

LunAzzurra Cooperativa Sociale

Piazza del Tricolore, 5/6 35020 Saonara (Pd)

☎ 0499708585 ☎ 0499708264


P.IVA 04292260280

mail segreteria.generale@lunazzurrapcoop.it -- pec lunazzurrapcoop@legalmail.it

CASA RESIDENZA ANZIANI "MADONNA DEL CANTONE"

Piazza Oberdan nr. 6 47015 Modigliana (Fc)

☎ 0546940603 ☎ 0546940603

 cra.modigliana@lunazzurrapcoop.it

Sito web: www.lunazzurrapcoop.it  *LunAzzurra Cooperativa Sociale*

CARTA DEI SERVIZI_ REGOLAMENTO

**CASA RESIDENZA PER ANZIANI
SERVIZIO SOLLIEVO
CENTRO DIURNO INTEGRATO PER ANZIANI
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI DEL COMUNE DI MODIGLIANA**



MATRICE DELLE REVISIONI

REVISIONE	DATA
01 nuova emissione	01/04/2019
02 aggiornamento	23/06/2021
03 aggiornamento	17/10/2023

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
1 INTRODUZIONE ALLA CARTA E POLITICA DEI SERVIZI	3
2 STRUTTURA.....	4
2.1 BREVE STORIA DELLA STRUTTURA	4
2.2 COLLOCAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
2.3 L'UTENZA	4
3 QUALITA' DEGLI ASPETTI RELAZIONALI E TECNICO-GESTIONALI.....	5
3.1 INDICATORI DI STANDARD	5
3.2 LA GIORNATA TIPO.....	7
3.3 REGOLE DI CONVIVENZA.....	8
3.4 DIMISSIONE O DECESSO.....	8
4 I SERVIZI OFFERTI PER GLI OSPITI RESIDENTI E PER IL SERVIZIO SOLLIEVO	9
4.1 SERVIZIO MEDICO	9
4.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERSITICA	9
4.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	9
4.4 SERVIZIO ASSISTENZIALE	9
4.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE	9
4.6 SERVIZIO RISTORAZIONE	10
4.7 SERVIZIO DI LAVANDERIA.....	10
4.8 SERVIZIO DI PEDICURE	10
4.9 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE.....	10
4.10 SERVIZIO DI MANUTENZIONE	10
5 I SERVIZI OFFERTI PER GLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO	10
5.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERSITICA	10
5.2 SERVIZIO DI ATTIVITA' SCIENZE MOTORIE	10
5.3 SERVIZIO ASSISTENZIALE	11
5.4 SERVIZIO DI ANIMAZIONE	11
5.5 SERVIZIO RISTORAZIONE	11
5.6 SERVIZIO DI PEDICURE	11
6 COME SI ACCEDE AI SERVIZI.....	11
6.1 MODALITA' DI RICHIESTA PER POSTO CONVENZIONATO	11
6.2 MODALITA' DI RICHIESTA PER POSTO PRIVATO E SOLLIEVO.....	11
6.3 MODALITA' DI RICHIESTA PER CENTRO DIURNO.....	12
6.4 VISITA DELLA STRUTTURA	12
6.5 RETTE	12
6.6 MODALITA' DI PAGAMENTO	13
6.7 DEPOSITO CAUZIONALE	13
6.8 BENI PERSONALI.....	13
7 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	13
8 TUTELA DELLA PRIVACY	14
9 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION	14
10 RECAPITI DELLA STRUTTURA.....	16
ALLEGATI.....	16

PREMESSA

Dal mese di febbraio 2020 la Casa Residenza Anziani “Madonna del Cantone”, il Centro Diurno ed il Servizio di Assistenza Domiciliare hanno dovuto affrontare l’epidemia da Covid-19 stravolgendo la gestione e l’erogazione di tutti i servizi interni, gli accessi di parenti e amici, l’organizzazione di eventi ludici che hanno messo a dura prova i Residenti, gli Utenti, gli Operatori e i familiari, parenti, amici e caregivers.

La struttura si è adoperata per applicare i protocolli e le indicazioni puntualmente emanate dalla Regione Emilia Romagna integrandoli con azioni interne e contestualizzate alla Struttura al fine di prevenire e contenere il contagio a tutela dei Residenti, degli Utenti e di tutto il personale coinvolto nei servizi quali ad esempio:

- 1) la redazione di un Piano Covid (SGI_D_07_05_MDC_PIANO_COVID);
- 2) l’emissione del DVR specifico per il Coronavirus (2020_04_28_DVR_MDC_Covid);
- 3) l’elaborazione della procedura di gestione dell’emergenza Covid (SGI_P_29_04_Gestione_Emergenza_Covid);
- 4) l’elaborazione della procedura per la gestione dell’assistenza di Residenti Covid (SGI_P_39_01_Gestione_Assistenza_Ospite_Covid);
- 5) la redazione del Piano Visite per gli accessi esterni (SGI_P_40_02_Piano_visite_accessi_esterni);
- 6) creazione di percorsi ad hoc per eventuali contagi interni.

Sono state potenziate le attività di sanificazione e di pulizia degli ambienti e si sono resi necessari interventi in merito alle forniture di prodotti, attrezzature ed ausili.

Alcune attività raccontate nel presente documento sono momentaneamente sospese per effetto del protrarsi dell’emergenza. Nonostante la parziale riapertura ed un allentamento delle regole, riteniamo doveroso, al fine di garantire la tutela della salute dei nostri Residenti, Utenti e personale coinvolto nei servizi, mantenere alcune restrizioni. Per tale motivo l’estratto della procedura SGI_P_40_02_Piano_visite_accessi_esterni fa parte integrante della presente Carta dei Servizi.

1 INTRODUZIONE ALLA CARTA E POLITICA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” della Casa Residenza per Anziani Madonna del Cantone, del servizio Sollievo, del Centro Diurno Integrato e del Servizio di Assistenza Domiciliare, è lo strumento che permette al Residente/Utente ed ai suoi familiari di conoscere i servizi erogati, l’organizzazione, le figure professionali che operano all’interno della struttura e gli obiettivi che ci si propone di raggiungere.

Ha lo scopo di promuovere l’informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi in relazione alle esigenze di ogni singolo Residente/Utente. Si precisa che il termine “Residente” fa riferimento a coloro che risiedono nella struttura (residenzialità), mentre il termine “Utente” fa riferimento a coloro che accedono al Centro Diurno (semiresidenzialità) o usufruiscono del Servizio di assistenza domiciliare.

Il documento è “aperto e dinamico” perché viene revisionato nel tempo in occasione di variazioni legate a nuove normative di riferimento e/o ogni qualvolta vengano apportate modifiche organizzative sostanziali dei servizi proposti.

La presente Carta dei Servizi è disponibile presso la CRA “Madonna del Cantone”, sul sito di Lunazzurra Cooperativa Sociale e del Comune. Viene consegnata dal Coordinatore contestualmente alla firma del contratto di accoglienza ai nuovi Residenti/Utenti o dall’Assistente Domiciliare per gli Utenti del Servizio Domiciliare.

Viene riconsegnata ogni edizione aggiornata Residenti e agli Utenti diurni e agli Utenti del domiciliare in carico.

La nostra politica dei servizi offerti dalla Casa Residenza Anziani, dal Sollievo, dal Centro Diurno e Assistenza Domiciliare Anziani favorisce e supporta l’esercizio dei diritti legali degli utenti che vengono sinteticamente, e non esaustivamente, elencati qui di seguito:

DIRITTI DELL’OSPITE/UTENTE E DELL’UTENTE DOMICILIARE	MODALITA’ DI RISPETTO DEI DIRITTI DA PARTE DELLA STRUTTURA
Uguaglianza E imparzialità	Le attività espletate all’interno della struttura, del Centro Diurno e nel servizio domiciliare vengono erogate in modo costante ed univoco per tutti gli Ospiti/Utenti ed Utenti
Sviluppo E Conservazione Della Propria Individualità E Libertà	Tutti gli Ospiti/Utenti della Struttura e del Centro Diurno vengono stimolati nelle attività quotidiane al fine di sviluppare e conservare la propria individualità e partecipano liberamente alle uscite ed alle attività di animazione
Conservazione E Rispetto Delle Proprie Credenze, Opinioni E Sentimenti	L’Organizzazione della vita all’interno della struttura, del Centro Diurno e nel servizio domiciliare è diretta al rispetto delle credenze, delle opinioni e dei sentimenti degli Ospiti/Utenti assicurando progetti legati agli aspetti religioni/culturali e sociali.
Garantire Una Vita Di Relazione	Predisposizione del piano settimanale delle attività di animazione con progetti che garantiscano una vita di relazione sia con l’Utenza interna che con collegamenti esterni, al fine di evitare ogni forma di ghettizzazione che impedisca agli Utenti di integrarsi liberamente con le diverse fasce di età della popolazione
Offrire Condizioni Idonee A Garantire La Libera Espressione Delle Proprie Attitudini Personali, La Propria Creatività E Originalità	Organizzazione di spazi ed attività ad hoc al fine di conservare alcuni aspetti dell’ambiente di vita precedente l’entrata presso la struttura. Per gli utenti del servizio domiciliare, viene rispettata la scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario

Garantire La Salvaguardia Da Ogni Forma Di Violenza Fisica E/O Morale	La presenza di personale esperto e qualificato e la supervisione di un Coordinatore, contrasta ogni forma di sopruso ed ingiustizia a danno degli Ospiti/Utenti della Residenza e degli Utenti del servizio Domiciliare. E' presente in struttura anche uno psicologo a disposizione di Ospiti/Utenti e Familiari
Garantire La Condizione Di Godere E Conservare La Propria Dignità Anche In Caso Di Perdita Parziale O Totale Della Propria Autonomia Ed Autosufficienza	L'apporto del personale impiegato nel servizio è orientato alla realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana anche nelle situazioni più estreme supportando le capacità residue di ogni persona. Il raggiungimento dell' obiettivo è garantito grazie all'apporto di tutte le figure coinvolte nel processo di assistenza, dall'infermiere, al fisioterapista, agli operatori, etc...

