

Presentazione

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
Pio Serritelli

Edizione 2022

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.

2. 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

1. 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 socioassistenziali 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 (Ancorà, 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.

2. 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 "Villa Arcobaleno" 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 Casa Residenza Anziani “**Villa Arcobaleno**” attualmente gestita dalla Cooperativa In Cammino, è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, in modo definitivo, anziani non autosufficienti di grado lieve, medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, disabilità severe e moderate.

Ha la finalità di:

- 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 loro qualità della vita e dei loro famigliari.

Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi Socio-Sanitari

La Casa Residenza Anziani “**Villa Arcobaleno**” è di proprietà del Comune di San Lazzaro di Savena, e ha ottenuto l'Accreditamento definitivo con i provvedimenti n. 1057 del 29/12/2014, e n. 1473 del 31/12/2019 con scadenza al 31/12/2024.

5.1 Accesso alle strutture protette accreditate

La famiglia che si trova nella necessità di dover fare accogliere il proprio anziano presso una struttura residenziale deve rivolgersi allo sportello sociale del Comune di Residenza, che ha in capo la gestione della lista di attesa e, in considerazione all'attuale emergenza Covid-19, si consiglia di verificare le modalità di accesso in ogni ufficio del comunale di competenza.

Comune di San Lazzaro di Savena

Servizi Sociali Territoriale rivolgersi allo Sportello

in via Emilia 90 (sotto il portico) a San Lazzaro di Savena (Bo)

Contatti

Telefono: 051.6228.255 - Fax: 051.6228.283

E-mail: sportellosociale@comune.sanlazzaro.bo.it

PEC: comune.sanlazzaro@cert.provincia.bo.it

Comune di Loiano

Via Roma, 55

40050 Comune di Loiano

Contatti

Telefono: 051 654 3614

Email: ferretti@comune.loiano.bologna.it

Comune di Monghidoro

Via Giacomo Matteotti, 1

40063 Comune di Monghidoro

Contatti

Telefono: 051 6555 275 – 051 6555 639

Comune di Monterenzio

**P.zza Guerrino De Giovanni, 1
40050 Comune di Monterenzio**

Contatti

Telefono: 051 929 002

Email: sportellosociale@comune.monterenzio.bologna.it

Comune di Ozzano dell'Emilia

**Via Repubblica, 10
40064 Comune di Ozzano dell'Emilia**

Contatti

Telefono: 051 791 385

Email: sportellosociale@comune.ozzano.bo.it

Comune di Pianoro

**Via Carducci 1/b
40065 Comune di Pianoro**

Contatti

Telefono: 051 6529 170 – 051 6529 163

Email: sociali@comune.pianoro.bo.it

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-ageing (farmaci, antiossidanti, restrizione calorica, ecc.) sui processi di invecchiamento al fine di rallentare 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 suoi 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 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.
- Promuovere la qualità della vita dentro le strutture per una valutazione della persona assistita e dell'ambiente e l'uso di interventi alternativi in grado di prevenire la contenzione (progetto AUSL di Bologna di miglioramento sul tema della contenzione) ;
- Personalizzare la vita all'interno del servizio per renderla il più simile possibile alla vita al proprio domicilio e più dignitosa possibile 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 di proprietà del Comune di San Lazzaro di Savena e comprende tre servizi accreditati e gestiti da due diverse Cooperative Sociali. Al piano terra si trova un Centro Diurno per Anziani e il S.A.D, mentre al primo e secondo piano sono dislocati gli spazi della Casa Residenza per Anziani "Villa Arcobaleno".

Il servizio di Casa Residenza per Anziani è gestito dalla Cooperativa Sociale In Cammino e si sviluppa, al primo piano, con le stanze di degenza a due o tre posti letto con bagno attrezzato in ciascuna camera, aree comuni e bagno attrezzato centralizzato, terrazzi e magazzini di stoccaggio e deposito materiale. Al piano secondo si trovano gli spazi comuni ove si svolgono tutte le attività diurne quali la sala da pranzo, la sala per le attività di animazione, l'infermeria, gli uffici, i bagni assistiti, la palestra e vani accessori (guardaroba, ...).

