

## Carta dei servizi

Polo Socio Sanitario

# F.LLI BORSELLI



**SERENA**

Soc. Coop. Sociale Onlus



Cooperativa Sociale

**IN CAMMINO**

Società Cooperativa Onlus



È per noi 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 In Cammino  
Elena Bartolotti*

*Il Presidente Coop. Serena  
Claudio Dusi*



## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Polo Socio Sanitario "**Fratelli Borselli**" evidenzia l'impegno che il gestore si assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro familiari.

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 di 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.

Il gestore 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.



## La cooperativa Serena

La Cooperativa **Serena** dal 1987 si occupa della gestione, diretta o integrata, di servizi alla persona. La sua vocazione storicamente territoriale, frutto di una precisa scelta aziendale che la connota fin dalle origini, le consente di avere una profonda conoscenza dei territori, delle culture e delle comunità della provincia ferrarese, dei loro fabbisogni reali e potenziali, delle loro risorse. Proprio per questo è in grado di assicurare quel collegamento di rete indispensabile per progettare e svolgere servizi tanto complessi.

La scelta di operare solo a livello locale ha permesso a Serena di radicarsi fortemente nel territorio, approfondendo la conoscenza dei bisogni del territorio e dei suoi cittadini e cercando, nell'ambito della proprio attività, di collaborare al loro soddisfacimento.

### Cooperativa Serena

Via Boschetto, 26 - 44124 Ferrara  
Tel. 0532/63810 Fax. 0532/61481  
e-mail. info@coopserena.it

La Cooperativa, svolge la propria attività nel settore socio assistenziale, sanitario ed educativo, sia attraverso la gestione diretta o in appalto di strutture, che attraverso la gestione di servizi territoriali. Le fasce di età degli utenti ai quali Serena rivolge i propri servizi vanno dalla prima infanzia (asilo nido), ai minori (sostegno scolastico, progetti educativo/ricreativi per adolescenti), agli adulti (assistenza domiciliare, disagio, disabilità), fino ad arrivare all'anziano (Assistenza domiciliare, Case Protette, Centri Diurni).

La gestione delle attività di Cooperativa SERENA è orientata al perseguimento di obiettivi determinati all'interno delle seguenti linee strategiche: valorizzazione e crescita del personale, attenzione alle richieste della comunità, rapporto con l'utente e economia.

## 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 del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" 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 confacenti 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



## Il Polo Socio Sanitario “Fratelli Borselli”

Il Polo Socio Sanitario “Fratelli Borselli” è attualmente gestito dalla Associazione Temporanea d'Impresa costituita dalle cooperative In Cammino di Faenza e Serena di Ferrara 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, Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" 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 per Anziani (CRA):** 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;
- **Nucleo ad Intensità Assistenziale (AIA):** servizio socio-sanitario residenziale che accoglie, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, con elevati bisogni sanitari e correlati elevati bisogni assistenziali o con disturbi comportamentali;
- **Assistenza domiciliare:** servizio rivolto a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza che prevede interventi di supporto anche ai familiari, in collaborazione con le assistenti familiari se presenti. Garantisce l'erogazione di servizi flessibili con la partecipazione di diversi professionisti.

**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.

**Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli"**

Via Dazio, 113 - 44012 Bondeno (FE)

Tel. 0532 898101 - Fax 0532 893510

e-mail: [centro.polifunzionale@incammino.it](mailto:centro.polifunzionale@incammino.it)



## Il Centro diurno

Il Centro Diurno Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" 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 del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" offre le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali: assistenza diurna nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza infermieristica;
- riabilitazione garantita dalla presenza di un fisioterapista che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- 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;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni.

## Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** il Centro Diurno "Fratelli Borselli" è aperto dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 18.00, esclusi i giorni festivi.

**La giornata tipo:** le attività hanno avvio alle ore 8.00 con l'apertura del centro, l'accoglienza e la colazione. Durante la mattinata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate di socializzazione e di animazione sia individuali che di gruppo che riprendono nel pomeriggio fino alla chiusura del centro alle ore 18.00.

### MODALITÀ DI ACCESSO

Il Centro Diurno "Fratelli Borselli" è una struttura semiresidenziale per persone anziane in condizioni di non autosufficienza certificata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG). È una struttura accreditata e convenzionata con l'Azienda Usl di Ferrara – Distretto Ovest ed ha una ricettività complessiva di 6 posti.

