

**Carta dei servizi**

Residenza

# IL FONTANONE



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 Residenza **Il Fontanone** evidenzia l'impegno che il Gestore 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 Carta dei Servizi consente di 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 Sociale **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 Residenza per Anziani non autosufficienti **Il Fontanone** di Faenza 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 famigliari 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 famigliari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e 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



## Residenza Il Fontanone

La Residenza **Il Fontanone**, è di proprietà dell'ASP della Romagna Faentina, e al suo interno ospita più servizi per la popolazione anziana del Distretto Faentino.

La CRA dispone di n. 115 posti residenziali autorizzati di cui 112 accreditati con i servizi pubblici per l'accoglienza di tipo definitivo; e 3 posti a libero mercato.

I posti sono distribuiti all'interno di 5 nuclei, ognuno dei quali dispone di ambienti dedicati: la sala da pranzo, il soggiorno, la sala animazione e inoltre è dotato di proprie attrezzature.

L'edificio offre un ambiente confortevole sviluppato su quattro piani, sicuro e adeguato nelle per il superamento delle barriere architettoniche.

La residenza protetta per anziani non autosufficienti occupa il piano primo, secondo e terzo, ed è suddivisa in cinque nuclei Azzurro, Cristallo, Smeraldo, Turchese, e Verde.

Piano 3°	turchese	azzurro
Piano 2°	smeraldo	verde
Piano 1°		cristallo
Piano terra	ufficio coordinatore di struttura	sala polivalente

La Residenza **Il Fontanone**, è posizionata in prossimità del Viale Stradone nei pressi dell'Ospedale Civile di Faenza.





La configurazione della fabbrica è costituita da un blocco centrale e di due ali simmetriche per 2800 mq. di superficie, nella zona centrale è su 4 piani dove hanno sede I diversi servizi. La struttura è collocata all'interno di un'ampia area verde (16.000 mq.) in cui sono state realizzate un Campo da Bocce e "Il Giardino dei cinque sensi" che consiste in un percorso "orto giardino terapeutico", che ha come l'obiettivo di essere uno spazio multisensoriale di contatto con la natura.

Uno spazio sito attrezzato che fa sperimentare agli ospiti della struttura e ai loro parenti, un percorso percettivo e stimolante dove ogni persona può odorare, vedere, toccare, udire e gustare utilizzando tutti i cinque sensi, una piccola oasi di pace dove far riemergere ricordi e sensazioni.

Gli utenti sono alloggiati in stanze doppie n. 50 o singole n.15 di cui 3 a libero mercato,

dotate di attrezzature tecnologiche, e arredi studiati per il comfort e il benessere dell'ospite e per favorire l'autonomia (letti articolati a tre sezioni a comando manuale, di sponde, dispositivi di chiamata, poltrone relax, materassi e cuscini antidecubito, ausili posturali ecc.). Nelle stanze è presente l'impianto di ricezione TV. A disposizione degli ospiti e dei loro familiari vi sono diversi ambienti comuni, sala polivalente, soggiorno per ogni nucleo, una palestra, una chiesa cattolica accessibile dal piano, un'area verde esterna.

La struttura ha un impianto di aria condizionata negli ambienti comuni, e di trattamento dell'aria nelle stanze di degenza.

Ad oggi, la struttura ha ottenuto il rilascio dell'accreditamento ai sensi della L.R. 2/2003 e s.m.e.i., e della L-R. 4/2008 e della 514/2009.



La Residenza **Il Fontanone**, attualmente gestita dalla cooperativa In Cammino, 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, disabilità severe e moderate.

**I principali obiettivi sono:**

- garantire il benessere degli ospiti;
- favorire il loro 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.

**Residenza per non autosufficienti:** servizio socio-sanitario a carattere residenziale è volto ad accogliere, temporaneamente, anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio, con elevati bisogni sanitari e correlati ad elevati bisogni assistenziali o con disturbi comportamentali, richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie croniche-degenerative a tendenza invalidante, di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere secondo quanto descritto dal DGR n. 514/2009;

**Casa Protetta:** ospita n. 3 anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio, con elevati bisogni socio-assistenziali o con disturbi comportamentali, richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie croniche - degenerative invalidante, di grado medio ed elevato. Il servizio è autorizzato non convenzionato con il servizio pubblico.