L'obiettivo generale dei nostri servizi, è di garantire in qualunque contesto la migliore qualità della vita possibile per i nostri Residenti e per i nostri Utenti.

2 STRUTTURA

2.1 BREVE STORIA DELLA STRUTTURA

La Casa Residenza per Anziani (CRA) Madonna del Cantone è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere persone anziane auto e non autosufficienti.

Ha iniziato l'attività nel maggio 2002, amministrata dal Comune di Modigliana. Da settembre 2008 è gestita dalla Cooperativa Carpe Diem Service oggi denominata Lunazzurra Cooperativa Sociale che dal 20 dicembre 2012 è gestore unico della struttura e soggetto accreditato transitoriamente, in forma congiunta con il Comune di Modigliana, per la gestione di tutte le attività.

Nel 2019 Lunazzurra ha attivato il Centro Diurno, autorizzato per 10 posti, che, integrato alla struttura, dà modo agli Utenti di interagire e socializzare con i Residenti. Tutti gli spazi interni ed esterni vengono utilizzati sia dai Residenti che dagli Utenti del Sollievo e del Centro Diurno.

2.2 COLLOCAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Struttura si trova al centro del paese di Modigliana (FC), in Piazza Oberdan n. 6

È raggiungibile da Faenza in auto in circa 20 minuti ed è servita dai mezzi pubblici (pullman di linea).

La Struttura ha a disposizione tre spazi esterni in cui i Residenti e gli Utenti possono passare del tempo in tranquillità e sicurezza: un giardino di fronte all'ingresso principale della struttura attrezzato con gazebo, sedie e tavolini, un piccolo giardino sul retro della struttura ed un'area esterna centrale, adiacente alla sala da pranzo con porticato

All'interno della struttura vi sono delle aree destinate ai servizi collettivi, accessibili a tutti i Residenti/Utenti. La Struttura è dotata di:

- ✓ Una sala da pranzo, utilizzata anche per feste ed eventi;
- ✓ Una sala attività e animazione, per le attività ricreative e per i momenti di vita comunitaria ;
- ✓ Una saletta relax/biblioteca;
- ✓ Una Chiesetta, dove viene celebrata la S. Messa;
- ✓ 14 stanze doppie con bagno; 6 stanze singole con il bagno in comune
- ✓ Una palestra;

La struttura è riscaldata tramite un impianto termico con caldaia a basso impatto ambientale alimentata da fonte rinnovabile (pellet di legno vergine) ed è climatizzata tramite climatizzatori situati nei corridoi, nel salone e nelle sale da pranzo.

2.3 L'UTENZA

La Casa Residenza per Anziani Madonna del Cantone è una residenza organizzata in modo tale da offrire una risposta adeguata e sicura alle diverse necessità dell'anziano.

In regime residenziale, la struttura accoglie 34 persone, di cui 26 in posto convenzionato e 8 in posto privato. I servizi sono dedicati agli Anziani in stato di non autosufficienza fisica e/o psichica certificati dall'U.V.G. dell'AUSL di Forlì, residenti nel Comune di Modigliana e/o nell'ambito dell'AUSL di Forlì, per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale. Si intendono escluse le patologie che comportano necessità assistenziali ed organizzative incompatibili con la Struttura, in base alle specifiche valutazioni effettuate dall'AUSL.

Il Centro Diurno integrato accoglie fino a 10 utenti anziani in regime privato.

All'interno della Casa Residenza per Anziani viene gestito anche il servizio Sollievo, dedicato all'accoglimento temporaneo di persone anziane, di assistenza domiciliare per gli Utenti del territorio di Modigliana per i quali viene attivato il servizio da parte del Comune.

Gli aspetti relazionali sono curati e mantenuti da tutte le figure che a vario titolo interagiscono con i Residenti e gli Utenti ed i loro Familiari e vengono monitorati costantemente dalla Coordinatrice di Struttura che programma incontri, colloqui, riunioni, etc. La Coordinatrice è la figura indicata per raccogliere eventuali segnalazioni e lamentele di Residenti/Utenti e Familiari ed ha la responsabilità di attivare i dovuti controlli e le azioni correttive, dando riscontro agli interessati, della risoluzione messa in atto.

L'organizzazione pone la massima attenzione anche agli aspetti relazionali tra i Residenti e gli Utenti, promuovendo attività di gruppo, effettuando colloqui individuali con i Residenti e gli Utenti per valutare il benessere psico-fisico, monitorando la partecipazione alle attività proposte ed il clima relazionale durante i pasti, momento fondamentale per la vita di comunità.

Tutte le attività previste all'interno della Struttura, sono preventivamente valutate e programmate dai responsabili in collaborazione con il personale, il quale si attiene scrupolosamente alle linee guida concordate.

I Residenti e gli Utenti possono uscire dalla struttura da soli o accompagnati in base alle condizioni psicofisiche ed alla valutazione medica.

Il Residente può assentarsi dalla Casa Residenza per brevi periodi nell'arco della giornata, senza limitazioni di orario, purché vengano rispettati gli orari dei pasti e del programma terapeutico e previa informazione al personale in servizio. Sono fatti salvi i casi in cui l'Ospite presenti particolari alterazioni dello stato psicofisico, tali da determinare la necessità di permanenza in Struttura.

Il Residente può altresì assentarsi dalla Casa Residenza per periodi prolungati per recarsi in visita di parenti od in soggiorni di villeggiatura. In tali casi dovrà essere acquisito il parere del Medico di Struttura ed essere data preventiva comunicazione alla Coordinatrice. Eventuali ricoveri ospedalieri programmati sono decisi dal Medico.

E' prevista la possibilità per i Residenti di poter affidare in custodia alla Coordinatrice piccole somme di denaro e/o oggetti di valore non elevato, per il periodo di permanenza nella Casa Residenza: all'atto dell'accettazione verrà redatto con il Residente e l'Utente o il firmatario del contratto di ospitalità, un verbale di consistenza e di affidamento dei valori.

La Coordinatrice si riserva comunque la facoltà di non accettare la custodia di alcun valore a suo insindacabile giudizio.

La Direzione non risponde in caso di furto, sottrazione o distruzione di denaro e/o oggetti personali anche di valore, conservati dai Residenti e dagli Utenti e non affidati in custodia alla Coordinatrice stessa.

Tutte le informazioni raccolte, relativamente alla vita del Residente e dell'Utente (vita sociale e condizioni sanitarie), vengono elaborate e presentate nelle riunioni periodiche, nelle quali le varie figure professionali predispongono il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che contiene le verifiche, gli obiettivi e la relativa programmazione di intervento e che viene portato a conoscenza e condiviso con i Residenti, Utenti e Familiari.

3.1 INDICATORI DI STANDARD

Obiettivo della Casa Residenza per Anziani Madonna del Cantone, del servizio Sollievo e del Centro Diurno è offrire ai propri Residente ed Utenti un servizio qualificato e continuativo che garantisca una qualità di vita ottimale, nel rispetto dell'individualità, dignità e riservatezza di ciascun Residente/Utente.

A partire dai bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali si promuovono attività riabilitative che hanno come fine il mantenimento o il recupero dell'autonomia funzionale, l'inserimento sociale e comunitario, riducendo, per quanto possibile, gli stati di disagio.

In particolare si vuole:

- a. **affermare il ruolo sociale dell'anziano** attraverso la creazione di nuove relazioni sociali, il recupero delle sue abitudini di vita, l'assegnazione al Residente e all'Utente di compiti da svolgere che lo gratifichino e valorizzino l'identità di ciascuno, il recupero di legami con il territorio (feste, incontri, gite), mantenimento delle attività di vita sociale al momento dell'inserimento;
- b. **definire e aggiornare progetti di interventi personalizzati** attraverso le riunioni multidisciplinari e la lettura quotidiana dei bisogni del singolo Residente/Utente;
- c. **perseguire livelli di salute ottimali**, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservare e recuperare le capacità funzionali residue dell'anziano anche mediante il monitoraggio continuo e la gestione del dolore;
- d. **garantire una formazione continua del personale**, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni del Residente e dell'Utente;
- e. **monitorare la qualità dei servizi offerti** all'interno della Casa Residenza per Anziani, del servizio Sollievo e del Centro Diurno attraverso la consegna periodica ai Residenti, agli Utenti ed ai Familiari un questionario volto a valutare il livello di gradimento delle prestazioni fornite, dando inoltre la possibilità di presentare reclami. Periodicamente vengono effettuati controlli e verifiche interne dei servizi espletati.

Nella tabella qui di seguito riportata, vengono dettagliati gli indicatori di standard della **Struttura residenziale e del Sollievo**.





I Residenti/Utenti vengono alzati	Tutti i giorni (tranne le persone che hanno indicazioni sanitarie diverse).
L'igiene personale	Viene garantito almeno un bagno completo settimanale, che comprende il lavaggio dei capelli, il taglio delle unghie ed il cambio completo della biancheria personale. Il bagno può essere effettuato anche più volte alla settimana qualora fosse necessario. Negli altri giorni, viene effettuata l'igiene mattutina degli Ospiti, che comprende l'aiuto o la completa esecuzione, in base all'autonomia di ciascun Ospite, alle attività di igiene personale, vestizione, pettinatura, applicazione di tutti gli ausili e/monili (occhiali, apparecchi acustici, collane, orecchini, etc).
Il cambio della biancheria del letto	Si effettua un cambio completo della biancheria e la sanificazione del letto almeno settimanalmente, salvo diverse esigenze, solitamente nel giorno previsto per il bagno dell'Ospite.
Per i Residenti e gli Utenti incontinenti sono garantiti	Almeno 3 cambi di presidi assorbenti al giorno e comunque al bisogno, tenendo conto che in struttura è attivo il progetto continenza, che ha l'obiettivo di riprendere o almeno mantenere le capacità fisiologiche residue.
I controlli sanitari	Vengono effettuati i controlli sanitari a discrezione del medico all'entrata del Residente in struttura, successivamente vengono effettuati controlli di routine, in base alle esigenze sanitarie ed alle indicazioni del medico. Vengono effettuati controlli di routine a discrezione medica in base alle necessità
Attività infermieristiche	L'Infermiere esercita la propria professione secondo quanto previsto dal profilo professionale e dal codice deontologico. Garantisce l'assistenza sanitaria in collaborazione con altri professionisti del settore. Pianifica l'assistenza personalizzata mediante l'identificazione dei bisogni e garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni.
Le attività ricreative	Vengono effettuate mediamente 5 giorni alla settimana. Almeno per sei domeniche all'anno e per alcune festività, la Coordinatrice organizza e l'animatore partecipa a feste, pranzi, etc. In questi casi può esserci il supporto di figure di volontariato del territorio.
Le uscite programmate	Possono essere effettuate settimanalmente, in relazione alle condizioni meteorologiche, alla disponibilità di risorse e alle condizioni dei Residenti e degli Utenti.
Il menù	Varia settimanalmente, in base agli alimenti di stagione ed alle indicazioni del dietista. Per i Residenti e gli Utenti con problemi di alimentazione o deglutizione o per esigenze sanitarie o culturali, vengono elaborate diete adatte. E' consentito ai Familiari consumare il pasto con i propri cari informando il Coordinatore qualche giorno prima
Visite	La Struttura è aperta ed accessibile a Familiari e visitatori dalle ore 07:00 alle ore 22:00. È possibile per i familiari rimanere anche per il momento dei pasti e/o effettuare visite in orari diversi, previo accordo ed autorizzazione con il Coordinatore.

Nella tabella qui di seguito riportata, vengono dettagliati gli indicatori di standard del **Centro Diurno**.

Gli Utenti vengono accolti	Dal lunedì al sabato nella fascia oraria 7:30-18:00 con possibilità di prolungamento per poter usufruire del servizio della cena
Vengono erogati	Colazione Pranzo Merenda Servizio di attività ricreativa Servizio di attività motorie Nr. 01 bagno assistito settimanale, su richiesta
Le uscite programmate	Possono essere effettuate settimanalmente, in relazione alle condizioni meteorologiche, alla disponibilità di risorse e alle condizioni degli Utenti.
Il menù	Varia settimanalmente, in base agli alimenti di stagione ed alle indicazioni del dietista. Per gli Utenti con problemi di alimentazione o deglutizione o per esigenze sanitarie o culturali, vengono elaborate diete adatte. E' consentito ai Familiari consumare il pasto con i propri cari informando il Coordinatore qualche giorno prima

3.2 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione dei servizi socio – sanitari è sviluppata in modo tale da porre in primo piano il Residente garantendo la massima elasticità e flessibilità dei servizi in funzione di una costante ottimizzazione del servizio. Quattro sono i pilastri principali su cui si basa l'organizzazione:

-  Piani di lavoro: vengono esplicitate le attività che le singole figure professionali (CHI) devono effettuare (COSA) ed il lasso di tempo in cui devono essere realizzate le attività (QUANDO);
-  Turni lavorativi: vengono elaborati con cadenza mensile ed esposti in visione al personale entro la fine del mese precedente a quello di riferimento. Ogni lavoratore espone il cartellino di riconoscimento in modo da garantire la corrispondenza della presenza con il turno di lavoro. Il prospetto dei turni è visionabile, su richiesta, dagli utenti, dai familiari, dalla committenza e dagli organismi di vigilanza;
-  Procedure e protocolli: contengono le linee guida e le indicazioni sulle modalità per la realizzazione degli interventi (COME);
-  Lavoro di équipe: il gruppo di lavoro, condotto dal Coordinatore dei Servizi e dal Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS), opera secondo le modalità previste dal lavoro di équipe con riunioni, PAI, schede di monitoraggio, scale di valutazione, etc.) il tutto in condivisione con il Medico di Struttura.

RESIDENZIALE E SOLLIEVO

Si riporta di seguito la giornata "tipo" dei Residenti della struttura:

- Dalle ore 07:00 si effettuano le attività di risveglio ed igiene personale. I bagni assistiti della giornata vengono effettuati secondo il piano vigente che assicura ad ogni Residente, oltre alla quotidiana igiene, un bagno assistito ogni settimana;
- Dalle ore 08:30 alle ore 09:30 viene servita la colazione nelle sale da pranzo oppure somministrata nelle stanze a seconda delle esigenze sanitarie;
- Nella mattinata i Residenti hanno la possibilità di socializzare, guardare la televisione, giocare a carte o leggere quotidiani e riviste. Viene espletata l'attività di riattivazione motoria in palestra o nelle stanze dei Residenti e si esegue l'idratazione;
- Alle ore 11:45 viene servito il pranzo sulla base di un menù settimanale esposto nella sala da pranzo. Il personale presente supporta ed assiste i Residenti che non sono in grado di provvedere ad alimentarsi da soli;
- Terminato il pranzo i Residenti che lo desiderano sono accompagnati al proprio letto per il riposo pomeridiano e vengono controllati i dispositivi per incontinenza;
- Dopo l'alzata pomeridiana, i Residenti vengono accompagnati nel salone per la merenda e per le attività svolte dall'animatore in collaborazione con gli OSS;
- Si segue il programma dell'animazione settimanale che viene esposto in struttura e pubblicato sul sito della Cooperativa. A titolo esemplificativo si riportano alcune attività: celebrazione della S. Messa nella Chiesetta al piano seminterrato, proiezione di film, ginnastica collettiva. Sovente vengono organizzati momenti aperti alla cittadinanza in cui si gioca a tombola. Mensilmente vengono festeggiati i compleanni dei Residenti con musica e dolci.
- Alle ore 17:45 viene servita la cena con le modalità previste per il pranzo.
- Terminata la cena il personale di assistenza prepara i Residenti per il riposo notturno, vengono controllati i dispositivi per incontinenza.

CENTRO DIURNO

Si riporta di seguito la giornata "tipo" degli Utenti diurni:

- Dalle ore 7:30 si accolgono gli Utenti presso il salone e si procede con la somministrazione della colazione;
- Nell'arco della mattinata vengono effettuate le attività ricreative e motorie programmate in gruppo con gli Ospiti residenti;
- Alle ore 11:45 viene servito il pranzo sulla base di un menù settimanale esposto nella sala da pranzo. Il personale presente supporta ed assiste gli Utenti che non sono in grado di provvedere ad alimentarsi da soli;
- Terminato il pranzo gli Utenti che lo desiderano sono accompagnati nella saletta relax per il riposo pomeridiano;
- Dopo l'alzata pomeridiana, gli Utenti vengono accompagnati nel salone per la merenda e per le attività svolte dall'animatore in collaborazione con gli OSS;
- Si segue il programma dell'animazione settimanale che viene esposto in struttura e pubblicato sul sito della Cooperativa. A titolo esemplificativo si riportano alcune attività: celebrazione della S. Messa nella Chiesetta al piano seminterrato, proiezione di film, ginnastica collettiva. Sovente vengono organizzati momenti aperti alla cittadinanza in cui si gioca a tombola. Mensilmente vengono festeggiati i compleanni degli Utenti con musica e dolci.
- Alle ore 17:45 gli Utenti vengono preparati per il rientro in famiglia. Per coloro che ne fanno richiesta viene servita la cena con le modalità previste per il pranzo e l'orario di rientro si sposta alle ore 18:30.

3.3 REGOLE DI CONVIVENZA

Per garantire a tutti i Residenti e Utenti di Casa Residenza per Anziani “Madonna del Cantone” e del Centro Diurno una rispettosa e piacevole convivenza, il Residente, l’Utente ed i suoi Familiari si impegnano ad osservare quelle regole del vivere civile, intese ad assicurare nella Struttura la pulizia, l’ordine, la calma, l’educazione, la reciproca comprensione, la tolleranza ed il rispetto della dignità degli altri Residenti ed utenti e degli operatori.

Nello specifico Residenti, Utenti e Familiari si impegnano a:

- Avere comportamenti rispettosi nei confronti degli altri Residenti ed Utenti e del personale;
- Osservare gli orari di apertura della Struttura e del Centro Diurno;
- Osservare le regole di igiene dell’ambiente;
- Non danneggiare gli arredi, le suppellettili, gli impianti e le attrezzature;
- Segnalare l’eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle attrezzature. È vietata la riparazione da parte di personale non autorizzato dalla Coordinatrice di Struttura;
- Uscire dalla stanza durante le attività di igiene personale, visite mediche, interventi infermieristici;
- Comunicare al personale in turno le uscite al di fuori della Struttura;
- Non fumare all’interno della Struttura;
- Non tenere in camera generi alimentari non autorizzati, non portare alimenti dall’esterno se non preventivamente concordato con la Coordinatrice e provenienti da fonti controllate ai sensi di legge;
- Non elargire mance ed omaggi al personale;
- Non pretendere dal personale prestazioni non previste nel normale programma di servizio;
- Instaurare con il personale un rapporto di reciproca comprensione, fiducia e rispetto;
- Rivolgersi alla Coordinatrice di Struttura in caso di richieste particolari o per situazioni da segnalare;
- Attenersi alle decisioni prese dall’équipe in sede di riunioni multidisciplinari, relativamente all’assistenza socio-sanitaria del Residente e dell’Utente;
- È consentito l’impiego di radio e apparecchi televisivi previa autorizzazione della Coordinatrice di Struttura, nel rispetto degli altri Residenti/Utenti, con particolare riguardo agli orari del riposo diurno e notturno. L’autorizzazione potrà essere limitata o revocata ogni qualvolta la Coordinatrice di Struttura dovesse valutare che il loro utilizzo possa determinare disturbo per gli altri Residenti/Utenti;
- Non installare apparecchi elettrici personali (stufette, tv, coperte termiche, etc.) senza autorizzazione;

3.4 DIMISSIONE O DECESSO

Il Residente e l’Utente e/o il firmatario del contratto di ospitalità può, in qualsiasi momento, richiedere la dimissione dalla struttura o dal Centro Diurno, per rientro a domicilio o trasferimento in altra struttura, dando un preavviso di 15 giorni. In caso di mancato preavviso, totale o parziale, la Direzione tratterà l’intera retta giornaliera per tutti i giorni di mancato preavviso. Per gli Utenti del Centro Diurno è possibile richiedere un periodo di sospensione della frequenza dando un preavviso di 15 giorni e per un periodo non superiore di un mese.

In caso di dimissioni del Residente, dovute a decesso, la retta giornaliera sarà versata fino alla data del decesso.

Il Residente e l’Utente potrà anche essere dimesso a seguito di specifico provvedimento qualora si verifichi uno dei seguenti casi:

- a) comportamento reiterato in aperta violazione delle normali regole della vita in comunità;
- b) sopravvenute alterazioni del comportamento o delle condizioni psicofisiche tali da recare grave e continua turbativa al normale andamento della Struttura, agli altri Residenti/Utenti, al personale. Tale situazione dovrà essere accertata dal Medico o dalla Coordinatrice di Struttura e dovrà essere tempestivamente comunicata al firmatario del contratto di ospitalità;
- c) gravi e ripetute violazioni delle norme disciplinari stabilite dal presente Regolamento;
- d) danni arrecati ai beni e al patrimonio della Casa Residenza e del Centro Diurno;
- e) morosità nel pagamento di almeno due mensilità (cfr. punto 5.5. Modalità di pagamento);
- f) situazione di aperta incompatibilità per causa pendente o potenziale con la Casa Residenza o con il Centro Diurno;

In tutti i casi sopra indicati le dimissioni verranno disposte dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa previa comunicazione scritta al firmatario del contratto di ospitalità o, in mancanza, a parenti o civilmente responsabili.

In caso di decesso del Residente presso la Casa Residenza, si provvederà tempestivamente ad avvisare il firmatario del contratto di ospitalità o la persona indicata dallo stesso per questa evenienza. Nel caso di decesso del Residente in struttura o presso una struttura sanitaria esterna (Ospedale), nessuna incombenza economica sarà a carico della Casa Residenza.

La Casa Residenza per Anziani offre ai Residenti, ricompresi nella retta, i seguenti servizi:

4.1 SERVIZIO MEDICO

L'assistenza medica è garantita dal Medico di struttura incaricato dalla AUSL di competenza (Forlì).

Il Medico di struttura è responsabile delle attività di prevenzione, diagnosi e cura. Riceve i familiari degli utenti residenti presso la struttura per ogni informazione, secondo un orario esposto in Struttura.

Al momento dell'ingresso, il Residente ha facoltà di scegliere il Medico di Struttura o mantenere il proprio Medico di base. Il Medico è presente in Struttura in orari prestabiliti per una media di 6 ore alla settimana. Effettua accessi aggiuntivi per esigenze sanitarie di servizio. Gli orari possono subire variazioni in base alle necessità di servizio e del Medico.

4.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERSITICA

Il servizio di assistenza infermieristica è garantito tutti i giorni in orario diurno indicativamente con orario dalle ore 07:00 alle ore 19.30.

L'Infermiere esercita la propria professione secondo quanto previsto dal profilo professionale e dal codice deontologico. Garantisce l'assistenza sanitaria in collaborazione con altri professionisti del settore. Pianifica l'assistenza personalizzata mediante l'identificazione dei bisogni e garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni.

Nello specifico:

- Somministra la terapia farmacologica e rileva i parametri vitali;
- Si occupa delle medicazioni delle lesioni cutanee e della prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione;
- Supervisiona le attività socio-assistenziali;
- Coadiuvando il Medico nelle visite ai Residenti;
- Partecipa alle riunioni multidisciplinari.

4.3 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il servizio è svolto nella palestra di cui è dotata la Struttura o nelle stanze dei Residenti a seconda delle varie esigenze.

Il Terapista:

- Si occupa della riabilitazione mirata al recupero, al mantenimento delle capacità funzionali residue, attraverso trattamenti individuali ed attività motorie;
- Monitora attività motorie di gruppo gestite dall'animatore;
- Verifica l'utilizzo degli ausili e ne monitora la funzionalità;
- Predisporre e programma le modalità per il corretto trasferimento e le corrette posture dei Residenti
- Partecipa alle riunioni multidisciplinari e collabora con gli operatori dando loro indicazioni su posture e attività volte al recupero e al mantenimento.

4.4 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Questo è un servizio di primaria importanza all'interno della Struttura, in quanto garantisce l'assistenza continua 24 ore su 24 ai Residenti /Utenti e fa fronte ai bisogni primari dell'Anziano.

Gli Operatori Socio Sanitari si occupano di:

- Accompagnamento al risveglio ed al riposo;
- Igiene quotidiana e cura della persona;
- Alimentazione assistita;
- Distribuzione e somministrazione di alimenti e bevande;
- Aiuto nella deambulazione;
- Trasferimenti e cambi posturali per i Residenti allettati;
- Collaborazione con l'Infermiere per le attività sanitarie;
- Cura dell'aspetto sociale del Residente e della socializzazione in collaborazione con le altre figure professionali.
- Partecipa alle riunioni multidisciplinari; agisce sulla base dei piani assistenziali individuali (PAI), rispettando specifici protocolli, in coerenza con le indicazioni e prescrizioni medico-infermieristiche e fisioterapiche.

Ad ogni Anziano è assegnato un operatore tutor che controlla la dotazione del corredo, le protesi e gli ausili personali.

4.5 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'Animatore è l'operatore che programma ed organizza le attività ricreative, culturali e occupazionali volte a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità residue, in base ai progetti individualizzati stabiliti dalle riunioni multidisciplinari, valorizzando e rispettando le inclinazioni di ciascun Residente, effettuando periodiche verifiche.

- Organizza, in collaborazione con l'Auser e i volontari del Servizio Civile, feste e attività per facilitare i rapporti interpersonali e la comunicazione.
- Svolge attività che stimolano processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale rivolte ai Residenti che presentano indici di deterioramento o demenza.

Il servizio è svolto indicativamente dal lunedì al venerdì al mattino e/o nel pomeriggio. Variazioni di accessi possono presentarsi in occasione di feste, gite o compleanni dei Residenti.

4.6 SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio a favore dei Residenti della Casa Residenza per Anziani è assicurato dalla ditta Gemos, che consegna i pasti due volte al giorno, garantendone la salubrità, la qualità e la varietà degli alimenti.

I menù, programmati su sei settimane, sono elaborati da un Dietologo con l'obiettivo di assicurare un equilibrato apporto nutrizionale, rispettando la cultura alimentare locale e la stagionalità dei prodotti utilizzando quasi esclusivamente prodotti biologici. Vengono elaborate diete speciali e personalizzate per esigenze sanitarie o culturali.

I pasti vengono distribuiti nella sala da pranzo o nella camera del Residente, qualora se ne verifichi l'esigenza per motivi di salute. I Residenti che si alimentano con nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici stabiliti dal medico.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

-Colazione dalle 08:30 alle 09:30

-Pranzo alle 11:45

-Merenda alle 15:30

-Cena alle 17:45

La porzionatura degli alimenti viene effettuata in sala da pranzo dall'infermiere o dall'OSS in turno; l'infermiere monitora e supervisiona l'assunzione dei pasti.

4.7 SERVIZIO DI LAVANDERIA

Al momento dell'ingresso in Casa Residenza per Anziani, gli addetti alla lavanderia provvedono ad etichettare tutta la biancheria personale del Residente, la quale viene lavata e stirata all'interno della Struttura da personale dedicato, mentre la biancheria piana (biancheria da letto, asciugamani, tovaglie, etc), viene gestita esternamente da una ditta specializzata.

4.8 SERVIZIO DI PEDICURE

Il servizio è garantito da un professionista che settimanalmente effettua un accesso in Struttura per i trattamenti programmati.

4.9 SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio viene effettuato da personale ausiliario che quotidianamente pulisce e sanifica gli ambienti e gli arredi della Struttura, secondo un piano di lavoro che garantisce le pulizie ordinarie e straordinarie con le cadenze più opportune nel rispetto delle attività e dei ritmi di vita del Residente. Le pulizie ambientali vengono svolte dal personale addetto in fasce orarie dalle ore 7:30 alle ore 20:00.

4.10 SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione viene garantito da manutentori incaricati che intervengono al bisogno su attrezzature, impianti, nonché su aspetti strutturali della Casa Residenza per Anziani, al fine di mantenere funzionale ed in sicurezza l'intera Struttura.

Tutto il personale inserito presso la Casa Residenza per Anziani è in possesso delle abilitazioni di legge ed è costantemente formato ed aggiornato.

Tutte le attività ed i servizi previsti nella Casa Residenza Anziani, sono garantiti nel rispetto degli standard richiesti dall'attuale normativa della Regione Emilia Romagna sull'accreditamento e la Cooperativa risulta essere responsabile per tutte le attività espletate in struttura e nell'assistenza domiciliare.

5 I SERVIZI OFFERTI PER GLI OSPITI DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO

Il Centro Diurno per Anziani offre agli Utenti, ricompresi nella retta, i seguenti servizi:

5.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERSITICA

L'Utente del Centro Diurno ha a disposizione un infermiere per eventuale:

- Somministrazione della terapia farmacologica (su presentazione di prescrizione medica e consegna farmaci personali)
- Controllo parametri vitali e stick glicemici;
- Intervento in emergenza sanitaria;
- Partecipazione alle riunioni multidisciplinari.

5.2 SERVIZIO DI ATTIVITA' SCIENZE MOTORIE

Il servizio è svolto nella palestra di cui è dotata la Struttura. Il Terapista:

- Si occupa della riabilitazione mirata al recupero, al mantenimento delle capacità funzionali residue, attraverso trattamenti individuali ed attività motorie;
- Monitora attività motorie di gruppo gestite dall'animatore;
- Verifica l'utilizzo degli ausili e ne monitora la funzionalità;
- Partecipa alle riunioni multidisciplinari e collabora con gli operatori dando loro indicazioni su posture e attività volte al recupero e al mantenimento.

5.3 SERVIZIO ASSISTENZIALE

Gli Operatori Socio Sanitari si occupano di:

- Accoglimento in struttura;
- Igiene quotidiana e cura della persona;
- Alimentazione assistita;
- Distribuzione e somministrazione di alimenti e bevande;
- Aiuto nella deambulazione;
- Attività di intrattenimento e ricreative su programmazione dell'animatore;
- Cura dell'aspetto sociale dell'Utente e della socializzazione in collaborazione con le altre figure professionali.
- Partecipa alle riunioni multidisciplinari; agisce sulla base dei piani assistenziali individuali (PAI), rispettando specifici protocolli, in coerenza con le indicazioni e prescrizioni medico-infermieristiche e fisioterapiche.

5.4 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'Animatore è l'operatore che programma ed organizza le attività ricreative, culturali e occupazionali volte a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità residue, in base ai progetti individualizzati stabiliti dalle riunioni multidisciplinari, valorizzando e rispettando le inclinazioni di ciascun Utente, effettuando periodiche verifiche.

- Organizza, in collaborazione con l'Auser e i volontari del Servizio Civile, feste e attività per facilitare i rapporti interpersonali e la comunicazione.
- Svolge attività che stimolano processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale rivolte agli Utenti che presentano indici di deterioramento o demenza.

Il servizio è svolto indicativamente dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 17.30. E' possibile che vi siano variazioni legate a feste, gite o compleanni degli Utenti.

5.5 SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio a favore degli utenti del Centro Diurno è assicurato dalla ditta Gemos, che consegna i pasti, garantendone la salubrità, la qualità e la varietà degli alimenti.

I menù, programmati su cinque settimane, sono elaborati da un Dietologo con l'obiettivo di assicurare un equilibrato apporto nutrizionale, rispettando la cultura alimentare locale e la stagionalità dei prodotti utilizzando quasi esclusivamente prodotti biologici. Vengono elaborate diete speciali e personalizzate per esigenze sanitarie o culturali.

I pasti vengono distribuiti nella sala da pranzo. Gli orari dei pasti sono i seguenti:

-Colazione dalle 08:30 alle 09:30

-Pranzo alle 11:45

-Merenda alle 15:30

-Cena alle 17:45

La porzionatura degli alimenti viene effettuata in sala da pranzo dall'infermiere o OSS in turno; l'Infermiere monitora e supervisiona l'assunzione dei pasti.

5.6 SERVIZIO DI PEDICURE

Il servizio è garantito da un professionista che settimanalmente effettua un accesso in Struttura per i trattamenti programmati.

6 COME SI ACCEDE AI SERVIZI

6.1 MODALITA' DI RICHIESTA PER POSTO CONVENZIONATO

E' necessario presentare richiesta ai Servizi Sociali del Comune i quali inseriranno la richiesta nella lista unica AUSL, dopo aver valutato la persona attraverso l'U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatrica). L'AUSL è l'Ente preposto per la gestione delle liste di attesa ed ha la piena discrezionalità sui criteri utilizzati per la scelta dei candidati all'ingresso in Struttura. Una volta definito l'inserimento, sarà cura dell'Assistente Sociale del Comune del distretto di Forlì mettersi in contatto con il Coordinatore di struttura, fornendo l'U.V.G. aggiornata ed i recapiti dei familiari dell'Ospite, dati che permetteranno di pianificare l'intervento assistenziale dell'Ospite prima del giorno previsto per l'ingresso. L' inserimento si svolge di regola nei giorni e negli orari che prevedono la presenza del Medico di Struttura.

6.2 MODALITA' DI RICHIESTA PER POSTO PRIVATO E SOLLIEVO

E' sufficiente presentare richiesta direttamente alla Coordinatrice di Struttura la quale valuterà tutti gli aspetti del richiedente ed eventualmente concorderà insieme al congiunto la data di ingresso in modo che l'Anziano al momento dell'inserimento sia accompagnato. L'ingresso in struttura avviene, di norma, entro due giorni dalla data di comunicazione relativa alla disponibilità del posto letto. Nel caso in cui, per qualsivoglia motivazione, l'ingresso non potesse avvenire entro tale termine, la conservazione del posto letto potrà essere prorogata fino al quinto giorno. Il pagamento della retta dovrà comunque decorrere dal terzo giorno dalla data di comunicazione della disponibilità del posto. Trascorsi cinque giorni dalla data di comunicazione della disponibilità del posto letto, il mancato ingresso nella Residenza, equivarrà ad una rinuncia al posto letto precedentemente assegnato, con l'emissione della fattura per i giorni non fruiti. Tale

disposizione trova la sua ragione nella logica di privilegiare, nell'ingresso in struttura, le persone che abbiano urgente necessità del servizio. E' comunque prevista l'eventualità di una proroga di detti termini che dovrà essere concordata con la Coordinatrice di Struttura e con la Direzione della Casa Residenza Anziani per comprovati motivi. E' possibile stipulare contratti di ospitalità anche a tempo determinato, denominati "Sollievo". Il periodo di permanenza non potrà essere inferiore a venti giorni. La Direzione, in concerto con la Coordinatrice di Struttura, si riserva comunque la facoltà di poter addivenire ad accordi, per periodo di permanenza, anche inferiori qualora ne ricorrano le condizioni. Altresì sarà possibile da parte del Residente o dal firmatario del contratto di ospitalità, richiedere il prolungamento del periodo di permanenza in Casa Residenza anche a tempo indeterminato, ed anche in questo caso, la Direzione, in concerto con la Coordinatrice di Struttura si riserva di accogliere la domanda compatibilmente con la disponibilità del posto letto. Dal novantunesimo giorno verrà, in ogni caso, applicata la quota prevista per gli ospiti non convenzionati con contestuale integrazione del deposito cauzionale e si attiverà il regolamento previsto per i Residenti privati.

Ad ogni Residente, al momento dell'ingresso, verrà assegnato un posto letto. Tale posto letto potrà essere variato a discrezione della Coordinatrice di Struttura per esigenze organizzative e/o sanitarie. Si potrà provvedere alla variazione del posto letto anche a seguito di motivata richiesta da parte del Residente e/o del firmatario del contratto di ospitalità e qualora la Coordinatrice di Struttura ravvisasse che ne ricorrano i presupposti anche relativamente alle reali disponibilità nella struttura.

Al momento dell'ingresso verrà altresì assegnato un numero per il contrassegno degli indumenti personali al quale fare riferimento per il riconoscimento degli stessi. Dovrà inoltre essere consegnato l'elenco degli indumenti personali del Residente, che verrà costantemente aggiornato durante il periodo di soggiorno.

6.3 MODALITA' DI RICHIESTA PER CENTRO DIURNO

E' sufficiente presentare richiesta direttamente al Coordinatore la quale valuterà tutti gli aspetti dell'Utente richiedente ed eventualmente concorderà insieme al congiunto la data di inserimento in modo che l'Utente al momento dell'inserimento sia accompagnato programmando i giorni di frequenza e i servizi richiesti. Il pagamento della retta dovrà comunque decorrere dal terzo giorno dalla data di comunicazione della disponibilità del posto. Trascorsi cinque giorni dalla data di comunicazione della disponibilità del posto, il mancato ingresso nel Centro Diurno, equivarrà ad una rinuncia al posto precedentemente assegnato, con l'emissione della fattura per i giorni non fruiti. Tale disposizione trova la sua ragione nella logica di privilegiare, nell'ingresso al Centro, le persone che abbiano necessità del servizio. E' comunque prevista l'eventualità di una proroga di detti termini che dovrà essere concordata con la Direzione della Casa Residenza Anziani per comprovati motivi. E' possibile stipulare contratti di accoglienza anche a tempo determinato e parziale.

6.4 VISITA DELLA STRUTTURA

E' possibile effettuare una visita guidata all'interno della struttura previo appuntamento con la Coordinatrice al fine di verificare il gradimento per l'eventuale scelta.

6.5 RETTE

L'importo della retta giornaliera per i Residenti in convenzione, viene determinato dal Comitato di Distretto di competenza (Forlì), mentre quella relativa al posto privato residenziale, semiresidenziale e del sollievo è decisa dalla direzione del Gestore Unico della Struttura.

In allegato si riporta il prospetto delle rette in vigore. Eventuali modifiche delle rette in vigore saranno tempestivamente comunicate ai Residenti e agli Utenti, almeno un mese prima dalla decorrenza: Il Residente e l'Utente avrà il pieno diritto di recesso da comunicare almeno 15 giorni prima dell'entrata in vigore delle nuove tariffe.

La retta comprende inoltre:

RESIDENZIALE/SOLLIEVO	CENTRO DIURNO
Fornitura dei prodotti per l'igiene personale	Fornitura dei prodotti per l'igiene personale
Servizio di ristorazione	Servizio di ristorazione
Presidi per l'incontinenza per i posti convenzionati	Utenze
Ausili per la tutela e salvaguardia dell'Ospite	Gite organizzate dal servizio animazione
Servizio di lavanderia e guardaroba	Giornali e riviste
Utenze	Possibilità di diete personalizzate (per ragioni religiose e di gradimento)
Gite organizzate dal servizio animazione	Utilizzo del telefono della struttura per contatti con familiari
Custodia di documenti denaro	
Giornali e riviste	
Possibilità di diete personalizzate (per ragioni religiose e di gradimento)	
Gestione della corrispondenza personale	
Utilizzo del telefono della struttura per contatti con familiari, assistente di sostegno/tutore	
Servizio di trasporto per visite specialistiche per i posti convenzionati	

Servizi disponibili a carico del Residente e dell'Utente

- Parrucchiere (una parrucchiera effettua accessi in struttura per garantire il servizio a pagamento, è sufficiente avvisare il personale che si attiverà per gestire l'appuntamento);
- Lavaggio a secco dei capi delicati da effettuare presso lavanderie esterne;
- Assistenza e sorveglianza in caso di ricoveri ospedalieri;
- Trasporti sanitari o sociali con ambulanze o automezzi;
- Visite mediche private;
- Farmaci personali;
- Farmaci non mutuabili;
- Servizio di trasporto per visite specialistiche per i posti privati;
- Presidi per l'incontinenza per i posti privati;
- Altri presidi sanitari non specificatamente indicati nella sezione "la retta comprende inoltre"
- Esequie funebri.

6.6 MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta deve essere fatto mensilmente, entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento. In caso di ritardo nel pagamento della fattura saranno applicati gli interessi di mora in vigore per ogni giorno di ritardo. La Direzione con raccomandata A/R diffida il Residente o l'Utente, il firmatario del contratto o i parenti impegnati in solido al versamento di quanto dovuto entro il termine di 15 giorni. Trascorso questo inutilmente, si avvieranno le procedure previste per il recupero coattivo del credito previste dalla normativa vigente. L'impegno di spesa viene assunto dai Residenti, dagli Utenti e dagli altri eredi, aventi causa ai sensi dell'art. 433 c.c. che si impegnano ad accettare anche le eventuali variazioni della retta.

Ai fini della determinazione della retta viene conteggiato il giorno dell'accoglimento e il giorno delle dimissioni o dell'eventuale decesso. Per i Residenti convenzionati, in caso di trasferimento tra strutture accreditate la retta viene riconosciuta solo alla struttura ricevente

In caso di assenza del Residente, con mantenimento del posto letto (conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia etc, o comunque di assenze programmate concordate con la Coordinatrice di struttura) il versamento della quota a carico dei Residenti/Utenti è ridotta al 45% della retta giornaliera.

Le modalità di pagamento della retta sono:

- addebito permanente in c/c (SEPA) previa compilazione e firma del modulo con indicazione delle coordinate bancarie
- bonifico bancario sul conto corrente di Lunazzurra Cooperativa Sociale

Le fatture vengono intestate al Residente o all'Utente, quale beneficiario della prestazione, o, su specifica richiesta all'atto dell'ingresso, al sottoscrittore del contratto di ospitalità.

CERTIFICAZIONE ANNUALE ATTESTANTE LA RETTA PAGATA

A tutti i Residenti ed Utenti è rilasciata, annualmente, una certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dei Residenti e degli Utenti, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

6.7 DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento della sottoscrizione del contratto, è richiesto un versamento cauzionale pari a:

€ 1.400,00	per il servizio residenziale
€ 500,00	per il servizio "Sollievo"

L'importo è da versare mezzo bonifico bancario con le modalità descritte nel paragrafo di cui sopra. Detta cauzione verrà restituita entro 60 giorni dalla chiusura del contratto.

6.8 BENI PERSONALI

La Direzione non assume alcuna responsabilità per la scomparsa di oggetti personali, per i quali ognuno è tenuto alla diretta custodia e tutela. E' opportuno non lasciare valori e beni preziosi ai Residenti e agli Utenti. I Residenti e gli Utenti possono chiedere alla Coordinatrice di Struttura di conservare soldi o valori nella cassaforte per ritirarli ogni qualvolta ne avessero bisogno.

7 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

La responsabilità del servizio di Assistenza Domiciliare è attribuita alla Coordinatrice di Struttura della CRA Madonna del Cantone.

La Coordinatrice di Struttura provvede ad organizzare il servizio, di concerto con l'Assistente Sociale del territorio e l'Operatore Socio Sanitario che seguirà l'Utente.

La responsabilità della rendicontazione è del personale amministrativo.

La pianificazione del Servizio di Assistenza Domiciliare è stata definita all'interno del contratto di servizio stipulato con il Comune di Modigliana, la AUSL di Forlì e il Comune di Forlì così come stabilito nella DGR n. 514/09 dell'Emilia Romagna riguardante i requisiti per l'accreditamento dei servizi socio sanitari della Regione. La delibera pianifica nel dettaglio i flussi organizzativi del servizio.

Il servizio è attivato dall'Assistente Sociale del territorio, che convoca il Coordinatore di struttura e l'OSS Domiciliare, in questa sede sono pianificati il numero settimanale di accessi, gli orari, le attività specifiche e personalizzate, gli strumenti ed i tempi delle verifiche.

Tutte queste caratteristiche vanno a costituire il PAI, che sarà condiviso con l'Utente, ove possibile. In questa sede è valutata la necessità di attivare consulenze specialistiche.

Le modalità di comunicazione con l'Utente ed i familiari, sono di tipo immediato e sistematico per quanto riguarda l'OSS titolare del servizio e tramite accessi effettuati periodicamente dalla Coordinatrice.

Il servizio è svolto secondo le cadenze contenute nel PAI, presso il domicilio dell'Utente, ha la funzione di prevenire o di ritardare quanto più possibile l'istituzionalizzazione dell'Anziano, con attività di sostegno al nucleo familiare.

Tale attività possono comprendere le mansioni più diverse:

- igiene personale, in tutti i suoi aspetti;
- cura dell'abbigliamento e dell'immagine sociale;
- aiuto domestico e gestione dell'ambiente di vita;
- attività di supporto nei rapporti con la Pubblica Amministrazione;
- attività di supporto e/o di disbrigo di commissioni *;
- attività di preparazione e somministrazione dei pasti;
- attività di supervisione nell'assunzione autonoma di farmaci e terapie;
- accompagnamento per visite mediche o commissioni;
- attività di animazione socio-culturale.

* Si precisa che per le commissioni svolte che comportano utilizzo di denaro dell'Utente, l'Operatore provvede a fornire sempre all'Utente documentazione di riscontro (scontrini, fatture, ricevute, etc)

In allegato si riporta il prospetto del costo per il servizio di Assistenza Domiciliare.

8 TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali, sensibili o sanitari forniti dai Residenti ed Utenti o dai loro familiari o comunque acquisiti dalla Struttura e dal Gestore saranno trattati secondo i principi di liceità, massima cura nella conservazione e riservatezza sanciti dal Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati – Regolamento (UE) 2016/679 D.D. 27/04/2016 (GDPR).

Il titolare del trattamento è Lunazzurra Cooperativa Sociale Viale dell'Industria nr.3 Conselve (Pd). L'elenco aggiornato dei Responsabili e degli Incaricati al Trattamento è custodito ed è consultabile presso la sede legale. Ogni richiesta o informazione in merito ai Vostri diritti, alle modalità di trattamento o comunque inerente la sicurezza dei dati potrà essere inviata alla mail privacy@lunazzurracoop.it oppure telefonando al numero 0546 940603.

9 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E CUSTOMER SATISFACTION

Lunazzurra Cooperativa Sociale è azienda certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015, con il seguente campo di applicazione:

“Erogazione di servizi socio assistenziali educativi in Residenza per anziani autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale. Erogazione di servizi socio assistenziali educativi in Centri Diurni per anziani anche con Gestione del servizio di trasporto utenti. Progettazione e gestione del servizio infermieristico, socio sanitario, educativo di assistenza domiciliare per conto terzi autorizzati.”

Lunazzurra possiede altresì la Certificazione ISO 14001:2015 con il seguente scopo:

“Erogazione e gestione di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari in regime residenziale e non residenziale. Erogazione di servizi di pulizia e sanificazione”.

Lunazzurra Cooperativa Sociale coinvolge ogni singolo socio nel processo di miglioramento continuo del proprio Sistema aziendale di Gestione per la Qualità.

Riportiamo di seguito gli obiettivi riferibili alla U.O. CRA, Sollievo. Centro Diurno Madonna del Cantone di Modigliana e servizio di assistenza domiciliare che sono in linea con gli obiettivi generali dell'Azienda.

1. Garantire ai soci la continuità occupazionale e le migliori condizioni economiche e professionali compatibili con il mercato, sviluppando la loro partecipazione alla gestione della Cooperativa e alla vita sociale.
2. Realizzare la massima economicità ed efficienza della gestione, individuando i migliori fornitori per rapporto qualità/prezzo e tenendo sotto controllo i consumi e le scorte di magazzino.
3. Rispettare costantemente quanto previsto dalla normativa regionale in termini di accreditamento, monitorando l'operato dei Responsabili dei servizi, aggiornando la loro formazione in merito e impiegando al meglio la professionalità e l'efficienza di tutto il personale sempre in funzione del rispetto della soggettività degli Utenti.

4. Conseguire la massima capacità competitiva al fine di accogliere un numero di Residenti e Utenti sempre pari ai posti disponibili.
5. Garantire ai Soci e a tutti gli interlocutori la massima trasparenza delle scelte, delle procedure, dei contratti e della gestione aziendale organizzando incontri strutturati nell'arco dell'anno al pari delle altre U.O. più vicine alla sede centrale.
6. Garantire la qualità dei servizi erogati tramite la crescita professionale dei soci lavoratori da implementare tramite la formazione professionale.


Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati si provvede a somministrare annualmente i "Questionari di Soddisfazione" ai Residenti, Utenti ed ai loro Familiari, nonché agli Utenti del servizio domiciliare, che prevedono un giudizio in forma anonima sui servizi erogati. I questionari vengono consegnati in modalità online oppure cartacei entro il mese di ottobre dell'anno di riferimento. I questionari restituiti compilati, in forma anonima, vengono rielaborati per ottenere le percentuali di risposte positive e negative. La raccolta dei dati è finalizzata a mantenere attivo il sistema di gestione della qualità ed a migliorare continuamente l'efficacia dello stesso per accrescere la qualità del servizio erogato. Vengono effettuati periodici incontri con i Familiari per condividere aggiornamenti relativi ai servizi, dare conto delle risultanze dei questionari e raccogliere, da parte della Direzione e della Coordinatrice di Struttura, informazioni sulla percezione dei servizi ed acquisire suggerimenti per il miglioramento. I risultati dei questionari vengono diffusi e pubblicizzati sia all'interno della struttura, mediante affissione nella bacheca situata all'ingresso della struttura, che sul sito Internet della Cooperativa. Vengono altresì organizzate delle riunioni / collettivi per la condivisione dei risultati. Residenti/Utenti e Familiari possono rilevare reclami o disservizi in qualsiasi momento, segnalandoli verbalmente al personale che si farà carico di formalizzare la segnalazione o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la Struttura (allegato alla presente Carta dei Servizi). La Coordinatrice di Struttura e/o il Rappresentante per la Direzione provvederanno a fornire una risposta al reclamo presentato, entro e non oltre 15 giorni dalla data della segnalazione, salvo la complessità del procedimento non richieda ulteriori accertamenti. Altro organo importante per garantire la massima collaborazione e trasparenza tra Gestore, Residenti/Utenti e Familiari, è il **Gruppo Qualità**, di cui fanno parte funzionari del Comune di Modigliana, Rappresentanti dei Familiari ed i Responsabili di Cooperativa, tra cui la Coordinatrice di Struttura. In occasione di tali incontri vengono condivise le attività quotidiane svolte in favore dei Residenti, degli Utenti del Sollievo e del Centro Diurno e degli Utenti del domiciliare.


Il Gruppo Qualità si riunisce periodicamente ed ogni qualvolta ci siano particolari problematiche e/o avvenimenti che coinvolgono la gestione dei servizi.


Il Gruppo Qualità svolge i seguenti compiti:


- ✓ accerta la corretta applicazione della Carta dei Servizi Regolamento di Struttura;
- ✓ promuove proposte relative all'organizzazione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo;
- ✓ collabora con il Coordinatore per predisporre attività ricreativo-culturali ed occupazionali;
- ✓ collabora con il Coordinatore per una maggiore integrazione del servizio con il territorio creando coinvolgimento delle associazioni interessate;
- ✓ si attiva per la ricerca e la collaborazione di organismi di volontariato, presentando proposte alla Direzione della Struttura.


Ad integrazione degli adempimenti previsti dal Sistema di Gestione della Qualità Aziendale, Lunazzurra Cooperativa Sociale provvede, con la scadenza stabilita dalla normativa vigente, a redigere la Relazione Annuale dei servizi sociosanitari per anziani accreditati. Vengono rilevati, con la cadenza stabilita dalla vigente normativa, gli indicatori di benessere delle persone accolte nella struttura e della qualità dell'assistenza erogata all'interno della medesima. Tali indicatori vengono rilevati periodicamente per tenere sotto controllo eventuali interventi si rendessero necessari. Per ogni indicatore è stato incaricato un responsabile addetto alle rilevazioni. Il monitoraggio viene effettuato dal responsabile in concerto con la Coordinatrice di Struttura e il Rappresentante di Direzione. Tali indicatori si dividono in

 1 INDICATORI GENERALI CRA

 2 INDICATORI SPECIFICI CRA

 3 INDICATORI DI PROGRAMMA

 4 INDICATORI ASSISTENZA DOMICILIARE

 5 INDICATORI INTERNI

10 RECAPITI DELLA STRUTTURA

I recapiti della Struttura sono:	
Tel./Fax	0546 940603
e-mail	cra.modigliana@lunazzurracoop.it
I Recapiti di Lunazzurra Cooperativa Sociale sono :	
Tel./Fax	049 9708585 fax 049 9708264
e-mail	segreteria.generale@lunazzurracoop.it
pec	lunazzurracoop@legalmail.it
sito	http://www.lunazzurracoop.it
I Responsabili di riferimento sono:	
Dott. Pietro Paglionico Coordinatrice di Struttura	Telefono/fax. 0546 940603 cra.modigliana@lunazzurracoop.it
Sara Paesan Direttore Area Servizi	Telefono 049 9708585 Fax 049 9708264 sara.paesan@lunazzurracoop.it
Segreteria Lunazzurra	Telefono 049 9708585 fax 049 9708264 segreteria.generale@lunazzurracoop.it

ALLEGATI

1. PROSPETTO RETTE
2. FAC SIMILE MODULO PER RECLAMI O SUGGERIMENTI
3. FAC SIMILE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE RESIDENTI/UTENTI/ FAMILIARI
4. FAC SIMILE QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMILIARI DOMICILIARE

PROSPETTO RETTE

Servizio di Assistenza Domiciliare	€ 25,35 orari IVA compresa
Ospiti convenzionati NON residenti nel Comune di Modigliana	€ 49,27 giornaliera IVA compresa
Ospiti convenzionati residenti nel Comune di Modigliana	€ 46,50 giornaliera IVA compresa
Ospiti NON convenzionati	€ 78,00 giornaliera IVA compresa
Ospiti Sollievo	€ 70,00 giornaliera IVA compresa
Utenti NON convenzionati del Centro Diurno	€ 28,00 giornaliera IVA compresa

Riferimenti per Bonifico Bancario

cod. IBAN IT 21 F 02008 62740 000041308165 c/o Unicredit Banca sita in Via Oreste da Molin, 47 35028 Piove di Sacco (Pd).

SCHEDA SUGGERIMENTO / RECLAMO / APPREZZAMENTO

CRA RESIDENZIALE CENTRO DIURNO INTEGRATO SERVIZIO DOMICILIARE

La struttura ha tra gli obiettivi primari, il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze dei Residenti/Utenti e delle loro famiglie.

Al fine di aiutare la Cooperativa al raggiungimento degli obiettivi, è possibile depositare nella cassetta dedicata sita all'ingresso della struttura il presente modulo, consegnarlo alla Coordinatrice o inviarlo via posta ordinaria all'indirizzo Lunazzurra Cooperativa Sociale Piazza del Tricolore, 5/6 Saonara (Pd) o via mail all'indirizzo segreteria.generale@lunazzurrapcoop.it. Entro quindici giorni dal ricevimento, risponderemo alle Sue istanze. La Sua collaborazione sarà estremamente gradita e le Sue osservazioni preziose. Nel ringraziarLa per l'attenzione prestata, porgiamo cordiali saluti.

TIPO DI COMUNICAZIONE	AREA
SUGGERIMENTO	ASSISTENZA AL RESIDENTE/UTENTE
RECLAMO	SERVIZIO ALBERGHIERO
APPREZZAMENTO	CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE
	ALTRI SERVIZI/STRUTTURA

Descrizione del suggerimento, del reclamo o dell'apprezzamento

Cognome _____ Nome _____

Via _____ N. _____ Citta' _____

Tel. _____

In qualità di Familiare Rappresentante Legale del Residente _____

Informativa sul trattamento dei dati personali EX Regolamento (UE) 2016/679 D.D.

27/04/2016 (GDPR).




I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso la struttura. In particolare si informa che i dati saranno utilizzati per la gestione del suggerimento/reclamo/apprezzamento presso la C.R.A. Madonna del Cantone e che è riconosciuto, anche per il tramite di un incaricato e senza alcuna formalità, il diritto di conoscere, cancellare, rettificare, aggiornare, integrare, opporsi al trattamento dei dati, nonché all' applicazione degli altri diritti riconosciuti dal citato Regolamento (UE) 2016/679 D.D. 27/04/2016 (GDPR).

Data _____

Firma _____

La Direzione ringrazia per la compilazione del presente questionario attraverso il quale sarà possibile valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti/Utenti e dei Familiari per le attività effettuate dalla Residenza.
L'elaborazione dei questionari ci consentirà di individuare punti di forza e punti di criticità della nostra organizzazione, dandoci modo di migliorare e di venire incontro alle esigenze della nostra Utenza.
Si prega di esprimere la propria soddisfazione barrando con una X uno dei numeri posti nelle caselle a destra della domanda secondo il criterio seguente: *Sceglia l'opzione corretta:*

OSPITE ALTRO RESIDENZIALE CENTRO DIURNO

1	2	3
		
Insoddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto

Data di compilazione _____
Riservato alla direzione Nr. Registraz. _____

AMBIENTE			
<u>Ritiene soddisfacente:</u>			
1) L'accessibilità alla Residenza	1	2	3
2) Le condizioni generali della Residenza	1	2	3
3) Gli arredi e le attrezzature della residenza	1	2	3
SERVIZI			
<u>Ritiene soddisfacente:</u>			
1) L'informazione, orientamento, presentazione dei servizi e gestione dell'ingresso	1	2	3
2) Le prestazioni di assistenza infermieristica	1	2	3
3) Le prestazioni di riabilitazione	1	2	3
4) Le prestazioni di assistenza alla persona	1	2	3
5) Il servizio di animazione	1	2	3
6) Il servizio di lavanderia / stireria	1	2	3
7) Il servizio di ristorazione	1	2	3
8) Il servizio di pulizia	1	2	3
9) I servizi di supporto (amministrazione, centralino, etc.)	1	2	3
10) Gli orari delle attività giornaliere (alzata, pasti, etc.)	1	2	3
PERSONALE			
<u>Ritiene soddisfacente il personale Infermieristico in merito a:</u>			
1) Professionalità	1	2	3
2) Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
<u>Ritiene soddisfacente il personale di riabilitazione in merito a:</u>			
1) Professionalità	1	2	3
2) Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
<u>Ritiene soddisfacente il personale di animazione in merito a:</u>			
1) Professionalità	1	2	3
2) Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
<u>Ritiene soddisfacente il personale socio assistenziale in merito a:</u>			
1) Professionalità	1	2	3
2) Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
<u>Ritiene soddisfacente il Coordinatore/Manager di Commessa di Struttura in merito a:</u>			
1) Professionalità	1	2	3
2) Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
<u>Ritiene soddisfacente il personale amministrativo della Cooperativa in merito a:</u>			
1) Professionalità	1	2	3
2) Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
QUALITÀ DELLA VITA			
<u>Ritiene soddisfacente rapporti umani che l'Ospite/Utente ha all'interno della Residenza:</u>			
1) Rapporti con gli altri Ospiti/Utenti	1	2	3
2) Rapporti con il personale	1	2	3
<u>Ritiene soddisfacenti le attività rivolte anche ai Familiari e/o alla popolazione effettuate nel corso dell'anno all'interno e all'esterno della Struttura</u>	1	2	3

Eventuali proposte per il miglioramento: _____

Lunazzurra ringrazia per la disponibilità.




Il presente questionario può essere restituito c/o la struttura nell'apposita cassetta dedicata sita all'ingresso della struttura. In alternativa, il questionario può, a discrezione del compilatore, essere inviato via mail all'indirizzo di posta elettronica: segreteria.generale@lunazzurracoop.it, o via posta prioritaria c/o la sede legale della cooperativa.

Lunazzurra Cooperativa Sociale	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO DOMICILIARE COMUNE DI MODIGLIANA (FC)	Q_MOD_65_02_MDC_Quest_Utenti_DOMI CILIARE.Docx
		Pagina 20 di 20

La Direzione ringrazia per la compilazione del presente questionario attraverso il quale sarà possibile valutare il grado di soddisfazione degli Ospiti/Utenti e dei Familiari per le attività effettuate c/o il Servizio Domiciliare. L'elaborazione dei questionari ci consentirà di individuare punti di forza e punti di criticità della nostra organizzazione, dandoci modo di migliorare e di venire incontro alle esigenze della nostra Utente.

Si prega di esprimere la propria soddisfazione barrando con una X uno dei numeri posti nelle caselle a destra della domanda secondo il criterio seguente:

Data di compilazione _____	Riservato alla direzione Nr. Registraz. _____
-------------------------------	--

	1 	2 	3 
Contrassegnare con il segno "X" il grado di soddisfazione			
SERVIZI			
Ritiene soddisfacente:	Insoddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Soddisfatto
Le prestazioni di assistenza alla persona	1	2	3
Gli orari delle attività giornaliere	1	2	3
Le attività svolte durante gli accessi sono adeguate alle Sue esigenze	1	2	3
La pianificazione, la programmazione, la gestione degli imprevisti, l'affidabilità e la continuità della comunicazione del e con il servizio	1	2	3
Ritiene positivo ed efficace il Suo coinvolgimento nella stesura del Piano Assistenziale Individualizzato	1	2	3
PERSONALE			
Ritiene soddisfacente il personale socio assistenziale in merito a:			
Professionalità	1	2	3
Cortesia, educazione e disponibilità	1	2	3
QUALITÀ DELLA VITA			
Ritiene soddisfacenti i rapporti umani che ha all'interno del suo contesto di vita			
Rapporti con i familiari	1	2	3
Rapporti con il vicinato	1	2	3
Rapporti con il personale di assistenza	1	2	3

Eventuali proposte per il miglioramento: _____

Lunazzurra ringrazia per la disponibilità.

Il presente questionario può essere restituito c/o la struttura nell'apposita cassetta dedicata sita all'ingresso della struttura. In alternativa, il questionario può, a discrezione del compilatore, essere inviato via mail all'indirizzo di posta elettronica: segreteria.generale@lunazzurracoop.it, o via posta prioritaria c/o la sede legale della cooperativa.