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi all'assistente sociale di riferimento che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'Azienda Usl di Ferrara – Distretto Ovest al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

L'assistente sociale, in accordo con l'UVG, l'ospite e i suoi famigliari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell'utente, definiscono un progetto di inserimento e predispongono un programma assistenziale personalizzato.

È prevista una retta di frequenza al Centro a cui si aggiunge il costo servizi accessori di cui si usufruisce, come il trasporto. In caso di assenza temporanea verrà applicata una riduzione del costo della retta pari al 55% ed è possibile il mantenimento del posto.

*Per informazioni:*

### **Servizi Sociali del Comune di Bondeno**

Assistente sociale Area Anziani  
Via dei Mille 1 - 44012 Bondeno  
Tel 0532899500



## La Casa Residenza per Anziani

La Casa Residenza per Anziani "Fratelli Borselli" 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. Vengono assicurati trattamenti socio-assistenziali e sanitari di base con lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali.

Gli ospiti vivono nella struttura e sono supportati e seguiti per lo svolgimento delle loro attività quotidiane dal personale che effettuano anche un costante monitoraggio delle problematiche sanitarie.

### La Casa Residenza per Anziani "Fratelli Borselli" offre 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;
- riattivazione per il trattamento dei disturbi comportamentali e per rallentare il decadimento psicologico;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- organizza 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 familiari;
- 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;
- assistenza spirituale.

# Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** la Casa Residenza per Anziani 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; è possibile pranzare o cenare con gli ospiti comunicandolo almeno due giorni prima. Il rimborso del pasto è a carico di chi ne usufruisce.

**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, sociali, animazione, educative e riabilitative, 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 infermieristico di assistenza e tutela notturna. Tutti gli operatori sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Casa Residenza per Anziani "Fratelli Borselli" è una struttura residenziale per anziani non autosufficienti o non assistibili nel proprio ambito familiare per assicurare trattamenti socio-assistenziali e sanitari.

È una struttura accreditata e convenzionata con l'Azienda Usl di Ferrara – Distretto Ovest ed ha una ricettività complessiva di 60 posti, di cui 20 ad Alta Intensità Assistenziale.

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi all'assistente sociale di riferimento che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'Azienda Usl di Ferrara – Distretto Ovest al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

L'assistente sociale, in accordo con l'UVG, l'ospite e i suoi famigliari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell'utente, definiscono un progetto di inserimento e predispongono un programma assistenziale personalizzato.

È prevista una retta di frequenza. In caso di assenza temporanea verrà applicata una riduzione del costo della retta pari al 55% (come previsto dal contratto di Servizio) ed è possibile il mantenimento del posto.

*Per informazioni:*

### **Servizi Sociali del Comune di Bondeno**

Assistente sociale Area Anziani  
Via dei Mille 1 - 44012 Bondeno  
Tel 0532899500



## Assistenza Domiciliare

Il servizio di Assistenza Domiciliare del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" si rivolge a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti o a rischio di non autosufficienza sia adulti che minori. Prevede diverse tipologie di interventi sulla base del programma assistenziale individualizzato o del programma educativo individualizzato elaborato dai Servizi territoriali competenti. Si tratta di:

- 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 tra quelle relative a: cura personale, supporto sociale nella vita quotidiana, mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni, promozione alla 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, eventuale supporto nella gestione pratica della vita quotidiana;
- integrazione con gli interventi e le prestazioni di carattere sanitario (medico, infermieristico e riabilitativo) di competenza del Dipartimento di cure primarie dell'Azienda Usl.

## Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

**Gli orari:** l'Assistenza Domiciliare è operativa dal lunedì al sabato dalle ore 7,00 alle ore 19,00; i giorni festivi solo in caso di specifiche indicazioni del piano di assistenza.

### MODALITÀ DI ACCESSO

L'Assistenza Domiciliare è un servizio accreditato e convenzionato con l'Azienda Usl di Ferrara - Distretto Ovest.

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi all'assistente sociale di riferimento che provvederà a tutto.

L'assistente sociale del Servizio Anziani, Handicap e Minori in accordo con l'utente e i suoi famigliari, definiscono un progetto di assistenza e predispongono un programma assistenziale personalizzato.

Il costo del servizio per le persone autosufficienti e non autosufficienti è a carico dell'utente secondo quanto stabilito dal Comune di Bondeno.