### **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.

### **Nella Residenza Il Fontanone 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 per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, individuali o di piccoli gruppi;
- 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;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiere assicurato mensilmente o su chiamata agli ospiti
- servizio di cura del piede;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

## Accoglienza, organizzazione

**Gli orari:** la Residenza **Il Fontanone** 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 19,30, 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, riabilitative e di socializzazione. 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.

Il Coordinatore e gli operatori preposti sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

### Modalità di accesso

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani dei Servizi Sociali Associati del Distretto di Faenza che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

Il SSA, in accordo con l'UVG, l'ospite e i famigliari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell'utente, definendo un progetto di inserimento. È prevista una retta di frequenza. In caso di assenza temporanea il costo della retta pari al 45% ed è possibile il mantenimento del posto. In caso di ricovero ospedaliero dell'anziano è la famiglia tenuta a provvedere all'assistenza.

*Per informazioni:*

Faenza

Servizi Sociali Associati

Via degli Insorti, 2 (ex seminario)

Area Adulti e Area Anziani

Tel. Tel. 0546/691842-691843; Fax: 0546/691849

## **Modalità di accesso**

Per accedere ai posti non accreditati di Casa Protetta, gli utenti e/o il familiare referente devono rivolgersi al Coordinatore di Struttura, compilando l'apposita domanda.

Il richiedente o il familiare, possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda di ingresso.

L'ingresso dell'ospite è preceduto da un colloquio informativo fra l'ospite e/o il familiare referente, il Coordinatore di struttura e il Coordinatore infermieristico. Durante il colloquio vengono spiegati i servizi e le prestazioni erogate e la documentazione da presentare per accedere alla Casa Protetta "Il Fontanone" e viene fissata la data per l'inserimento.

Il colloquio permette di acquisire i dati personali dell'anziano, e tutte le informazioni che sono fondamentali per la formulazione del Piano Assistenziale Individuale.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, il Coordinatore informa telefonicamente il richiedente, il quale è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini comunicati.

## **La retta**

La retta è fatturata mensilmente ed è dovuta per ogni giornata di presenza con decorrenza dal primo giorno dell'ingresso fino al giorno delle dimissioni, compresi. In caso di assenza dell'ospite (ricovero in ospedale, permanenza presso familiari, ecc.) verrà conteggiata una riduzione giornaliera.

La retta è versata dall'anziano o da chi per lui, in relazione al contratto di accettazione del posto sottoscritto è comprensiva delle prestazioni alberghiere assistenziali. E' previsto un deposito infruttifero pari a una mensilità di retta.





## La Casa Protetta

La Casa Protetta 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. Nella struttura sono a disposizione n.3 posti.

### Nella Casa Protetta 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;
- assistenza infermieristica e farmaceutica;
- riabilitazione garantita dalla presenza da un terapeuta della riabilitazione che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di ausili per l'incontinenza;
- fornitura degli ausili necessari alla deambulazione e alle altre funzioni principali;
- trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- 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 di pedicure;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

## Documenti richiesti

Al momento dell'ingresso l'ospite o i suoi familiari dovranno disporre all'espletamento di tutte le formalità previste, alla sottoscrizione dell'impegno alla corresponsione della retta di mantenimento e all'autorizzazione al trattamento dei dati privati dell'utente e del caregiver; l'ospite dovrà fornire inoltre i seguenti documenti:

- un documento d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria europea;
- eventuale certificato di invalidità civile;

- libretto della pensione;
- documentazione sanitaria;
- eventuale esenzione ticket;
- referti analisi cliniche e di visite precedenti;
- Farmaci assunti (posologia e orari)
- referto Rx torace effettuato in data non anteriore a tre mesi dalla data presunta di ricovero;

e dovrà portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona elencati in apposito modulo.

## Il progetto assistenziale e la programmazione

La Cooperativa Sociale In Cammino nella gestione della Residenza **Il Fontanone** 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 ed 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 Residenza per Anziani non autosufficienti **Il Fontanone** di Faenza opera un'equipe professionalmente qualificata composta da:

### **Coordinatore della struttura:**

è responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari nuclei della struttura. Inoltre indirizza, controlla e verifica il personale assistente.

### **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.

### **Terapista della Riabilitazione:**

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.

### **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'utente al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

### **Animatore Qualificato:**

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 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.