La Casa Residenza per Anziani Villa Arcobaleno dispone di due ampi terrazzi al secondo piano (di cui uno dotato di tendone elettrico) e di un parco accessibile sia da ospiti deambulanti che in carrozzina e attrezzato per soste di socializzazione per loro e famigliari, condiviso con il servizio di Centro Diurno e il SAD dislocati al piano terra e gestiti da un'altra cooperativa sociale.

6. Erogazione del servizio

6.1 Accesso alla struttura Casa Residenza Accreditata. Fase di ammissione

La Casa Residenza Anziani "Villa Arcobaleno" è una struttura residenziale per persone anziane in condizioni di non autosufficienza che necessitano di tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. Ospita anziani con bisogni di diversa intensità: disturbi comportamentali e psichici, problemi sanitari, disabilità severe e moderate. E' una struttura accreditata e convenzionata con i Servizi Sociali dei Comuni del Distretto di San Lazzaro ed ha una ricettività complessiva di 32 posti, rimodulata nel periodo dell'emergenza sanitaria covid-19 per garantire la disponibilità di una stanza per gli isolamenti.

La valutazione del bisogno dell'anziano per accedere alla Casa Residenza Anziani viene effettuata ai sensi della LR 5/94 da un'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) composta da un medico geriatra, un infermiere e un assistente sociale. Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani (SAA) che provvederà ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica al fine di effettuare una valutazione complessiva della persona in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

Il SAA, 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. E' prevista una retta mensile a carico dell'ospite. In caso di assenza per ricoveri ospedalieri il costo della retta è pari al 45% ed è possibile il mantenimento del posto e in caso di ricovero dell'anziano i famigliari sono tenuti a provvedere agli obblighi

alimentari, assistenziali e di mantenimento della assistenza ai sensi dell'art. 433 e seguenti del codice civile.

Nel momento in cui si rende disponibile un posto, è compito del Coordinatore informare tempestivamente il Servizio Anziani.

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 caregiver familiare referente, il Coordinatore di struttura e/o l'equipe multi-professionale. Durante il colloquio vengono spiegati i servizi e le prestazioni erogate e la documentazione da presentare per accedere alla Casa Protetta 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 e di rispondere a tutte le domande poste dal cliente.

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

- Documento di Identità
- Codice Fiscale
- Tessera Elettorale
- Tessera sanitaria europea
- Eventuale certificato di invalidità civile
- Libretto di pensione
- Esenzione ticket
- Documentazione sanitaria
- Farmaci assunti con scheda terapia
- Verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale

L'ospite dovrà essere in possesso del proprio di vestiario personale.

Definito l'inserimento, viene sottoscritta una Dichiarazione di accettazione del posto, in cui sono definiti i termini e le condizioni contrattuali, in particolare la retta e il deposito cauzionale.

6.2 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;

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

6.3 Decesso

In caso di decesso dell'anziano, la struttura avvisa immediatamente i famigliari a cui resta l'onere dell'attivazione del servizio di Onoranze Funebri e rende tempestivamente 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 o direttamente da quest'ultima.

7. Prestazioni e servizi forniti

La Casa Residenza Anziani "Villa Arcobaleno" 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 diurna e farmaceutica;
- servizio di riabilitazione garantito dalla presenza di un fisioterapista che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- prenotazione 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, stimolazione cognitiva;
- 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;
- prenotazione servizio di barbiere e parrucchiera;
- servizio di cura del piede bimensile e/o al bisogno;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

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.

Sono consentite le uscite dell'Ospite dalla Struttura, con i parenti o comunque con persone autorizzate, laddove non sussistano controindicazioni cliniche e con autorizzazione da parte del Medico di Struttura, previa richiesta scritta su apposito modulo Autorizzazione uscite disponibile presso l'infermeria del reparto.

La struttura risponde ai requisiti abitativi e agli standard organizzativi, qualitativi e funzionali prescritti dalle normative statali e regionali in vigore per le strutture residenziali destinate a persone anziane non autosufficienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità, come da normative in vigore. E' situata nell'abitato urbano e collegata a mezzi pubblici.