*Per informazioni:*

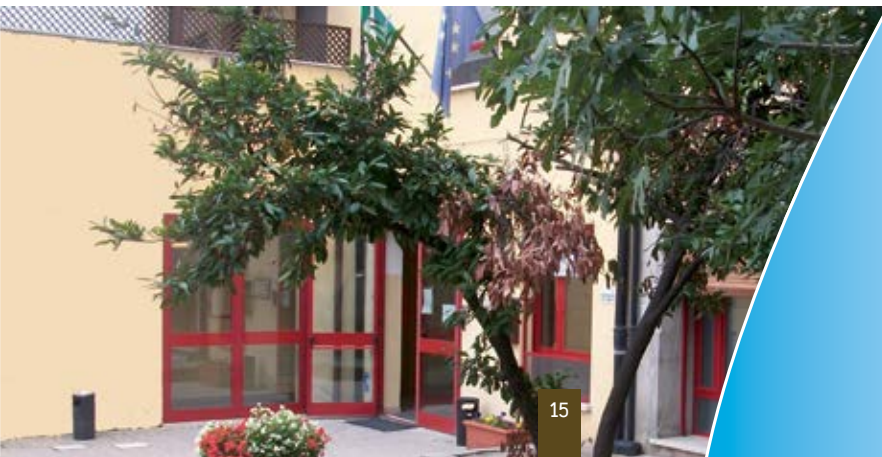
**Servizi Sociali del Comune di Bondeno**

**Assistente sociale Area Anziani**

**Handicap e Minori**

Via dei Mille 1 - 44012 Bondeno

Tel 0532899500



# Il progetto assistenziale e la programmazione



Il gestore Polo Socio Sanitario “Fratelli Borselli” 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 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, nel Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" opera 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, del Centro Diurno e Servizio di Assistenza Domiciliare.

## **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 mobilitazione. 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 Infermieristico.

## **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 gli 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.

## **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.

***L'equipe del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli", con riunioni mensili, si confronta sulla programmazione, gli aspetti organizzativi, riabilitativi e la verifica delle attività.***



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 familiari;
- 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 del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" e i loro familiari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione. In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è fondamentale:
  - 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.

## Rapporti con le famiglie e partecipazione

Il gestore 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.
- In incontri periodici con i familiari e il Coordinatore di Struttura (per La CRA e Centro Diurno).

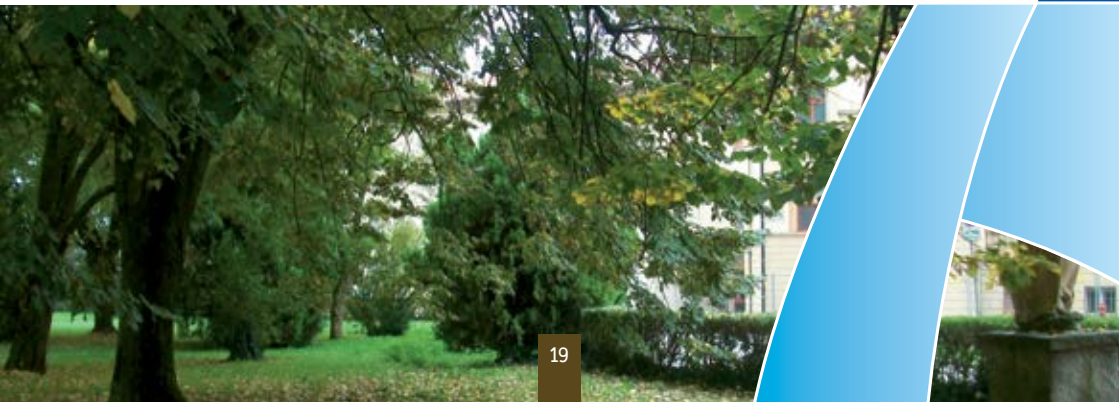
## Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" 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:

- personalmente presso la direzione della struttura Via Dazio 113 Bondeno;
- a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via F.lli Rosselli 18 Faenza
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [info@incammino.it](mailto:info@incammino.it) oppure a centro polifunzionale@incammino.it;
- 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
La cooperativa Serena .....	p. 6
I principi .....	p. 7
Il Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" .....	p. 8
Il Centro Diurno .....	p. 10
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 11
La Casa Residenza per Anziani .....	p. 12
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso.....	p. 13
L'Assistenza Domiciliare .....	p. 14
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



**Polo Socio Sanitario  
"FRATELLI BORSELLI"**

Via Dazio, 113 - 44012 Bondeno (FE)  
Tel. 0532 898101 - Fax 0532 893510  
E-mail: [centropolifunzionale@incammino.it](mailto:centropolifunzionale@incammino.it)



Cooperativa Sociale  
**IN CAMMINO**  
Società Cooperativa Onlus



**SERENA**  
Soc. Coop. Sociale Onlus