autosufficienti";

D.P.C.M. 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»";

DGR 1637/1996: "Direttiva Regionale per l'identificazione degli interventi socio assistenziali e sociali a carico del bilancio sociale e degli interventi sociali a rilievo sanitario a carico del Fondo Sanitario nazionale";

D. Lgs. 229/99: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419";

DGR n. 1378/1999: "Direttiva per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati socio-sanitari di cui all'art. 20 della l.r. n. 5/94";

DGR n. 2581/1999: "Progetto regionale demenze: approvazione linee regionali e primi interventi attuativi. Assegnazione finanziamenti aziende u.s.l."

DGR n. 564/2000: "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids, in attuazione della L.r. 12/10/1998, n. 34"

Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

DGR n. 1206/2007: Fondo Regionale non autosufficienza. Indirizzi attuativi della deliberazione GR 509/2007;

DGR n. 514/2009: Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della Legge Regionale n. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari;

DGR n. 2110/2009: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani per l'accreditamento transitorio";

DGR n. 1336/2010: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio Sanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio";

DGR n. 390/2011: "Accreditamento dei servizi sociosanitari: attuazione dell'art.23 della Legge Regionale 4/2008 e s.m.i. e modifiche ed integrazioni delle DGR 514/2009 e DGR 2110/2009.

## Indice

Presentazione .....	p. 3
Carta dei Servizi .....	p. 4
La cooperativa sociale In Cammino .....	p. 5
I principi .....	p. 6
La Casa Residenza di Cesenatico.....	p. 7
Il Centro diurno .....	p. 8
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 9
La Casa Residenza .....	p. 10
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 10
La Casa Albergo.....	p. 12
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 12
Servizio domiciliare.....	p. 14
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 15
Il progetto assistenziale e la programmazione .....	p. 16
Le risorse umane .....	p. 17
Diritti e doveri .....	p. 18
Rapporti con le famiglie e partecipazione .....	p. 19
Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni .....	p. 19
Qualità .....	p. 20
Riferimenti normativi .....	p. 21



**Casa Residenza, Centro Diurno, Casa Albergo,  
Servizio Domiciliare CESENATICO**

Via Magrini, 8 - 47042 Cesenatico (FC)  
Tel 0547 82497 - Fax 0547 75613  
E-mail: [cpcesenatico@incammino.it](mailto:cpcesenatico@incammino.it)



Cooperativa Sociale

**IN CAMMINO**

Società Cooperativa Onlus