7.1 Il progetto assistenziale e la programmazione

Il gestore della Casa Residenza Anziani "**Villa Arcobaleno**" applica modalità di intervento basate 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 integrata finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella sanitaria non contiene solo la storia sanitaria dell'ospite ma anche il suo "progetto di vita" ossia l'insieme degli interventi di assistenza e cura finalizzati al massimo livello di benessere psico-

fisico possibile per l'anziano. Ciò è fondamentale per impostare le eventuali terapie farmacologiche, il Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), altri interventi di natura non farmacologica ed è indispensabile come strumento di consultazione e di informazione tra le diverse figure professionali che concorrono alla realizzazione dei progetti di cura degli anziani.

Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato definisce "il progetto di vita" dell'utente ossia 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 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;
- l'indicazione delle strategie ossia le attività sanitarie e/o socio-sanitarie e/o non farmacologiche da mettere in campo (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PAI viene monitorato ogni sei mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. L'equipe si confronta sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al P.A.I. condividendone i contenuti con i familiari dell'utente o con l'utente stesso qualora ne fosse in grado.

NOTIZIE UTILI

Ricoveri e trasporti sanitari: in caso di ricovero d'urgenza il trasporto sanitario degli utenti è assicurato dall'Azienda USL di BOLOGNA il servizio del 118.

L'accompagnamento ai ricoveri specialistici (visite specialistiche programmate) è a carico dei familiari.

8. Costo del servizio Accreditato

8.1 Retta giornaliera

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti seguono gli indirizzi della Regione, del Comitato di Distretto 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.

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

- Bollettino postale da ricevere allegato alla fattura;
- Assegno bancario
- Addebito in conto corrente attraverso la compilazione di apposita modulistica;
- Bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente della Cooperativa In Cammino.

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata il sollecito scritto con fissazione dei termini di 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, prelievi e analisi di sangue per gli esami di laboratorio più frequenti

- Assistenza protesica e ausili per il nursing

Le rette del servizio accreditato (aggiornate al 01.01.2020)

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	€ 50,05	€ 22,52

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 fascia C
- Trasporti non sanitari

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.

10. Organizzazione del servizio

Gli orari: la Casa Residenza Anziani "**Villa Arcobaleno**" 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. Nella struttura residenziale la visita può essere*

autorizzata in situazioni di fine vita e in caso di necessità dalla Direzione, previa valutazione dei rischi – benefici. All'interno/esterno della struttura è presente cartellonistica aggiornata sulle modalità di comportamento.

I visitatori devono essere obbligatoriamente muniti di Green Pass che dovranno esibire alle figure preposte nel momento della visita, muniti di mascherina FFP2 o altro DPI appropriato a seconda della valutazione del rischio da parte della residenza. La Certificazione deve essere presentata in modalità tale da consentire il controllo del QR Code per verificarne autenticità e validità. I Familiari o gli Amici possono programmare l'appuntamento rivolgendosi al Coordinatore o altra figura definita della struttura.

Nei periodi di chiusura alle visite verrà predisposto un servizio di videochiamate che rimane sempre attivo.

La giornata tipo è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sia degli elementi organizzativi del servizio.

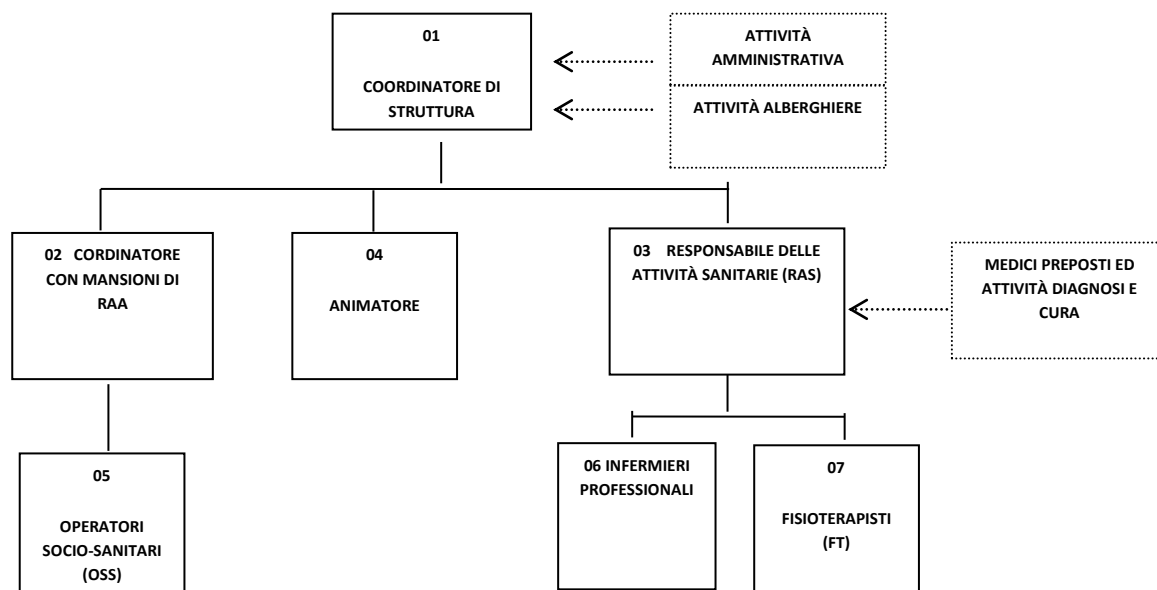
Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena e il riposo notturno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna.

