Residenza Sanitaria Assistenziale Casa di Riposo di Palazzuolo sul Senio "Francesco Costa"

Cooperativa Sociale In Cammino Onlus

Presentazione

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

Cooperativa Sociale In Cammino Onlus

Pio Serritelli

Rev. del 01/06/2023

1. Presentazione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi (la Cooperativa Sociale In Cammino) che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.
È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio.

1. La carta dei servizi

In sintesi, la carta dei servizi:

• ***INFORMA:*** il cittadino/Utente sui servizi offerti nei centri sulle modalità per accedervi

• ***IMPEGNA:*** l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento

• ***INDICA:*** i diritti e i doveri del cittadino/utente

• ***FACILITA:*** una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti

3. La Cooperativa In Cammino

La Cooperativa Sociale **In Cammino** è sorta 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 dell'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 Mission

La Cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro della propria azione 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 favorendo la 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 propria presenza nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
• offrire servizi di elevata qualità nell'ottica del 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 della 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 assistite e dei loro famigliari.

Il network societario
La Cooperativa In Cammino Onlus insieme alle Cooperative Ancorà Servizi ed Aretè nel 2016 ha costituito ai sensi del DLCPS n.1577/1947 (Legge Basevi) il Consorzio Blu.
BLU è l'acronimo di Bisogni-Lavoro-Uomini, ovvero i tre punti cardine intorno ai quali ruota l'intera idea imprenditoriale del Consorzio: la volontà di dare vita ad un soggetto che risponda in maniera sempre più qualificata ai complessi bisogni di cura delle persone più vulnerabili (anziani, disabili, minori), partendo dalla imprescindibile valorizzazione del lavoro dei soci, il tutto riconoscendo e promuovendo la centralità dell'uomo, sia esso colui che realizza o riceve il servizio offerto.
Blu è una nuova e più grande realtà in cui le cooperative consorziate (Àncora, In Cammino e Aretè) confermano la loro missione e mantengono viva la propria identità, con l'obiettivo di prendere il meglio dalle singole esperienze, alla ricerca di soluzioni organizzative più efficaci, al passo con i tempi e con l'evoluzione del settore dei servizi alla persona.

4. Finalità e Principi

Questo documento 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 di funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e doveri, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.
La Cooperativa In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intende avviare un confronto partecipato per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.

I Principi fondamentali

• **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 assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

• **Partecipazione:** gli Ospiti della Casa Residenza Anziani "Francesco Costa" 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.

Codice etico
Il Codice Etico enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità nei confronti di tutti i portatori di interessi della Cooperativa. Il decreto legislativo 231/01 ha introdotto la disciplina della responsabilità amministrativa delle società: in conformità con gli obiettivi e le disposizioni previste da tale decreto, il 23 aprile 2015 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale In Cammino ha approvato e adottato il Codice Etico della società cui ha seguito l'assunzione di un modello di organizzazione, gestione e controllo, a garanzia della trasparenza delle azioni della cooperativa. Altri principi generali imprescindibili sono la completezza e la trasparenza dell'informazione, la correttezza nella gestione societaria, la valorizzazione della partecipazione dei soci, la qualità e la sicurezza, la responsabilità verso la collettività e l'ambiente.

5.La Struttura e gli ambienti

La Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa di riposo "Francesco Costa" di Palazzuolo Sul Senio, è una struttura residenziale per persone anziane con un numero complessivo di 21 posti.

La struttura, di proprietà del Comune di Palazzuolo Sul Senio, risale ai primi anni cinquanta ed è stata ristrutturata in vari momenti successivi.

La Casa di Riposo "Francesco Costa" è attualmente gestita dalla Cooperativa Sociale In Cammino di Faenza con la finalità di rispondere ai bisogni ed alle molteplici esigenze di anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, con elevati bisogni sanitari e correlati elevati bisogni assistenziali.

Le attività assistenziali sono regolamentati dagli standard previsti nella Convenzione con l'Azienda USL Toscana Centro e la Società della Salute Zona Mugello, relativamente ai posti riservati agli anziani non autosufficienti.

La Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa di Riposo Palazzuolo Sul Senio è situata nelle immediate vicinanze del centro del paese, nello stesso immobile in cui ha sede il poliambulatorio dell'Azienda USL Toscana Centro ed il Servizio di Guardia Medica.

5.2 Cornice metodologica

Le strutture per anziani di tipo residenziale sono rivolte a persone anziane in condizioni di disagio (autosufficienti e non) con l'obiettivo di intervenire mediante strategie anti-aging (farmaci, antiossidanti, restrizione calorica, ecc.) sui processi di invecchiamento al fine di rallentarne la progressione, prolungare la durata della vita (longevità) e migliorare la qualità di vita, che si manifesta tramite: assenza di sintomi fisici, benessere emotivo, capacità di svolgere attività della vita quotidiana in modo piacevole, mantenimento di relazioni interpersonali, partecipazione, godimento delle attività sociali in un contesto protetto.