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 Residenza **Il Fontanone** e i loro famigliari 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

La Cooperativa Sociale 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.

## Organismo di Rappresentanza

Per favorire un processo di coinvolgimento partecipativo all'interno della struttura è presente un Organismo di rappresentanza.

L'Organismo di rappresentanza è composto da:

- tre rappresentanti eletti tra i famigliari degli ospiti o gli ospiti stessi.

*L'Organismo di rappresentanza ha lo scopo di:*

- promuovere la partecipazione e la collaborazione dei famigliari;
- proporre suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio;
- collaborare con il gestore, per favorire rapporti di solidarietà, rispetto e reciproca comprensione.

## Il volontariato

E' presente in struttura personale volontario, in forma individuale o appartenente ad associazioni, che presta servizio in appoggio alle attività di socializzazione, animazione attività di accompagnamento e religiose.

In particolare l'Associazione "Gli Amici del Fontanone" - che conta 83 iscritti, collabora in vari modi alla vita della residenza - e con i proventi delle proprie iniziative promuove da anni numerose attività di animazione per gli anziani della Residenza "Il Fontanone" di Faenza, fra le quali il Progetto di Musicoterapia, il Laboratorio "Giocare con l'Arte", spettacoli teatrali con la propria compagnia di attori e attività musicali di animazione sempre molto apprezzate da tutti i partecipanti.



## Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti della Residenza **Il Fontanone** 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.

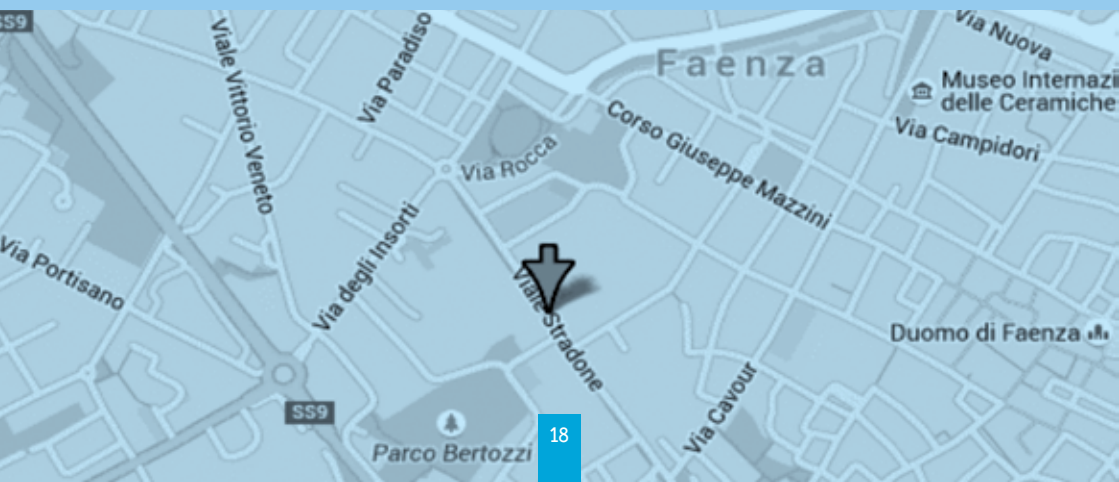
Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione della struttura:

- personalmente presso la direzione della struttura;
- 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)
- 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.

### La struttura è raggiungibile

- in treno - Stazione Ferroviaria di Faenza;
- in auto - parcheggio zona Ospedale Civile;
- trasporti pubblici locali Linea A;
- Linee Extra urbane Star Romagna.



# 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, famigliari, 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
Residenza Il Fontanone.....	p. 7
Accoglienza, organizzazione.....	p. 11
La Casa Protetta .....	p. 13
Documenti richiesti.....	p. 14
Il progetto assistenziale e la programmazione .....	p. 14
Le risorse umane .....	p. 15
Diritti e doveri .....	p. 16
Rapporti con le famiglie e partecipazione .....	p. 17
Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.....	p. 18
Qualità.....	p. 19
Riferimenti normativi .....	p. 20





**Residenza IL FONTANONE**

Viale Stradone, 7 - 48018 Faenza (Ra)  
Tel. 0546 699568 - 0546 24143



Cooperativa Sociale

**IN CAMMINO**

Società Cooperativa Onlus