11. Le Risorse Umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Casa Residenza Anziani “**Villa Arcobaleno**” opera un'equipe professionalmente qualificata.

Mansione	Nome Cognome
Coordinatore di struttura	Manica Antonella
Medico della struttura	Dott.ssa Elisa Paolucci
Responsabile delle attività sanitarie	Cichi Monica
Fisioterapista	Sarras Lara
Animatore	Nemolato Virginia

ORGANIGRAMMA DI STRUTTURA



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

PERSONALE E METODOLOGIE DI LAVORO

Coordinatore della struttura

Il responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari settori funzionali della Casa Residenza Anziani. Promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, organizza le attività di tutti gli operatori coinvolti nel processo assistenziale. 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 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 della Struttura

Garantisce le attività mediche di diagnosi e cura, riceve il pubblico nel giorno e nell'orario concordati previo appuntamento da fissare con l'infermiera di reparto.

Responsabile Attività Sanitarie (RAS)

Garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, 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 AUSL.

Infermiere (Collaboratore professionale sanitario CPS)

Effettua l'attività di competenza infermieristica in costante rapporto con il responsabile attività sanitaria e il coordinatore della struttura.

Fisioterapista

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

Animatore

Elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento e il miglioramento della socializzazione attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali. Assicura 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 preme 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 guardaroba e lavanderia

Sono operatori addetti al lavaggio, alla manutenzione e conservazione degli indumenti personali degli ospiti.

Operatori addetti al servizio d'igiene e pulizia

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

Il Volontariato

La Cooperativa 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.

Presso la Casa Residenza Villa Arcobaleno sono attivi progetti con i volontari del Territorio.

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 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.

Presso la Casa Residenza "Villa Arcobaleno" vengono effettuati stage e tirocini per figure socio-sanitarie e sanitarie.

12. La sicurezza della Comunità/Residenza

La cooperativa In Cammino gestisce la struttura collaborando con i gestori del Centro diurno e l'amministrazione comunale, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, delle persone non autosufficienti, 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 famigliari, 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, ISO 45001:2018 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 distrettuale dall'AUSL. Il confronto storico dei risultati tra tutte le strutture accreditate del distretto 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 PAI), 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 CRA 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

e può essere inviato

- a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via Degli Insorti2 Faenza
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@incammino.it
- a mezzo fax al nr. 0546 1975099

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 prima possibile al Coordinatore di Struttura.

Il Coordinatore 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 Coordinatore 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 Coordinatore 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 Coordinatore 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 di monitoraggio che permette di verificare gli esiti delle attività previste ed avviare costantemente azioni di miglioramento. 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 "progetti di vita", aggiornati e verificati nei suoi esiti ogni sei mesi.
- periodicamente potranno essere erogati questionari in accordo con l'Ausl territoriale.
- Mappa degli indicatori definiti dalla Regione Emilia Romagna e rendicontati agli Uffici competenti tramite Relazione Annuale.

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.