Il servizio residenziale, nella presa in carico dei propri anziani, fonda i loro principi nel rispetto dei seguenti aspetti:

- Salvaguardare la salute e il benessere fisico attraverso l'occupazione di personale qualificato;
- Promuovere ambienti favorevoli al benessere e alla salute, ponendo un forte accento sull'aspetto medico-sanitario senza tralasciare l'importanza di far sentire l'anziano a "casa" e cercando di mantenere le sue capacità residue anche nei casi dove la persona è quasi interamente dipendente dal personale;
- Promuovere un approccio bio-psico-sociale, olistico rispettando la persona in tutte le sue esigenze e la sua specificità tramite la predisposizione di interventi personalizzati in grado di assicurare il benessere psicofisico e spirituale.
- Considerare la biografia della persona e le esigenze specifiche frutto delle proprie esperienze di vita e delle competenze da sostenere e stimolare.
- Personalizzare la vita all'interno del servizio per renderla il più simile possibile alla vita all'interno del proprio domicilio e più umana cercando di preservare la sfera privata e di incoraggiare l'autonomia individuale. Nel caso di persone con un avanzato declino cognitivo, va comunque fatto il possibile per permettere alla persona di mantenere le abitudini precedenti o di svolgere le varie attività al proprio ritmo.
  Lo strumento per pianificare, monitorare e verificare le attività è il **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**

Gli strumenti principali utilizzati per il perseguimento degli obiettivi prefissi sono:

- l'**osservazione e valutazione** delle attività proposte;

- la **rilevazione di bisogni** con schede di rilevazione;

- La **pianificazione delle attività assistenziali** (P.A.I.);

- Il **monitoraggio** tramite la registrazione degli interventi;

- La **partecipazione attiva** dell'Anziano (se possibile);

- l'**attenzione e l'ascolto** da parte degli operatori

5.3 Struttura

La struttura è articolata su tre piani.

Il piano terra è dotato di un ampio locale destinato a sala da pranzo e soggiorno per le attività ricreative e occupazionali degli ospiti. Allo stesso piano sono ubicate la cucina, la dispensa e lo spazio adibito alle attività di lavanderia.

Al primo piano vi trovano zona soggiorno TV, infermeria, palestra, bagno attrezzato e camere da letto di degenza, all'ultimo piano camere da letto.

All'esterno si trova un piccolo giardino attrezzato per trascorrere piacevolmente all'aria aperta le giornate durante il periodo primaverile ed estivo.

6. Erogazione del servizio

Accesso alla struttura Casa Residenza Accreditata. Fase di ammissione

La Casa Residenza "Francesco Costa" è una struttura accreditata e convenzionata, e ha una ricettività complessiva di 21 posti.

Possono essere ammessi alla RSA – Casa di Riposo, persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, subordinatamente alla disponibilità dei posti. La "Francesco Costa" è una struttura socio-sanitaria residenziale che accoglie temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, con elevati bisogni sanitari e correlati elevati bisogni assistenziali.

La RSA – Casa di Riposo di Palazzuolo dispone per complessivi 21 posti-letto autorizzati e fa parte della rete dei servizi residenziali per le persone anziane della Regione Toscana normata dalle delibere regionali n. 311 del 1998 e n. 402 del 2004 le quali prevedono l'organizzazione interna delle strutture caratterizzata da prestazioni assistenziali.

Nei posti convenzionati con l'Azienda USL Toscana Centro, possono accedere persone che hanno compiuto 65 anni, che si trovano in situazioni di complessità sociosanitaria residenti nei comuni della Zona Mugello.

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi ai "Punti Insieme" presenti in ogni Comune della Società della Salute del Mugello. Gli operatori dei Punti Insieme indirizzano il cittadino al proprio Medico di Medicina Generale per la valutazione della condizione di bisogno socio-sanitario e la compilazione e sottoscrizione della scheda clinica di propria competenza. La domanda così integrata viene consegnata al cittadino affinché possa essere presentata al Punto Insieme per la definitiva valutazione del caso. A questo punto si apre il procedimento che porterà alla valutazione del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM). In tale sede, se viene

valutata come appropriata la risposta residenziale al bisogno della persona non autosufficiente, viene redatto il Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) e inviata l'apposita documentazione all'Unità Funzionale servizi sociali dell'Azienda USL Toscana Centro Zona Mugello che inserisce il nominativo, in ordine cronologico, nella graduatoria unica zonale.

Al momento della disponibilità di una quota sanitaria, sarà quest'ultima a comunicare all'assistito primo in graduatoria la disponibilità per l'inserimento nella struttura prescelta tra quelle individuate dall'UVM nel PAP e ad inviare alla struttura residenziale l'apposito modulo per l'inserimento della persona non autosufficiente.

È prevista una retta di frequenza che comprende tutte le prestazioni precedentemente descritte; costituiscono costi aggiuntivi i ticket sanitari previsti dalle disposizioni di legge e i trasporti per le sole visite mediche specialistiche diagnostiche.

La retta sociale mensile è stabilita dal Comune di Palazzuolo sul Senio, come pure le sue variazioni, essa non è frazionabile. Pertanto è obbligatorio il suo versamento della retta sociale per intero, indipendentemente dal numero di giorni di permanenza nella struttura, anche in caso di decesso, dimissione o trasferimento, non essendo prevista alcuna forma di rimborso.

In caso di assenza temporanea, ad esempio in caso di ricovero in ospedale, di rientro temporaneo presso l'abitazione di parenti, di partecipazione a soggiorni estivi, precedentemente concordate con la struttura, il costo della retta è pari all'80% comprensivo di IVA ed è possibile il mantenimento del posto.

Ammissione anziani autosufficienti

La domanda di ammissione deve essere presentata al Responsabile della struttura, corredata da un certificato attestante le condizioni psico-fisiche e le capacità della persona per l'espletamento delle funzioni fondamentali della vita quotidiana in una struttura residenziale per anziani.

Nei posti letti non convenzionati possono accedere persone anziane autosufficienti che manifestino un bisogno socio-sanitario. I soggetti interessati possono presentare la domanda di accesso al servizio direttamente alla struttura.

La domanda, una volta compilata, viene inserita in una graduatoria stilata in base all'ordine di presentazione; nel momento in cui si registra la disponibilità di un posto, vengono contattate, in ordine cronologico di inserimento nella graduatoria, le persone per chiederne l'accettazione.

È prevista una retta di frequenza mensile a carico degli utenti che usufruiscono in forma privata dei servizi offerti dalla Casa di Riposo "Francesco Costa", essa non è frazionabile. Pertanto è obbligatorio il suo versamento della retta per intero, indipendentemente dal numero di giorni di permanenza nella struttura, anche in caso di decesso, dimissione o trasferimento, non essendo prevista alcuna forma di rimborso.

In caso di ricovero dell'anziano i familiari sono tenuti a provvedere agli obblighi alimentari, assistenziali e di mantenimento delle assistenze ai sensi dell'art. 433 e seguenti del codice civile.

L'ospite dovrà presentarsi nella residenza il giorno concordato – in base agli accordi – portando con sé i documenti necessari:

- Documento di Identità
- Tessera Sanitaria
- Tessera Elettorale
- Certificato vaccinale
- Verbale relativo al riconoscimento dell'Invalidità Civile oppure copia della presentazione della domanda per l'accertamento dello stato di invalidità qualora in corso
- Attestato di iscrizione al SSR e Attestato Esenzioni
- Documentazione sanitaria precedente e attuale
- Farmaci assunti (posologia ed orari)
- Eventuale verbale di nomina del tutore o Amministratore di Sostegno da parte del Tribunale

L'Ospite dovrà essere in possesso del proprio vestiario personale concordato al momento del colloquio.

Definito l'inserimento, viene sottoscritto il Regolamento della residenza in cui sono definiti i termini e le condizioni contrattuali.

Accoglienza, organizzazione, modalità di accesso e lista do attesa

Gli inserimenti presso la struttura ed un'eventuale lista di attesa, sono gestiti dalla competente zona distretto e tutte le informazioni in merito sono accessibili al link: https://www.regione.toscana.it/residenze-sanitarie-assistenziali;

Gli orari:

La Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa di Riposo Palazzuolo Sul Senio "Francesco Costa" 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:

Gli anziani si alzano dalle ore 6.30 alle ore 9.30 e la colazione è servita dalle 7.45. Il pranzo viene servito alle ore 12,00 e la cena alle ore 18,00 circa. La colazione, il pranzo, la merenda e la cena sono serviti in sala da pranzo entro gli orari fissati, secondo il menù esposto nella sala.

Qualora le condizioni fisiche della persona lo richiedano, i pasti saranno temporaneamente serviti in camera.

Le persone non autosufficienti devono essere aiutate ad alimentarsi dal personale della RSA.

La persona autosufficiente è libera di organizzare la propria giornata nel modo che ritiene più opportuno, occupando il proprio tempo in attività ricreative e culturali spontaneamente scelte.

Sono disponibili spazi comunitari adeguati, che possono essere frequentati liberamente in qualsiasi ora del giorno, nei quali è consentito il movimento senza alcuna discriminazione.

Per le persone non autosufficienti il personale provvederà ad organizzare la giornata 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, 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 soggettivo dell'ospite.

Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- Dimissione volontaria dell'Ospite, con un preavviso di 7 giorni (tramite utilizzo del modulo di "Rinuncia al posto")

- Dimissione disposta con preavviso da parte della struttura ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;

- Scadenza dei termini previsti per gli Anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la Residenza restituirà tutti i documenti dell'Anziano e produrrà lettera/ relazione/scheda di dimissione. (Continuità assistenziale)

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali

Decesso

In caso di decesso dell'Anziano, la residenza informa tempestivamente i Famigliari a cui resta l'onere dell'attivazione del servizio di Onoranze Funebri e rende disponibile il posto letto; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalle normative vigenti.

Unicamente per gli Anziani che non hanno famigliari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione dell'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Il progetto assistenziale e la programmazione

Il gestore della Residenza Anziani "**Costa Francesco"** applica modalità di intervento basato sulla centralità della persona, utilizzando i principali strumenti di lavoro di seguito descritti.

CARTELLA SANITARIA INTEGRATA
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 e risulta fondamentale per impostare eventuali terapie farmacologiche, per formulare il Progetto Assistenziale Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (P.A.I.)
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 dell'assistenza.
Nell'ambito della pianificazione del P.A.I. 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;
• l'indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il P.A.I. viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'Utente. L'equipe si confronta sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al P.A.I. condividendone i contenuti con i Famigliari /Referente dell'Utente o con l'Ospite stesso.

NOTIZIE UTILI

• ***RICOVERI E TRASPORTI SANITARI:*** in caso di ricovero d'urgenza il trasporto sanitario degli Utenti è assicurato tramite il servizio del 118.

L'accompagnamento a visite specialistiche programmate è a carico dei Familiari.

8. Costo del servizio Accreditato
Retta giornaliera
La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli Utenti seguono gli indirizzi della Regione, dell'ASL territorialmente competente e della vigente Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.
Le modalità di corresponsione delle rette sono indicate in un apposito contratto che viene stipulato tra l'Utente e il Gestore al momento dell'ingresso in struttura.

Modalità di pagamento:
La fatturazione della retta è mensile verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con la seguente modalità di pagamento:

- Assegno bancario da versarsi presso gli uffici della Cooperativa Sociale In Cammino via Degli Insorti 2, Faenza (RA), tel. 0546/1975000
- Bonifico bancario presso la Banca di Credito Cooperativo, IBAN IT23S0854213216000000015595
- Bollettino postale da ricevere allegato alla fattura, avente n. di conto 12060489
- Addebito in conto corrente bancario attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata del sollecito scritto con fissazione dei termini entro cui provvedere, avente valore di costituzione in mora. Trascorso il termine indicato, la Cooperativa avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali.
In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

La retta giornaliera si compone di:
Retta Alberghiera

- Ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Igiene ambientale
- Centralino

Retta Sanitaria
- Assistenza alla persona
- Attività di animazione
- Prestazioni sanitarie (mediche e infermieristiche) comprensive di visite mediche generiche
- Prestazioni di fisioterapia
- Presidi per l'incontinenza
- Accertamenti diagnostici, visite e ricoveri ospedalieri previsti dal SSN, screening ematochimico per gli esami di laboratorio più frequenti
- Assistenza protesica e ausili per la nursing

Le rette del servizio accreditato

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi – per ospiti residenti nel Comune di Palazzuolo sul Senio all'ingresso	€. 1.642,50 iva inclusa	Riduzione del 20% sulla tariffa giornaliera (-9,60 €.) per ogni giorni di ricovero ospedaliero o assenza concordata
Posti convenzionati definitivi per ospiti non residenti nel Comune di Palazzuolo sul Senio	€. 1.642,50 iva inclusa	Riduzione del 20% sulla tariffa giornaliera (-10.20) per ogni giorni di ricovero ospedaliero o assenza concordata
Trasporti non inclusi nella retta	tariffa da concordare in base alla tipologia del servizio	

Durante la fase di accesso, dall'ingresso effettivo della persona, avverrà una prima valutazione multidimensionale attraverso un colloquio conoscitivo da parte del Responsabile della struttura con la rete informale (care giver ecc…) e formale, (assistente sociale responsabile del caso), finalizzato a raccogliere informazioni sulla persona, con l'obiettivo di realizzare una prima presa in carico. A questa prima valutazione seguirà una rivalutazione da parte del team socio-sanitario, fondamentale per capire quali aspetti della vita della persona si siano modificati a seguito dell'inserimento in struttura e fare stesura del progetto assistenziale.

Servizi non compresi nella retta.
Sono escluse dalla retta prestazioni aggiuntive e complementari, che possono essere acquistate volontariamente a libera richiesta.
- Servizi di ristorazione per i visitatori.

- Cure estetiche e della persona aggiuntive a quelle comprese nella retta
- Medicinali in fascia C

Retta giornaliera servizio a libero mercato.

Le modalità di corresponsione della retta è indicata in apposito contratto che viene stipulato tra l'Utente e il Gestore al momento dell'ingresso in struttura.

Modalità di pagamento:
La fatturazione della retta è mensile verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con la seguente modalità di pagamento:

- Assegno bancario da versarsi presso gli uffici della Cooperativa Sociale In Cammino via Degli Insorti 2, Faenza (RA), tel. 0546/1975000
- Bonifico bancario presso la Banca di Credito Cooperativo, IBAN IT23S0854213216000000015595
- Bollettino postale da ricevere allegato alla fattura, avente n. di conto 12060489
- Addebito in conto corrente bancario attraverso la compilazione di apposita modulistica.

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata del sollecito scritto con fissazione dei termini entro cui provvedere, avente valore di costituzione in mora. Trascorso il termine indicato, la Cooperativa avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali.

La retta giornaliera si compone di:

- Servizi assistenziali e sanitari - Servizio Medico, Servizio Infermieristico, Servizio Ausiliario (OSS), servizio di animazione, approvvigionamento di farmaci e parafarmaci
- Esami clinici di routine (Es: screening ematochimico, esame urine, feci), quando non urgenti
- Presidi per l'incontinenza quando non forniti dall' Azienda USL Toscana centro.
- Servizio di Fisioterapia.
- Servizi di ristorazione (colazione, ristoro antimeridiano, pranzo, merenda pomeridiana, cena, idratazione, diete personalizzate e supporto nell'alimentazione compreso).
- Servizio di pulizia, sanificazione ambientale, lavanderia dei capi di abbigliamento personali dell'Utente, fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera.

Servizi non compresi nella retta.
Sono escluse dalla retta prestazioni aggiuntive e complementari, che possono essere acquistate volontariamente a libera richiesta.

- Servizi di ristorazione per i visitatori.
- Servizio Podologico (la residenza offre un trattamento podologico ogni 3 mesi)
- Servizio di parrucchiera e barbiere (ove non fornito da professionista volontario). La residenza offre un trattamento base al mese comprensivo di shampoo, taglio e piega)

- Spese di trasporto, nel caso di indisponibilità dei Familiari, per visite specialistiche prescritte dal Medico di Struttura.
- Spese farmaceutiche relative a farmaci non dispensati dal S.S.N. e ticket sanitari, onorari per prestazioni a titolo personale non fornite direttamente dalla struttura
- Trattamenti personalizzati di riabilitazione intensiva
- Utenze ed abbonamenti individuali

9. 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;

• nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione;

• nella condivisione delle scelte a livello assistenziali.

Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale

10. Organizzazione del servizio

Gli orari: L'RSA "Costa" 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, dalle ore 09.00 alle ore 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.

Emergenza SARS-CoV-2:

L'accesso alla struttura da parte dei visitatori è regolamentato dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica.

Le visite vengono organizzate utilizzando in via prioritaria gli spazi esterni della residenza

In caso di maltempo è stato identificato un locale interno alla struttura estraneo ai nuclei di degenza, di dimensioni idonee ad assicurare un adeguato distanziamento.

I visitatori al momento della visita dovranno indossare la mascherina FFP2 senza filtro.

Al fine di evitare il sovraffollamento nei luoghi di incontro, i Familiari o gli amici possono programmare l'appuntamento contattando direttamente la struttura.

All'interno/esterno della struttura è presente cartellonistica aggiornata indicante le modalità di comportamento.

Per colore che non hanno possibilità di recarsi a fare visita in presenza potranno prendere appuntamento telefonico anche per una videochiamata gestita dal personale di servizio.

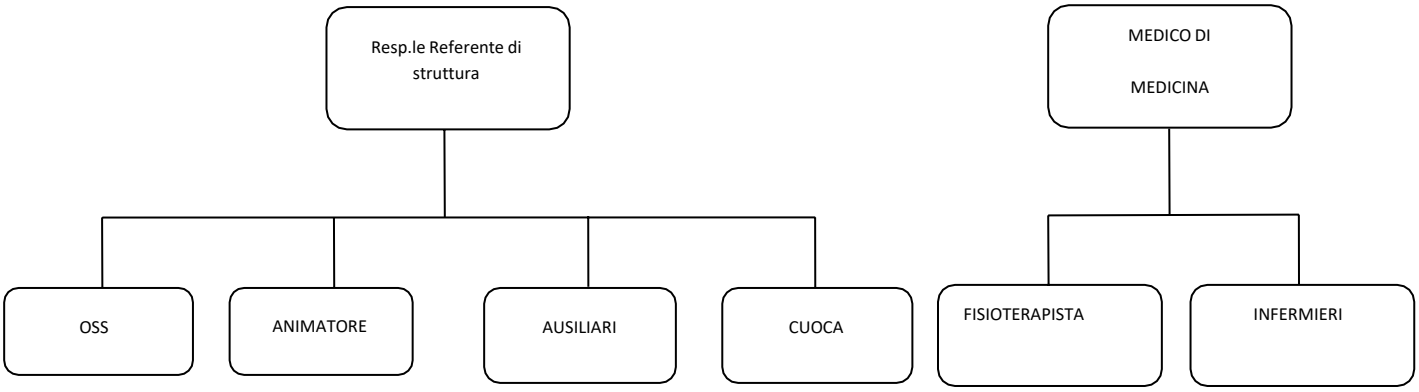
11. Le Risorse Umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri Ospiti elevati standard di servizio, opera un'equipe professionalmente qualificata.

Mansione
Responsabile referente di struttura
M.M.G.
Responsabile delle attività sanitarie (R.A.S.)
Fisioterapista
Animatore
Responsabile Attività Assistenziali (R.A.A.)

ORGANIGRAMMA RSA

PALAZZUOLO SUL SENIO



** Sarà cura del gestore mantenere aggiornato nella bacheca l'organigramma e i riferimenti alle figure di coordinamento.*

PERSONALE E METODOLOGIE DI LAVORO

Responsabile della struttura
E' responsabile del programma di gestione assistenziale e dei servizi complessivi offerti dalla – Casa Residenza Anziani.

Amministrazione

È previsto supporto amministrativo da parte del personale dei competenti uffici aziendali al fine di fornire all'Utenza informazioni generali sugli aspetti burocratici – amministrativi e provvede all'attività di fatturazione della retta.

Responsabile Attività Assistenziali (RAA)
Promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli Utenti, organizza le attività degli O.S.S., assicura la collaborazione per favorire l'integrazione con le attività sanitarie, la corretta gestione delle procedure e dei processi assistenziali e ai servizi alberghieri.

Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)
Garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in rapporto 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 Di medicina generale

Garantisce le attività mediche di diagnosi e cura, riceve il pubblico nel giorno e nell'orario concordati previo appuntamento da concordare con il personale infermieristico.

Infermiere Professionale
Effettua l'attività di competenza infermieristica in costante rapporto con il personale medico ed il Responsabile di struttura, individua le soluzioni organizzative e logistiche per l'effettuare delle visite specialistiche, collabora all'adozione dei protocolli diagnostici e assistenziali, si occupa dei rapporti con i competenti servizi sanitari della Azienda USL Toscana centro e Società della salute del Mugello.

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 la gestione delle iniziative rivolte all'esterno, cura il coinvolgimento con il volontariato, l'associazionismo, scuole, enti culturali ed ecclesiali che intrattengono rapporti con la Casa Residenza Anziani. Si premura di rendere la struttura accogliente.

Tutto il personale coinvolto nell'attività assistenziale si incontra in riunioni periodiche finalizzate alla condivisione della progettazione e pianificazione delle attività in equipe: valutazione PAI, condivisione procedure e piani di lavoro.

Tutti gli operatori sono coinvolti nella rilevazione del fabbisogno formativo sia professionale che relazionale.

Operatori addetti al Servizio di Pulizia e Sanificazione Ambienti
Garantiscono la pulizia, sanificazione e sanitizzazione dei locali comuni, delle camere di degenza e dell'ambiente esterno, attenendosi alle procedure operative e ai programmi predisposti.

Il Volontariato

La Cooperativa Sociale In Cammino ritiene che i volontari rappresentino una risorsa da promuovere e valorizzare pertanto collabora con varie associazioni di volontariato del territorio.

I Volontari presenti in struttura sono tenuti ad indossare apposito cartellino la loro presenza è coordinata all'interno della programmazione giornaliera delle attività.

11.2 Formazione
Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. La Cooperativa In Cammino promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prendersi cura" dell'utente.

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale del "Costa Francesco" sui temi dell'organizzazione e della programmazione, dell'informazione e per la rilevazione di risultati e pareri. L'obiettivo generale dell'aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento.

12. La sicurezza della Comunità/Residenza
La Cooperativa In Cammino gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, delle persone con disabilità, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la Cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.
Tutto il personale è costantemente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione individuale da utilizzare durante le attività quotidiane, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa In Cammino.
La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La Cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenze composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, per il coordinamento delle attività da adottare in situazioni di emergenza in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.
Nella struttura è prevista una bacheca "Comunicazioni con i familiari/visitatori" con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai Familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.

13. Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità che la Cooperativa In Cammino si è prefissa e che viene perseguita 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 9001:2015 e 10881:2013;

• 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 i portatori di interesse (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.

Monitoraggio della qualità

La Cooperativa In Cammino effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-sanitarie, raccolti e diffusi nell'ambito dell'Azienda USL Toscana centro e della Società della Salute del Mugello. Il confronto storico dei risultati tra tutte le strutture accreditate consente di individuare criticità e ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

A tal fine vengono predisposti indicatori di qualità del servizio come:

- indicatori di qualità: che valutano l'area dell'assistenza tutelare e sanitaria (cadute, contenzioni, raggiungimento degli obiettivi del P.A.I.), l'area ricreativa (eventi realizzati, partecipazione degli utenti), il clima organizzativo (turn over, assenteismo, reclami…)
- questionari di soddisfazione dell'Utente
- relazione annuale: l'attività di monitoraggio, vigilanza e controllo è garantita attraverso la redazione di una relazione annuale di servizio che evidenzia gli obiettivi raggiunti e la valutazione sul raggiungimento di alcuni indicatori di risultato predefiniti.

La qualità dei servizi erogati presso la R.S.A. e il gradimento degli Ospiti sono monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (mediante la somministrazione annuale di questionari) e tramite un programma di gestione dei reclami.

I questionari di soddisfazione degli ospiti/familiari
Per queste rilevazioni viene utilizzato un questionario distribuito annualmente agli Ospiti del servizio, che può essere compilato dall'ospite stesso o dai suoi familiari.
Il questionario si compone di domande che indagano diverse aree di interesse:

- qualità dei servizi assistenziali

- qualità dei servizi alberghieri
- qualità del servizio di ristorazione
- qualità dei servizi sanitari
- cura degli ambienti
- qualità delle relazioni

• a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via Degli Insorti N. 2 - 48018 Faenza (Ra)
• a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@incammino.it
• a mezzo Fax al numero: 0546 – 19 75 099
Il Gestore, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata in tempi solleciti (e comunque entro trenta giorni dal ricevimento).

La struttura è dotata di cassetta per la raccolta dei reclami/suggerimenti scritti degli Utenti/Familiari/Amministratori. Tale cassetta è posizionata all'ingresso della struttura in luogo facilmente visibile e accessibile.
Il personale sul servizio che riceve un reclamo verbale o scritto di un Utente o di un suo Familiare, è tenuto a comunicarlo il primo possibile al Coordinatore di Struttura.
Il Responsabile della struttura raccoglie e analizza i reclami pervenuti tramite la relativa cassetta.
Per ogni reclamo dell'Utente o del Familiare, il Coordinatore di Struttura, ne analizza le possibili cause e la relativa fondatezza, decidendo se aprire una Non Conformità (NC) da registrare sul utilizzando l'apposita applicazione "Rapporti di non conformità" della intranet aziendale. In ogni caso di reclamo, il Responsabile di Struttura si premura di dare pronta risposta all'Utente/Familiare/Amministratore in merito a:

- Presa in carico del problema, modalità e tempistiche di soluzione
- Tempi di risposta al reclamo entro 30 giorni con incisiva ed efficacia rapidità
- Motivazione dell'eventuale respingimento del reclamo

Per ogni non conformità registrata sulla intranet aziendale a fronte di un reclamo, il Responsabile di Struttura valuta se aprire o meno un intervento preventivo, per evitare il futuro ripresentarsi del problema.

Se la causa della NC viene collegata a carenza di competenza del personale della struttura, il Responsabile di Struttura potrà prevedere, come intervento preventivo, un'adeguata attività formativa sul personale coinvolto.

Indicatori
La Cooperativa, attraverso l'implementazione del Sistema Qualità/Sicurezza, ha strutturato un sistema costante di azioni di miglioramento del servizio. Gli strumenti di monitoraggio utilizzati sono:
- Questionari di Customer Satisfaction: elaborazione dei questionari di gradimento che annualmente vengono somministrati alle persone con disabilità o ai famigliari/caregiver, i cui

risultati sono esposti nella bacheca delle comunicazioni alle famiglie.

- Risultati di raggiungimento obiettivi individualizzati inseriti all'interno di ognuno dei "Piano Assistenziale Personalizzato (PAP)", aggiornati e verificati nei suoi esiti ogni sei mesi.
- Mappa degli indicatori definiti dalla Regione Toscana e rendicontati periodicamente ai competenti Uffici.

Griglia degli indicatori.

Tutti gli indicatori vengono presi in carico nel riesame della direzione per valutare l'andamento dei servizi e proporre indirizzi di miglioramento.

Programmi di miglioramento

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di crescita attraverso i quali le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli, modalità di lavoro, sviluppano e consolidano nuovi comportamenti capaci di migliorare la qualità del servizio offerto, dell'assistenza e quindi della vita della persona.

Tali progetti di miglioramento si concretizzano in programmi scritti che, all'interno di specifiche aree (sanitaria, animativi, socio-assistenziale…), esplicitano azioni tangibili e coordinate, definiscono obiettivi e tempi di realizzazione e monitoraggio. Vengono sviluppati nel corso dell'anno e verificati mediante indicatori predefiniti che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti e quindi gli effettivi miglioramenti prodotti.

Oltre a questi programmi di miglioramento, per garantire standard qualitativi soddisfacenti e una crescita sempre omogenea di tutto il personale, è presente sul servizio un numero molto alto di procedure generali, alle quali si aggiungono protocolli e istruzioni operative; con questo sforzo organizzativo si è cercato di trasferire a tutti gli operatori le stesse modalità di lavoro, contrastando i problemi eventuali legati al turn over e dando un punto fermo e un senso di appartenenza al personale assistenziale della Struttura.

Il Coordinatore della struttura monitora trimestralmente i dati relativi agli indicatori previsti e inoltre pianifica, insieme allo staff di supporto, i progetti di miglioramento che possono dare valore aggiunto e nuovi strumenti per una migliore gestione dell'ospite anziano presente in struttura.

14. Rispetto della privacy

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO Società Cooperativa Onlus, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, il "GDPR") dichiara che i dati acquisiti sono trattati mediante utilizzo di strumenti e supporti cartacei o informatici nel rispetto delle disposizioni atte a garantire la sicurezza

e la riservatezza. I dati saranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per finalità amministrative e per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. Inoltre la persona con disabilità o la persona da lui indicata esplicita il proprio consenso (CONSENSO INFORMATO) nel quale sono esplicitate le procedure di cura e assistenza messe in atto presso la struttura.

15. Diritti e doveri

La Cooperativa In Cammino realizzando la Carta dei Servizi intende mettere a disposizione uno strumento di garanzia, di trasparenza e di equità a tutela dei diritti di tutte le persone che utilizzano i servizi.

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri.
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sulle scelte operate.
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- alla conservazione del posto in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- alla critica, proponendo reclami da raccogliere e possibilmente rispondere con azioni migliorative.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento
Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possiblità di esercitare le proprie pratiche religiose
Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura.

Le persone che usufruiscono dei servizi della RSA "Francesco Costa" 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;

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- di non disturbare gli altri Ospiti.
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite.
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti ecc.
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sé e per gli altri.
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione dell'assistenza;
- collaborare con i soggetti preposti al servizio, nel rispetto dei ruoli;
- concorrere al costo dei servizi tramite il regolare pagamento della retta.

La struttura è raggiungibile

. a piedi dal Centro storico
- in auto;
- trasporti pubblici locali;

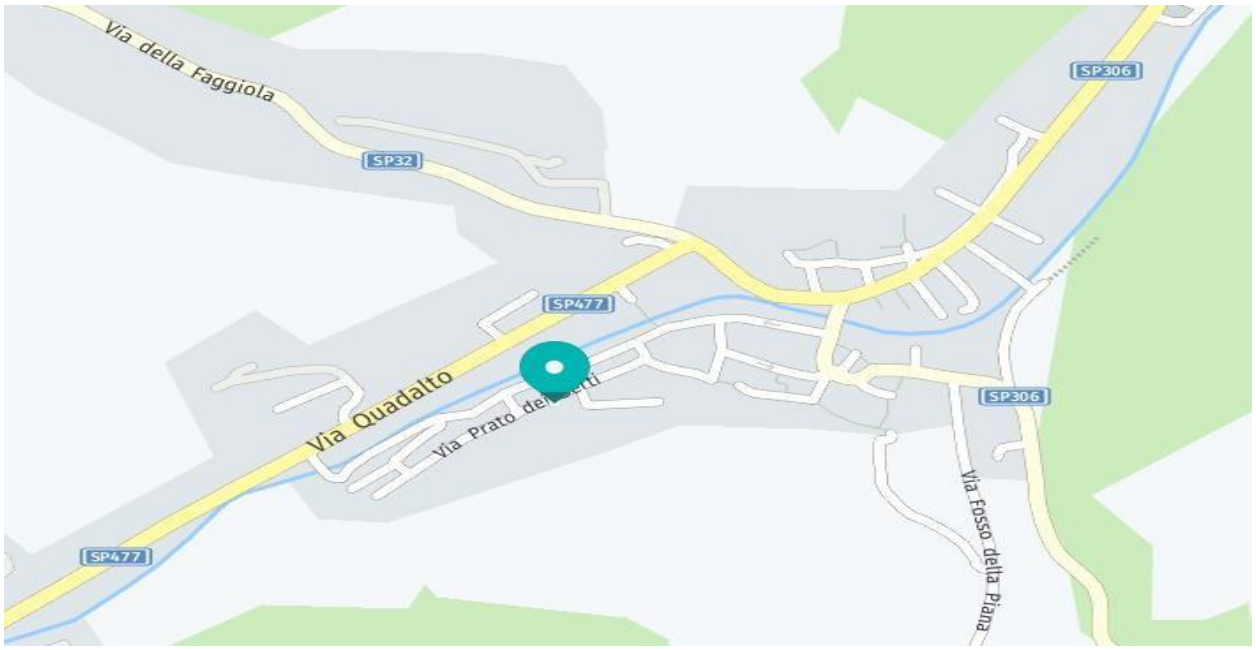
Il Comune di Palazzuolo Sul Senio, è situato al confine tra la Regione Toscana e la Regione Emilia-Romagna, è raggiungibile in automobile o tramite trasporto pubblico, percorrendo le S.P. 306 e 447.

La Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa di Riposo "Francesco Costa" è situata in via Prato dei Berti n. 13 a Palazzuolo Sul Senio (Fi),

telefono 055/8046081 fax 055/8046081.

Queste le distanze Km e i tempi di percorrenza in auto

- da Firenze km 65 ore 1,30
- da Borgo San Lorenzo km 35 ore 0,45
- da Faenza km 45 ora 1
- da Forlì km 63 ore 1,30
- da Bologna km 85 ore 1,45



Riferimenti Normativi

Leggi statali		
DPCM	Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie	14/02/2001
Legge n. 328	Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali	8/11/2000
D.lgs 517/1999	Disciplina dei rapporti fra Servizio sanitario nazionale ed università', a norma dell'articolo 6 della legge 30 novembre 1998, n. 419	
D.lgs 502/1992	Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421. (Testo coordinato con tutti gli aggiornamenti	
Regione Toscana		
Legge n. 49	"Norme in materia di programmazione regionale	11/08/1999
Legge n. 40	"Disciplina del servizio sanitario regionale"	24/02/ 2005

Legge Regionale nr. 41/2005	Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti cittadinanza sociale	24/02/2005
Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 15/R	Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41(sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)	26/03/2008
Legge n. 66	"Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza"	18/12/ 2008
D.Lgs. 205/2010	Decreto che modifica completamente tutta la parte IV del Codice dell'ambiente (parte rifiuti) - Recepimento DIR CE 98/2008	03/12/2010
Legge Regionale n.51/2009	Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento.	12/08/2009
Legge Regionale nr. 82/2009	Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.	31/12/2009
DPGR n.61/R/2010	Regolamento di attuazione della legge regionale 5 agosto 2009, n.51 in materia di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie. (Testo aggiornato al 18/12/2015)	28/12/2010
Delibera 24 gennaio 2012, n.35	Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale.	24/01/2012
Legge regionale n. 84	"Riordino dell'assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale. Modifiche alla L.R. 40/2005".	28/12/ 2015
Legge regionale n. 11	"Disposizioni in merito alla revisione degli ambiti territoriali delle zone-distretto. Modifiche alla l.r. 40/2005 ed alla l.r. 41/2005."	23/03/ 2017

DPGR 11 agosto 2020, n. 86/R	requisiti generali e le procedure per l'accreditamento;	
Giunta regionale Delibera n. 245 del15/3/2021	Requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fi ni dell'accreditamento e gli indicatori per la verifica dell'attività svolta	
Delibera GR n. 918 del 06/09/2021	Pubblicazione degli allegati BUR n. 49 del 09/12/2021	

Cooperativa Sociale
In Cammino
Società Cooperativa ONLUS

MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI

(emesso 01.11.2011 – aggiornato 15.05.2017)

Gentile Signora/Signore la Cooperativa Sociale In Cammino considera i reclami molto importanti perché aiutano a individuare gli aspetti critici del servizio.

La compilazione di questo modulo può consentire, infatti, il non ripetersi della disfunzione che l'ha riguardata, contribuendo così al miglioramento del servizio offerto.

Per una corretta e tempestiva gestione del reclamo la preghiamo di compilare il presente modulo in tutte le sue aree e di recapitarlo:

- alla sede centrale della Cooperativa In Cammino sita in via Degli Insorti 2 a Faenza (RA)
- direttamente al Responsabile della struttura/servizio che sta frequentando
- via fax al numero 0546/1975099
- via e-mail al seguente indirizzo: info@incammino.it

Se desidera ricevere una risposta scritta è pregato di compilare il seguente spazio, provvederemo a trattare il reclamo entro 30 giorni con incisiva efficacia e rapidità.

Sig: _____

Recapito: _____

Il reclamo verrà preso in considerazione e gestito anche se presentato in forma anonima

Oggetto della segnalazione:

_____
_____
_____
_____
_____
_
_____
_____

Data in cui è stato rilevato il problema: _____

Quante volte si è presentato il problema? _____

Ricevuta da (nome e firma operatore) _____

Il...../...../.....

Data di presentazione del reclamo: _____

Firma:

Residenza Sanitaria Assistenziale – Casa di Riposo Palazzuolo Sul Senio “Francesco Costa”

Via Prato dei Berti n. 13,

Tel. 055 8046081 - Fax 055 8046081

e-mail: crapalazzuolo@incammino.it