L'indicatore si propone di misurare la capacità di ascolto del servizio rispetto ad esigenze dell'utente o del familiare correlate ad aspetti religiosi/culturali/sociali per garantire il rispetto della dignità della persona	PAI-PEI	% PAI-PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali	N° PAI-PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi, culturali, sociali / N° totale PAI/PEI attivi * 100
La struttura deve garantire l'elaborazione del Piano Individualizzato con una modalità che prevede la partecipazione della persona o del suo familiare	PAI-PEI	% PAI-PEI attivi elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	N° PAI-PEI attivi, elaborati o rivalutati con firma della persona o del familiare delegato / N° totale PAI/PEI attivi, elaborati o rivalutati * 100
L'indicatore si propone di misurare il gradimento delle persone accolte nel servizio e dei loro familiari relativamente al processo di presa in carico tramite i QUESTIONARI DI GRADIMENTO	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	% di ospiti soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di formazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura	N° ospiti (o familiari) che hanno dichiarato il gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza / N° ospiti che hanno partecipato all'indagine di rilevazione * 100

L'indicatore si propone di misurare la capacità di coinvolgere gli operatori nella definizione del fabbisogno formativo	UFFICIO FORMAZIONE	% di operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	N° operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa / N° operatori in servizio per l'anno di riferimento * 100
Deve essere evitato da parte dei servizi il ricorso a mezzi che restringono la libertà di movimento e di accesso a parti del corpo, non devono essere conteggiati gli strumenti che pur definiti come mezzi di contenzione, sono utilizzati a fini posturali, riabilitativi, di socialità o, per espletare attività di vita quotidiana come ad esempio l'alimentazione	CARTELLA SOCIO-SANITARIA	% di ospiti con contenzione fisica NON a fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano)	% di ospiti con contenzione fisica NON a fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano) / N° totale ospiti presenti nel periodo * 100
A ciascun ospite è garantita la compilazione e l'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria e, nell'ambito del processo di presa in carico e continuità assistenziale, un approccio multidisciplinare	PAI-PEI	% di PAI-PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferiti alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento	N° PAI-PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe / totale PAI-PEI attivi * 100
Il soggetto gestore garantisce una politica complessiva di qualificazione del personale e di formazione permanente per garantire la qualità del servizio, la tutela dei diritti delle persone e la riduzione del rischio infettivo al personale socio-assistenziale coinvolto nel processo assistenziale	UFFICIO FORMAZIONE	N° eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati nel servizio o da altri soggetti (AUSL, ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna	N° eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati nel servizio o da altri soggetti (AUSL, ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna
Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio	VERBALE DEGLI INCONTRI	N° incontri collettivi relativi alla vita del servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori, gli utenti e i familiari	N° verbali attestanti gli incontri ai quali hanno partecipato insieme agli operatori, gli utenti e i familiari
Il servizio da piena attuazione al Progetto Regionale sul Dolore e provvede, nell'ambito dell'equipe assistenziale, ad assicurare adeguate risposte alle necessità della persona	PAI-PEI O CARTELLA SOCIO-SANITARIA	% PAI-PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD	N° cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD / N° totale di cartelle sociosanitarie attive riportanti le scale di misurazione del dolore NRS o PAINAD con valori superiori a 3 *100
E' garantita la valutazione multidimensionale del rischio di cadute individuale e sono programmati specifici interventi sui programmi individualizzati	PAI-PEI O CARTELLA SOCIO-SANITARIA	% di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	N° di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute / N° di ospiti valutati a rischio di cadute * 100

Il servizio garantisce azioni di prevenzione su potenziale eventi avversi e migliora continuamente il livello del servizio coinvolgendo gli utilizzatori	UFFICIO SISTEMA GESTIONE QUALITA'	N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento e descritte all'interno della relazione annuale	N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento
	UFFICIO SISTEMA GESTIONE QUALITA'	N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento e descritte all'interno della relazione annuale	N° di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti / N° di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento * 100
Capacità della struttura di perseguire la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli ospiti e dei loro familiari	PAI-PEI	% PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte nel periodo di riferimento	N° PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte nel periodo di riferimento / N° PAI delle persone decedute nel periodo di riferimento * 100
Capacità della struttura di garantire la miglior qualità di vita possibile alle persone con demenza	SCHEMA TERAPIA	% di ospiti che assumono terapie con sedativi-ansiolitici-ipnoinduttori	N° ospiti che assumono terapie con sedativi-ansiolitici-ipnoinduttori-antipsicotici atipici / N° totale di ospiti presenti nel periodo di riferimento * 100
L'indicatore si propone di misurare la capacità del servizio di elaborare piani psico-educativi ed assistenziali personalizzati e documentati con riferimento alle conoscenze dei bisogni, delle abitudini e delle peculiarità comunicative della persona	PAI-PEI	% di adozione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato	N° persona e con gravi disturbi del comportamento per i quali è stato redatto un piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato / N° totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento * 100
Il servizio promuove la qualità della vita degli ospiti favorendo lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali	SCHEMA RELAZIONE ANNUALE + PIANIFICAZIONE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	% di attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio	N° attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio / N° totale di attività realizzate dal servizio * 100

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.

Le persone che usufruiscono dei servizi della Casa Residenza Anziani “Villa Arcobaleno” 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;

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.

Contatti e numeri utili

Casa Residenza per Anziani “Villa Arcobaleno”

Via Reggio Emilia, 36 -40068 San Lazzaro Di Savena (BO)

Tel./Fax 051 6272158

e-mail: cpvillarcobaleno@incammino.it; info@incammino.it

La struttura è raggiungibile

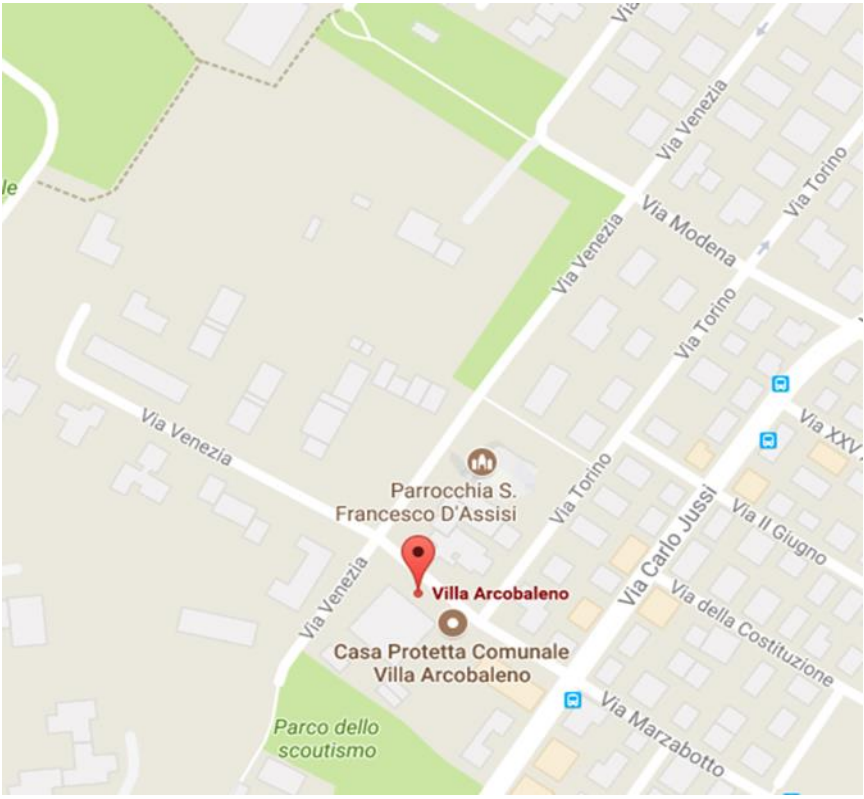
La Casa residenza per anziani è situata a San Lazzaro in via Reggio Emilia n.36 ed è accessibile con l'automobile e con i mezzi T>PER trasporto passeggeri Emilia Romagna.

In auto la struttura è raggiungibile da tutte le zone del territorio di Bologna e San Lazzaro con l'utilizzo della strada statale Emilia o della Tangenziale, uscita 13 a San Lazzaro - o uscita 12 per via Vighi direzione via Emilia San Lazzaro di Savena

In autobus:

T>PER linea 94 - fermata San Lazzaro Municipio.

Mappa





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 Inforti 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: