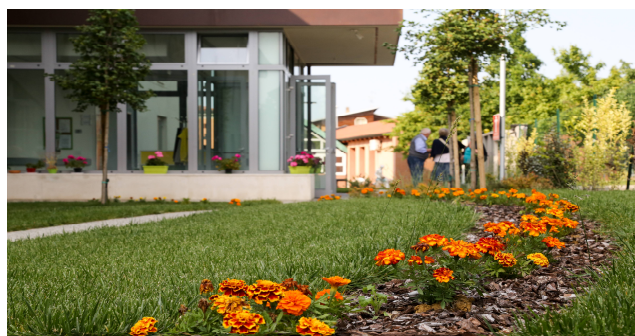


# CARTA DEL SERVIZIO

## CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI CERVI LUIGI ALBINEA(RE)



*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)  
P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130  
Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)  
Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## SOMMARIO

Presentazione	pag. 3
Principi ispiratori	pag. 4
Finalità e valori	pag. 5
Mission	pag. 6
Presentazione della struttura e la sua storia	pag. 7
Servizi erogati	pag. 9
Altri servizi	pag. 10
Servizio alberghiero	pag. 11
Personale della struttura	pag. 13
Contatti del personale in servizio	pag. 14
La vita in struttura	pag. 15
• Giornata tipo	
• Rapporti con personale	
• Corrispondenza, comunicazioni telefoniche e connessione internet	
• Svolgimento di pratiche burocratiche	
• Medicinali e prestazioni specialistiche	
• Custodia di valori	
• Camera e posto letto	
• Conservazione alimenti e/o farmaci	
Orario di apertura e visita	pag. 17
Destinatari	pag. 18
Modalità di ingresso	pag. 18
Presa in carico –periodo di osservazione	pag. 19
• Stesura e verifica del PAI	
• Conservazione del posto	
• Modalità di pagamento e cauzione	
• Spese a carico dell'ospite	
• Morosità	
• Attestazioni fiscali	
Dimissioni	pag. 21
Decesso	pag. 22
Informazione e partecipazione	pag. 23
Responsabilità della struttura	pag. 26
Tutela e gestione dei dati personali	pag. 26
Situazioni di emergenza	pag. 27
Individuazione dei fattori quantitativi e qualitativi del servizio	pag. 29
Tariffe	pag. 31

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto di salute e di informazione che consente al cittadino di documentarsi circa i servizi erogati dalla cooperativa sociale "Albinea Insieme CASA CERVI LUIGI".

La Cooperativa Sociale Casa Cervi, aderente alla Federazione Diocesana Servizi agli Anziani (FeDiSA), ha redatto la propria Carta dei Servizi con lo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione per i clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento della nostra organizzazione: rispetto della dignità dell'anziano *che* usufruisce del servizio e della sua famiglia, rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad esso correlati.

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno contrattuale che il servizio della Casa Residenza Anziani assume con l'ospite e con i suoi familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un attivo e dinamico rapporto di collaborazione e di informazione.

La Casa Residenza Anziani "Casa Luigi Cervi" (*di seguito indicato con CRA*) è una struttura socio-assistenziale, residenziale, per persone anziane con diverso grado di non autosufficienza.

È parte integrante della rete dei servizi della zona pedecollinare della Provincia di Reggio Emilia e accoglie anziani non solo del Comune di Albinea, ma anche del Distretto.

È un servizio che si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi agli anziani, è aperto e integrato con il territorio di riferimento, favorendo l'interazione di molteplici e differenziati soggetti giuridici (istituzioni, associazioni, servizi...ecc).

La struttura si trova in una zona non lontana dal centro del paese, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

È situata in zona collinare, nel Comune di Albinea, via P. Togliatti n. 8, tel. 0522/599841  
indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)

Sito internet: [www.albineacasainsiemecerviluigi.it](http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it)



*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: amministrazione@casacervi.it*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*



## **PRINCIPI ISPIRATORI**

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali di

### **- EGUAGLIANZA**

Il servizio è erogato nel rispetto delle persone assistite e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali socio-sanitarie della persona assistita.

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) per ogni singola persona.

### **- IMPARZIALITA'**

Ogni comportamento nei confronti della persona assistita è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **-CONTINUITA'**

L'organizzazione del lavoro è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali tutelari, nel rispetto dei PAI: non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

### **- PARTECIPAZIONE**

Alle persone assistite e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra responsabili del servizio, familiari e ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Per questo il PAI è periodicamente aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale ed è condiviso con i familiari.

### **- EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente, qualificato e motivato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*



## **FINALITA' E VALORI**

Al fine di garantire una qualità di vita agli utenti il più possibile vicino alle attese proprie e dei familiari, si perseguono le seguenti finalità e valori fondamentali:

- **Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano**, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età. Offrire un ottimale percorso di vita favorendo il recupero e il mantenimento di tutte le capacità residue (psico-fisiche) facilitando la socializzazione ed evitando (o ritardando) il più possibile un ulteriore decadimento.

Per questo è fondamentale il coinvolgimento delle famiglie (o del caregiver) e del medico di famiglia.

- **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi. La formazione, il coordinamento ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale del personale impiegato, valorizzando le tecniche professionali di ciascuno di loro, sono elementi di garanzia di elevata qualità del servizio reso.

- **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale della comunità** rafforzando la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento di una buona autosufficienza a livello relazionale.

- **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'anziano e del suo stato di salute, per fare sì che la vita vissuta all'interno della CRA sia la più serena possibile

- **Garantire all'utente e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita all'interno della CRA e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

- **Assicurare all'ospite supporto educativo, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e, nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto e incontro.



## **MISSION**

La mission che caratterizza il servizio della CRA è garantire il benessere bio-psico-sociale della persona anziana.

**La finalità** è quella di offrire uno spazio di vita piacevole in continuo dialogo con la comunità territoriale di riferimento; un luogo dove gli ospiti possano trovare assistenza nei bisogni quotidiani, nella cura della propria persona e valorizzando i propri affetti.

**L'obiettivo** è quello di costruire un percorso di cura che gestisca al meglio i bisogni di salute e che, al tempo stesso, promuova azioni rieducative e riabilitative che valorizzino anche la dimensione psico-affettiva e funzionale, pur nel rispetto dei limiti e della sofferenza che spesso si accompagnano alla cronicità e alla condizione di dipendenza dalle cure "dell'altro".

**Lo scopo** è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei familiari promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti in relazione alle esigenze di ogni singolo utente: tutto questo attraverso la promozione di una "alleanza terapeutica" all'interno di un triangolo sociale di cura costituito dall'anziano, dalla sua famiglia (e/o dai caregivers formali) e dal servizio.

**Promuove**, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale cittadina, favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituiscono un sistema orientato alla qualità dell'assistenza, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto dell'anziano in condizione di fragilità.

Secondo la nostra filosofia non si improvvisano i gesti di cura che esprimono **il senso** e **il perché** di chi si prende cura: sono gesti che si coltivano, si imparano e si affinano. Sono gesti di cura che esprimono la scienza che sostiene l'agire, il rispetto per chi si affida alle nostre cure.

L'individuazione e definizione della Mission è il requisito fondamentale per la costruzione di un sistema di qualità, perché da questo derivano i principi guida che orientano l'assetto organizzativo e operativo:

- **personalizzazione dell'intervento**: la qualità della vita delle persone anziane all'interno della CRA è determinata principalmente dalla capacità degli operatori di

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo anziano attraverso il rispetto della centralità e individualità della persona, il rispetto delle capacità e delle autonomie individuali, il rispetto del diritto a essere informati ed ascoltati;

- **integrazione multidisciplinare:** nella CRA viene adottato un approccio alla persona di tipo globale e una metodologia che privilegia il lavoro di equipe. Le diverse figure professionali modulano il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividono gli obiettivi e individuano comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari;

- **integrazione della casa con la rete dei servizi:** la CRA si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi rivolto agli anziani e è quindi aperto e integrato con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.). Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziano i familiari e tutti coloro che a diverso titolo sono figure significative nella storia dell'anziano stesso.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E LA SUA STORIA**

La struttura è gestita dalla Cooperativa Albinea Insieme Casa Cervi Luigi, istituita nel 2001.

La CRA ultimata e inaugurata il 18/10/2014, nasce grazie alla donazione della famiglia Vivaldo Cervi alla Parrocchia di San Gaetano di Albinea di un appezzamento di terreno da destinarsi a favore degli anziani del paese.

La Parrocchia di Albinea ha pensato di unire le forze con il dono ricevuto e fare un polo socio-assistenziale, quindi Parrocchia e Comune partecipando congiuntamente nella "Albinea Insieme S.r.l." hanno costruito il Centro Diurno che gestiscono tramite la Cooperativa sociale "Albinea Insieme Casa Cervi Luigi" e gestiscono ora la CRA e gli appartamenti protetti posti nel nuovo stabile rispettivamente al piano terra e al piano superiore.

La CRA si colloca all'interno del Piano per la Non Autosufficienza, come servizio per anziani, si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi del territorio e del Distretto di competenza.

Il soggetto gestore "Albinea Insieme Casa Cervi Luigi" partecipa alla rete del Sistema integrato territoriale in modo attivo con diversi interlocutori e servizi quali: Ausl, il comune di Albinea, Unione delle Terre Matildiche, Distretto Socio-sanitario e Fedisa (Federazione Diocesana di Servizi Agli Anziani).

### **Caratteristiche della Struttura**

La CRA si pone come presidio socio-sanitario di carattere residenziale ed è di proprietà della "Albinea Casa Insieme SPA" di Albinea (RE).

Dispone di n. 34 posti letto, di cui 18 accreditati con l'azienda USL e 16 a libero mercato. I posti letto sono organizzati in:

- due camere singole con bagno privato;
- otto camere singole con bagno ogni due camere;
- dieci camere doppie con bagno in camera,

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

- due camere doppie con bagno in camera, poste nello stabile ove risiede il servizio di Centro Diurno.

Gli arredi sono confortevoli e gradevoli, permettono una idonea funzionalità d'uso e fruibilità in relazione alle caratteristiche dell'utenza ospitata; la loro tipologia è conforme a quanto previsto dalla normativa vigente.

La CRA assicura un ambiente confortevole, con spazi ben organizzati e strutturati e attrezzati per le diverse esigenze della vita quotidiana. Alcune pareti sono colorate con colori tenui e riposanti che migliorano il comfort. Sono presenti sale comuni per attività varie di musica, di gioco e attività occupazionali, spazi protetti per accogliere visite di parenti o amici.

Nel nucleo è presente uno spazio idoneo ad interventi riabilitativi personalizzati, mentre nell'interrato vi è un ampio spazio per le attività di fisioterapia, animazione, ginnastica dolce di gruppo, attività di stimolazione cognitiva.

La CRA garantisce tutti gli spazi necessari per i servizi da offrire alle persone ospitate, compresa la cucina interna per la preparazione dei pasti e la lavanderia per il lavaggio della biancheria personale.

Gli spazi sono ampi e luminosi con arredi adeguati alla tipologia degli utenti favorendone l'autonomia.

Molti ambienti si affacciano sul giardino con un ampio porticato e con un percorso pedonale attrezzato a disposizione degli ospiti e dei loro parenti.

La struttura è completamente climatizzata grazie ad un innovativo impianto per il trattamento dell'aria in tutti gli ambienti rendendo confortevole la permanenza in struttura in qualsiasi stagione. Particolare attenzione viene posta anche alla diffusione di aromi naturali che facilitano lo stato di benessere delle persone presenti in qualsiasi momento della giornata.

Nella struttura vi è una cappella per il culto, aperta a tutti coloro che desiderano concedersi uno spazio di ritiro.



*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*



## **SERVIZI EROGATI:**

La CRA fornisce agli ospiti i servizi sotto elencati:

### **Assistenza di tipo tutelare (diurna e notturna).**

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari, in possesso di specifico attestato di qualifica professionale, che si prendono cura dell'anziano attuando il Piano di Lavoro nel pieno rispetto delle procedure condivise e tenendo conto delle volontà espresse dagli anziani e dai loro parenti o care-giver (PAI).

Tutte le proposte del servizio e quelle eseguite hanno lo scopo di assistere attivamente l'ospite, nelle 24 ore, provvedendo all'assistenza quotidiana, al controllo delle condizioni psicofisiche, interventi relativi alle posture, mobilizzazione, deambulazione, idratazione ed assistenza ai bisogni fisiologici, nonché l'aiuto, quando necessario, nell'alimentazione.

### **Assistenza sanitaria ed infermieristica.**

Il servizio sanitario viene garantito dagli Infermieri e dal medico di medicina generale assegnato dall'AUSL, i quali, oltre a tutte le prestazioni necessarie per gli ospiti, mantengono i contatti con i medici che hanno in cura l'anziano e con i presidi ospedalieri, prenotando visite specialistiche e gli automezzi per raggiungere i vari centri sanitari del territorio. Il servizio prevede la somministrazione dei farmaci, rilevazione periodica dei parametri vitali, il controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti, le medicazioni e la riattivazione della funzionalità della persona che ne abbisogna. L'ospite che entra su posto convenzionato viene assegnato d'ufficio al medico assegnato alla struttura da parte dell'azienda USL. L'ospite che entra su posto privato mantiene il proprio medico di base.

### **Assistenza riabilitativa**

Il servizio viene garantito da un Tecnico della Riabilitazione/Fisioterapista che ha, come finalità, riabilitare e/o conservare le capacità residue di ogni ospite.

Le azioni che vengono sviluppate dal servizio sono:

- la valutazione degli ausili necessari agli ospiti per migliorare la qualità della vita, permettendo un alto grado di autonomia possibile soprattutto negli spostamenti;
- il controllo delle posture in carrozzina e/o agli ospiti allettati;
- le attività motorie e di gruppo volte a mantenere o migliorare la capacità residua di movimento e la rieducazione funzionale;
- interventi specifici di rieducazione e riabilitazione neuromotoria ove indicato dal medico della struttura e/o da specialisti;
- progetti di fisio-animazione in collaborazione con l'animatrice.

### **Attività ricreativa e di animazione**

L'animazione è organizzata da una figura preposta con titolo professionale specifico che ha come finalità la promozione di iniziative occupazionali e ricreative dirette a sostenere i rapporti degli anziani sia all'interno che con l'ambiente esterno nonché a favorire il mantenimento e lo sviluppo degli equilibri e della dignità della persona.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

L'attività è finalizzata a creare esperienze ricreative, culturali ed espressive, attraverso progetti mirati di socializzazione, intrattenimento, valorizzazione della vita e delle biografie individuali.

Mensilmente, viene affisso nella bacheca all'ingresso un piano delle attività di animazione quotidiane e un programma per le uscite e gite all'esterno della struttura; le famiglie sono messe al corrente di tale programma anche attraverso comunicazioni allegate alle fatture, attraverso la posta elettronica, il sito internet e la pagina facebook e instagram.

Vengono altresì festeggiati i compleanni degli ospiti e gli eventi civili e religiosi previsti dal calendario annuale.

Con le normative Covid-19 i familiari possono partecipare solo presentando all'ingresso green passa rafforzato (vaccinazione con richiamo; ciclo primario o guarigione o esenzione con contestuale presentazione di un tampone con esito negativo effettuato nelle 48 ore precedenti).

## **ALTRI SERVIZI**

### **Parrucchiere/Barbiere**

La struttura provvede, secondo il bisogno, al servizio della piega dei capelli per le Signore ed alla rasatura della barba per gli Uomini.

Il parrucchiere è a disposizione per i servizi richiesti dall'Ospite in giorni prestabiliti e comunicati mediante affissione in bacheca. Il servizio è compreso nella retta per gli ospiti su posto accreditato; è a pagamento per gli ospiti su posto privato con tariffe concordate, calmierate ed esposte in bacheca, all'ingresso della Cra. Il servizio viene effettuato presso lo spazio di cura alla persona, situato nei locali del Centro Diurno o al piano semi-interrato

### **Manicure e pedicure**

La Struttura provvede, secondo il bisogno, al servizio di manicure e pedicure non curativa. Il servizio di pedicure curativa è compreso nella retta per l'Ospite su posto accreditato, mentre è a carico dell'Ospite su posto privato.

### **Assistenza psicologica**

Il servizio è effettuato attraverso la collaborazione di professionisti abilitati all'esercizio della professione di psicologo/psicoterapeuta. L'attività può prevedere una consulenza sia all'anziano che alla famiglia e, dove necessario, all'equipe della CRA. Il servizio è compreso nella retta, nei limiti della presenza dello psicologo in struttura di due ore settimanali.

### **Assistenza religiosa**

Il servizio cura l'assistenza religiosa rispettando ogni professione di fede. Nello specifico, viene curata l'assistenza religiosa cattolica con funzioni che si svolgono ogni giorno; al sabato pomeriggio la funzione è aperta anche ai cittadini. Vengono rispettate le regole alimentari previste da diversi credi religiosi. Tutto il servizio garantisce comportamenti ed azioni che rispettino le credenze.

### **Trasporti**

La Struttura procura, per l'ospite su posto privato che ne abbia necessità per acuzie e per visite programmate dal Medico di Mmg e/o dal Medico di struttura il trasporto mediante

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

ambulanza, con oneri a carico della dell'ospite/famiglia. Per l'ospite su posto accreditato, l'AUSL/Distretto di Reggio Emilia assicura i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri pubblici e privati accreditati di ospiti non trasportabili con mezzi ordinari, mentre restano a carico della struttura i trasporti per visite specialistiche e gli accessi al Pronto Soccorso non seguiti da ricovero.

Sono a carico dell'ospite sia su posto privato che accreditato gli oneri di trasporto per esigenze personali e non rientranti nei servizi erogati dalla struttura.

In caso di emergenza per accessi al pronto soccorso e/o visite specialistiche programmate l'anziano va sempre accompagnato; qualora la famiglia non sia disponibile la struttura garantisce l'accompagnamento a pagamento, previa valutazione delle esigenze di servizio.

Non è possibile garantire l'accompagnamento nelle ore notturne.



## **SERVIZIO ALBERGHIERO**

### **Servizio di ristorazione**

Il servizio ristorazione offre menù vari, equilibrati, nutrienti, concordati con l'azienda USL. Sono garantite diete personalizzate per ospiti con particolari esigenze di alimentazione o religiose. I pasti vengono preparati all'interno della struttura da personale dipendente della Cooperativa.

Il menù, sempre esposto e messo a conoscenza di parenti ed anziani, prevede una pluralità di scelte e di piatti in base alla stagione composto da primi, secondi, contorni, frutta e alla domenica il dolce.

Di norma i pasti vengono serviti nella sala da pranzo.

Qualora ci sia una prescrizione sanitaria il pasto può essere servito e consumato in camera da letto.

I pasti vengono serviti nelle seguenti fasce orarie:

- colazione entro le 9.30
- pranzo tra le 11.45 e le 12.45
- merenda tra le 15.45 e le 16.30
- cena tra le 18.45 e le 19.45

### **Servizio di pulizia**

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti è assicurata da personale dedicato, dipendente della Cooperativa. La pulizia viene effettuata quotidianamente, tramite

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

lavaggio e disinfezione di stanze, bagni e locali comuni. Vengono effettuate pulizie periodiche straordinarie programmate di tutti i locali della struttura, comprese le vetrate.

### **Servizio di lavanderia, cura della camera e degli effetti personali:**

Si effettua il riordino periodico di armadi, comodini, pulizia periodica degli ausili, carrozzine, tripodi, deambulatori. Viene garantito il cambio settimanale della teleria da letto e della biancheria da bagno; tale cambio avviene comunque ogni qual volta se ne ravvisi la necessità. La fornitura, il lavaggio e la sterilizzazione della biancheria da tavola, da letto e da bagno vengono assicurati tramite un servizio di lava nolo esterno.

Per gli Ospiti su posto accreditato, il lavaggio, stiro e cura dei capi personali intimi e dei capi di vestiario vengono garantiti, compresi nella retta, dal servizio di lavanderia interna.

Per gli Ospiti su posto privato, il lavaggio, stiro e cura dei capi personali intimi è compreso nella retta e gestito dalla lavanderia interna, mentre il lavaggio/manutenzione dei capi di vestiario è a carico dell'Ospite/famiglia. Per questi capi, la struttura ha attiva una convenzione con una lavanderia esterna del territorio.

È cura della struttura personalizzare gli indumenti degli ospiti tramite etichettamento.

### **Servizio di manutenzione**

Viene garantito con personale interno e con il supporto di ditte esterne la manutenzione ordinaria e straordinaria degli ambienti, degli impianti delle attrezzature e degli arredi della struttura, provvedendo a mantenerli efficienti e funzionanti in base alle varie esigenze e necessità che si presentano.

### **Servizio di centralino-reception.**

È presente un servizio di centralino-reception i cui orari di apertura sono definiti dalla Direzione della struttura ed indicati nella bacheca esterna. Il servizio gestisce e smista il traffico telefonico in entrata e in uscita e fornisce informazioni di carattere generale inerenti alla struttura.

### **Servizio di comunicazione**

La CRA, per valorizzare una buona comunicazione, offre un servizio di comunicazione attraverso uno spazio dedicato ai familiari che potranno usufruire di un'apposita bacheca e, per le situazioni più problematiche o per comunicazioni particolari, la Coordinatrice responsabile del servizio e la Raa ricevono i familiari previo appuntamento. La Raa è presente tutte le mattine per affrontare eventuali situazioni di emergenza/urgenza o diverse necessità.

La pagina facebook "Centro Polifunzionale per Anziani Casa Cervi" , la pagina instagram [casacervi\\_albinea](#) e il sito della CRA [www.albineacasainsiemecerviluigi.it](http://www.albineacasainsiemecerviluigi.it) garantiscono costanti aggiornamenti sulle iniziative e sulle diverse problematiche affrontate e discusse.

### **PERSONALE DELLA STRUTTURA**

Il personale che opera nella struttura è formato secondo le normative vigenti; sarà cura della cooperativa mantenere l'aggiornamento professionale specifico per ciascun ruolo. A tutti i dipendenti della CRA è applicato il contratto collettivo nazionale delle Cooperative sociali.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*



La struttura favorisce la formazione e l'aggiornamento del personale impegnandosi a sviluppare le attitudini e le potenzialità di ciascun dipendente nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e aspirazioni di ognuno trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi della struttura.

La struttura agevolerà la formazione di ognuno, invitando e stimolando tutti i dipendenti alla partecipazione a convegni e corsi di formazione sia obbligatori che facoltativi, di cui la struttura viene a conoscenza nell'obiettivo di promuovere la qualificazione del personale.

L'attività di programmazione annuale della qualificazione del personale verrà attuata in modo dettagliato richiedendo agli Enti preposti la comunicazione con congruo anticipo dei corsi di formazione programmati: il servizio si impegna annualmente alla formazione obbligatoria prevista da normativa vigente.

Il direttore, designata dal Consiglio di Amministrazione, è responsabile della struttura, con compiti di indirizzo, sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione dell'attività di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali, in collaborazione con le altre figure responsabili (coordinatore, coordinatore infermieristico, raa, responsabile amministrativa, responsabile delle attività assistenziali).

Il modello operativo è improntato al lavoro d'equipe avente come indirizzo unificante la condivisione progettuale, la globalità dell'intervento e la verifica dei risultati, a tal fine devono essere effettuate riunioni di equipe delle figure responsabili e degli operatori con cadenza periodica al fine di programmare e verificare l'attività.

### **Personale presente in struttura:**

- Direttore
- Coordinatore
- Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- Operatore Socio-Sanitario (OSS)
- Medico di Medicina Generale con presenza programmata
- Infermiere presente tutti i giorni dalle 6,30 alle 20,30.
- Terapista della Riabilitazione (TDR) presenza programmata
- Psicologo su appuntamento
- Animatore tutti i giorni dal lunedì al sabato
- Personale ausiliario (pulizia, guardaroba)
- Personale alberghiero (Cuoco/aiuto cuoco)
- Parrucchiera/barbiere presente tutti i martedì dalle 14,30 alle 18,00 e il mercoledì mattina dalle 9,30 alle 12,00
- Podologo al bisogno e su richiesta
- Manutentore
- Personale amministrativo

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## CONTATTI DEL PERSONALE IN SERVIZIO

### **DIRETTORE DI STRUTTURA: Elena Cipelli**

Telefono: 0522.599841

e-mail: [direzione@casacervi.it](mailto:direzione@casacervi.it)

orario di ricevimento: su appuntamento

### **COORDINATORE DI STRUTTURA: Elisa Pattacini**

Telefono: 0522.599841 interno 120 oppure 347.1607013

e-mail: [pattacini.e@casacervi.it](mailto:pattacini.e@casacervi.it)

orario di ricevimento: su appuntamento

### **RESPONSABILE ATTIVITA'ASSISTENZIALI: Danila Notari**

Telefono: 0522.599841 interno 123

e-mail: [raa@casacervi.it](mailto:raa@casacervi.it)

orario di ricevimento: su appuntamento

### **SPORTELLO AMMINISTRATIVO: Elisa Rabitti**

Telefono: 0522/599841 interno 122

e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)

orario di ricevimento: tutte le mattine dalle 9,00 alle 12,00

### **INFERMIERI:**

telefono: 0522/599841 interno 121 – interno 126

e-mail: [infermiere@casacervi.it](mailto:infermiere@casacervi.it)

### **FISIOTERAPISTA: Luca Cilloni**

Telefono: 0522/599841 interno 121

e-mail: [fisioterapista@casacervi.it](mailto:fisioterapista@casacervi.it)

orario di ricevimento: su appuntamento (presente tutte le mattine dalle 8,00 alle 11,00)

### **ANIMATRICE: Elisa Bertacchini**

Telefono: 0522/599841 interno 21

e-mail: [animatrice@casacervi.it](mailto:animatrice@casacervi.it)

orario di ricevimento: presente tutte le mattine e i pomeriggi (periodo covid)

**PSICOLOGO:** riceve su appuntamento – rivolgersi alla Direzione

**PARRUCCHIERA:** presente tutti i martedì pomeriggio dalle ore 14,30 alle 18,00 e mercoledì mattina dalle 9,00 alle 12,00

**PODOLOGO:** su richiesta e al bisogno

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## LA VITA IN STRUTTURA

### Giornata tipo

Il quotidiano soggiorno presso la CRA si svolge indicativamente come sotto riportato:

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITÀ PREVISTE</b>
<u>Ore 07,00–08,00</u>	progressiva sveglia, temporalmente eseguita sulle esigenze e gradimento degli ospiti, seguita dalla pulizia personale
<u>Entro le ore 09,30</u>	colazione e somministrazione terapie
<u>Ore 09.30–11,30</u>	attività varie, animazione, ginnastica, servizi riabilitativi generali ed educativi
<u>Ore 11,30–13,30</u>	Preparazione Pranzo e somministrazione terapie
<u>Ore 13,30 - 14,30</u>	Riposo pomeridiano
<u>Ore 14,30 - 16,00</u>	progressiva sveglia, temporalmente eseguita sulle esigenze e gradimento degli ospiti, seguita dalla pulizia personale
<u>Entro le ore 16.30</u>	Merenda e somministrazione terapie pomeridiane e attività varie
<u>Ore 16,30 – 18,30</u>	Animazione e cura della persona personalizzata.
<u>Ore 18,30 – 20.00</u>	Cena e somministrazione terapie serali
<u>Dalle 20,00</u>	Igiene personale e preparazione per il riposo, temporalmente eseguito sulle esigenze e gradimento degli ospiti

### **Rapporti col personale**

L'ospite deve intrattenere, con il personale addetto, un rapporto di reciproca correttezza, rispetto e comprensione.

Non possono essere pretese dal personale prestazioni non previste dal programma di lavoro in essere.

Non può essere data al personale operante in struttura alcuna gratificazione economica e/o regali di alcun genere.

### **Corrispondenza, comunicazioni telefoniche e connessione internet**

Ogni ospite può ricevere corrispondenza personale, che gli sarà smistata giornalmente.

È cura del personale facilitare le comunicazioni telefoniche in arrivo per l'Ospite.

La struttura è dotata di sistema per il collegamento internet rete WIFI.

### **Svolgimento di pratiche burocratiche**

La Struttura, a richiesta dell'ospite, ha la possibilità di curare alcuni adempimenti personali qualora l'ospite non abbia familiari e/o persone di riferimento per aiutarli in tali incombenze. Lo svolgimento di tali pratiche richiede un piccolo contributo liberale.

### **Medicinali e prestazioni specialistiche**

La Struttura fornisce agli ospiti medicinali e medicinali di uso corrente (protocollo ausl n°2013/0046999 del 16/05/2013)

I farmaci in classe A sono acquistati dalla struttura.

I farmaci a pagamento non in classe A, parafarmaci, integratori, rimedi omeopatici sono a carico degli Ospiti: se acquistati dalla Struttura saranno fatturati assieme alla retta.

Sono a carico dell'ospite gli oneri per prestazioni specialistiche relative a visite non richieste dal medico DI BASE E/O DAL MEDICO DELLA STRUTTURA, sia per gli Ospiti su posto convenzionato che privato.

### **Custodia di valori**

La Struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze. C'è la possibilità di conservare in luogo protetto piccoli oggetti di valore.

### **Camera e posto letto**

Al momento dell'ammissione verrà assegnato un posto letto in una camera arredata.

Il posto letto verrà assegnato dalla CRA base alle condizioni psicofisiche dell'anziano e/o dei posti disponibili.

Per motivate esigenze organizzative e/o sanitarie la CRA si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione dandone comunicazione a parenti o care-giver.

Nel curare l'inserimento del nuovo ospite nella camera sarà data la giusta attenzione affinché si mantengano i legami affettivi con la propria casa di origine, garantendo ad ognuno la possibilità di personalizzare l'ambiente con suppellettili, fatto salva la verifica da parte dell'ufficio di coordinamento della CRA in merito alla compatibilità con le esigenze di sicurezza e con le normative vigenti ed al rispetto delle esigenze altrui.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*



Ogni camera è munita di sistema di chiamata per le emergenze; è consentito l'uso di apparecchi audiovisivi ed informatici.

È fatto divieto di introdurre attrezzature elettriche (stufette, phon, abat-jour, ecc.).

È fatto divieto di ospitare nella camera, nelle ore notturne, persone estranee, qualunque sia il legame di parentela ed amicizia con l'ospite; eventuali eccezioni alla presente disposizione dovranno essere autorizzate espressamente dall'ufficio di coordinamento della CRA. Nella struttura non è consentito fumare.

La struttura è disponibile a valutare l'opportunità di accogliere piccoli animali all'interno per la realizzazione di progetti assistenziali finalizzati al ben-essere degli ospiti.

### **Conservazione alimenti e/o farmaci**

È vietato tenere in camera cibi, bevande e farmaci deteriorabili e qualora il parente intenda portare cibi e/o farmaci ai propri cari, gli alimenti e/o farmaci introdotti nella struttura dovranno essere consegnati ad un operatore e ad un infermiere il quale valuterà la somministrazione.

### **Orario di apertura e visita -**

La CRA è aperta sulle 24 ore, ma l'accesso alle aree comuni e ai nuclei è consentito tutti i giorni dalle ore 7.30 alle 20.30 salvo deroghe rilasciate dall'ufficio coordinamento della CRA.

Durante questo orario l'ospite è libero di ricevere visite, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti.

In particolare è fatto divieto entrare e/o permanere nei locali in alcuni momenti della giornata per rispetto della privacy e del decoro degli anziani: durante l'igiene personale, la pulizia degli ambienti e nelle ore notturne.

Fermo restando la filosofia del rispetto del momento del pasto per tutti gli anziani, nel caso in cui un familiare senta la necessità di stare accanto al proprio caro nel momento del pasto per controllare o aiutarlo nell'assunzione del cibo, verranno messe in atto tutte le strategie per poter accogliere la richiesta.

Qualora la sala non riuscisse a ospitare tutte le persone che ne facciano richiesta, verrà trovata una corretta soluzione a tale situazione.

Per i familiari che lo richiedono è possibile pranzare in struttura dietro corrispettivo della quota pasto stabilita dall'amministrazione.

**Sono attualmente in vigore alcune restrizioni per l'accesso in struttura, causa Covid-19. Rivolgersi alla coordinatrice per maggiori informazioni.**

### **Uscite dalla struttura**

L'ospite gode della massima libertà, può entrare ed uscire liberamente dalla struttura salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute.

In caso di uscita dalla residenza, l'ospite, il familiare o l'accompagnatore autorizzato dell'ospite non autosufficiente è tenuto ad informare gli operatori del nucleo, firmando un modulo debitamente predisposto ed annotando gli orari al momento dell'uscita e del rientro.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

Se il temporaneo allontanamento dalla Struttura dovesse comportare l'assenza all'ora dei pasti, l'ospite è tenuto a darne preventivo avviso.

### **Sicurezza e gestione delle emergenze**

Per la salvaguardia della sicurezza fisica degli ospiti, dei lavoratori e dei visitatori nella struttura è stato predisposto il Piano di Sicurezza ed Evacuazione.

Il Piano è affisso nei punti strategici della struttura.

### **DESTINATARI:**

La CRA accoglie persone anziane non autosufficienti, con una età pari o superiore a 65 anni, impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione e di azioni dirette a promuovere l'autonomia, integrandone o sostituendone le limitazioni parziali o totali.

Possono accedere alla CRA anche persone con età inferiore a 65 anni con bisogni e patologie assimilabili a quelli degli anziani, come previsto dalla L.R 5/2000.

### **MODALITA' D'INGRESSO**

L'accesso ai posti della CRA per gli Ospiti su posto privato avviene come segue:

- prioritariamente a coloro che fruiscono del servizio alloggi assistiti della medesima struttura e facciano domanda di accesso alla CRA o che debbano essere dimessi dal servizio alloggi assistiti a seguito della perdita dei requisiti di permanenza.
- prioritariamente ai cittadini residenti nel Comune di Albinea
- in subordine, a chi ha familiari (figli-nipoti) residenti nel Comune di Albinea
- in caso di ulteriore disponibilità, a cittadini non residenti

L'accesso ai posti della CRA per gli Ospiti su posto convenzionato avviene tramite segnalazione del SAA (Servizio Assistenza Anziani) del Distretto di Reggio Emilia. Ai sensi della programmazione distrettuale vigente, le assegnazioni corrispondono ad utenti residenti nel Comune di Reggio Emilia per nr. 4 posti e ad utenti residenti nell'Unione Colline Matildiche per nr. 8 posti.

Dal momento in cui viene proposto il posto letto l'utente/la famiglia ha **48 ore** di tempo per decidere se accettare o rifiutare il posto.

### **NON SONO AMMESSI:**

- utenti affetti da patologie psichiatriche attive, non compatibili alla vita comunitaria
- utenti portatori di patologie ritenute non congrue o incompatibili con le finalità socio-assistenziali della struttura, con la tipologia dei servizi offerti o con la vita di comunità
- utenti con polipatologie gravi con necessità di sorveglianza continua h 24 sanitaria infermieristica
- utenti con demenza grave (severa), con alterazioni comportamentali gravi, quali tentativi di fuga, con necessità di alta sorveglianza o di ambiente protetto, aggressività fisica e autolesionismo.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

Sulle domande di posto privato, la decisione in merito all'ammissibilità verrà effettuata in base alla valutazione della struttura sul grado di non-autosufficienza della persona da accogliere. La rinuncia al posto privato comporta lo slittamento a fine lista di attesa.

Eventuali eccezioni possono essere prese in considerazione dopo una valutazione



effettuata dal medico della struttura, Coordinatrice, infermiere e R.A.A..

### **Documenti per l'ammissione**

Al momento dell'effettivo inserimento l'ospite o il referente indicato, è tenuto a presentare la seguente documentazione:

- Carta di Identità in corso di validità
- Stato di famiglia
- Certificato di residenza
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria
- Breve anamnesi a cura del medico curante e/o Certificazione medica indicante la diagnosi e la terapia farmacologica in atto
- Attestato di esenzione Ticket (se presente)
- Attestato di Invalidità (se presente)
- Tessera elettorale (nel caso di ricovero definitivo)

### **Contratto**

All'accettazione del posto segue la firma di un contratto che impegna la Cooperativa Albinea Insieme Casa Cervi Luigi a fornire le prestazioni caratterizzanti il servizio indicato e l'ospite, e/o il/i suo/i familiare/i di riferimento, dovrà dichiarare di conoscere le norme che regolano la vita della struttura e di impegnarsi a rispettarle.

A partire dal giorno di stipula del contratto, l'ospite si impegna a sostenere il costo totale del servizio anche se non avviene l'ingresso in struttura che comunque dovrà avvenire entro 7 giorni, pena la decadenza del posto stesso. In caso di ricovero ospedaliero concomitante all'ingresso in struttura, verranno mantenute le condizioni descritte alla voce "conservazione del posto" (vedi pag. 20).

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## **PRESA IN CARICO - PERIODO DI OSSERVAZIONE:**

L'ingresso dell'anziano prevede una presa in carico della persona, pertanto è preceduto da un colloquio preliminare con la famiglia e l'anziano e finalizzato alla conoscenza reciproca, alla valutazione delle autonomie residue e alla conoscenza del familiare per comprendere meglio i bisogni, le abitudini e le preferenze della persona anziana.

Per l'ospite su posto privato, la struttura si riserva un periodo di osservazione e di valutazione del benessere dello stesso della durata di 15-20 giorni, al fine di confermare la presa in carico e l'ospitalità presso il servizio.

Nell'ipotesi che l'osservazione dia esito negativo, il Coordinatore della struttura segnala motivatamente la circostanza alle persone e/o servizi interessati e procede alla dimissione.

Nel caso si tratti di un ospite su posto accreditato, la struttura si riserva di attivare una rivalutazione dello stesso facendone richiesta al SAA.

## **Stesura e verifica del progetto/piano assistenziale individualizzato per ogni utente (PAI)**

Una volta inserito l'ospite in struttura viene elaborato un Piano Assistenziale Individuale (PAI) di ingresso entro 30 giorni dall'ingresso.

Il PAI viene condiviso oltre che con l'ospite, quando possibile, anche con il familiare o caregiver di riferimento.

Successivamente il PAI viene sottoposto a verifica, ed eventualmente rivisto, ogni 6 mesi o comunque ogni qualvolta sia necessario in relazione a criticità segnalate negli incontri periodici d'equipe.

## **Conservazione del posto**

Per posto privato:

- In caso di assenze inferiori ai 7 giorni verrà corrisposta l'intera retta giornaliera;
- In caso di assenze dagli 8 ai 15 giorni viene corrisposto il 60% della retta;
- In caso di assenze superiori ai 15 giorni viene corrisposto il 60% in caso di vacanza, il 30% in caso di ospedalizzazione.

Per posto accreditato:

è previsto il versamento del 45% della retta dal primo giorno di assenza, in caso di ricovero ospedaliero, rientro temporaneo in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici, assenze programmate concordate con la struttura.

## **Modalità di pagamento e cauzione**

A inizio mese sarà emessa fattura da saldarsi entro 15 giorni dall'emissione.

Il pagamento dovrà avvenire secondo le modalità indicate nel contratto stipulato fra CRA ed ospite e il/i garante/i o il soggetto autorizzato ad operare in sostituzione.

Al momento della stipula del Contratto tra la CRA e l'Ospite, quest'ultimo o il/i garante/i o il soggetto autorizzato ad operare in sostituzione, si impegna/no irrevocabilmente a versare alla CRA una quota pari a due mensilità della retta, nel caso di posto privato e una mensilità, in caso di posto accreditato, a titolo di cauzione, a garanzia di tutti gli adempimenti previsti a carico dell'Ospite qualora il ricovero abbia una durata pari o superiore a tre mesi. Tale cauzione è da intendersi infruttifera e verrà restituita, nel suo identico ammontare, alla conclusione del rapporto di ospitalità presso la struttura, salvo

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

verifica della regolarità di tutti i pagamenti e salva la possibilità di rivalersi sulla stessa, in conseguenza di eventuali azioni per il recupero forzoso intraprese nei confronti dell'Ospite a fronte di mancati pagamenti o di eventuali danni da risarcire.

Nel caso di un ricovero inferiore ai tre mesi, la cauzione non verrà richiesta.

### **Spese a carico dell'ospite**

Sono escluse dalla retta e, pertanto, restano a carico dell'ospite, le spese relative a:

- a) acquisto indumenti personali;
- b) eventuali farmaci, prodotti per le medicazioni, integratori dietetici non forniti dall'Azienda USL e prescritti dal medico curante; (protocollo ausl protocollo n° 2013/0046999 del 16/05/2013)
- c) ticket ed onorari dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura;
- d) soggiorni, viaggi e permanenze all'esterno della struttura;
- e) protesi (ad esclusione di quelle a carico del Servizio sanitario nazionale);
- f) Trasporto per visite mediche ed accertamenti non prescritti dal MMG o dal medico della struttura (da rivalutare in Cda)

L'ospite è tenuto a saldare mensilmente, ove non l'abbia fatto al momento, le spese extra-retta rimaste a suo carico.

### **Morosità**

In caso di insorgenza di morosità per l'ospite su posto privato, la Cooperativa Albinea Insieme Casa Cervi Luigi potrà valutare piani di rientro da concordare con gli interessati e/o procedere al recupero del credito tramite le vie legali con addebito delle relative spese. Nel caso di morosità superiore a due mesi e in assenza di un piano di rientro convenuto e rispettato, la Cooperativa valuterà la dimissione dell'ospite e si avvale della possibilità di richiedere il rimborso delle spese di recupero credito, rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

In caso di insorgenza di morosità per gli ospiti su posto accreditato, la struttura provvede ad inviare all'utente/famiglia e per conoscenza ai Servizi Sociali Territoriali un sollecito di pagamento, a mezzo raccomandata, con indicazione del termine per adempiere al pagamento. Trascorso infruttuosamente tale termine, la Cooperativa provvede ad informare i Servizi Sociali Territoriali competenti dell'inadempienza dell'utente e della definitiva messa in mora dello stesso. Conseguentemente la Cooperativa potrà provvedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

### **Attestazioni fiscali**

In applicazione della Deliberazione di Giunta Regionale n. 2110 del 2009 lettera a) del paragrafo 9, così come modificata dalla Delibera di Giunta Regionale n. 292 dell'11/03/2014 e s.m.i., la CRA rilascia annualmente, ai soggetti che lo richiedono, l'attestazione della quota di retta pagata relativa ai costi per spese di assistenza specifica. L'attestazione consente agli aventi diritto di portare tali somme in deduzione dal reddito complessivo, ovvero di beneficiare delle detrazioni.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## **DIMISSIONI**

La dimissione dell'ospite potrà avvenire allorché si verifichi una delle seguenti circostanze:

- esito negativo dell'osservazione iniziale in seguito a valutazione del PAI entro i primi 15/20 giorni di permanenza;
- siano mutate le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione, consentendone il ritorno nell'ambito familiare;
- termine del periodo di ricovero temporaneo previsto nel contratto;
- condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- ripetute e gravi infrazioni alle disposizioni e regolamentazioni della struttura;
- stato di morosità superiore a due mesi e in assenza di un piano di rientro;
- mancata accettazione da parte dell'ospite o garante dell'eventuale variazione dell'ammontare della retta

In caso di dimissione volontaria dell'Ospite, lo stesso o un suo familiare è tenuto a darne un preavviso scritto di 15 giorni. Presso la portineria della struttura è disponibile il modulo "Preavviso di dimissioni", da sottoscrivere e riconsegnare.

## **DECESSO**

### **Procedura in caso di decesso**

In caso di decesso di un utente, il servizio della CRA provvede ad avvisare immediatamente (qualunque sia l'orario) il familiare di riferimento il cui nominativo è presente nella scheda personale dell'anziano.

La salma rimane nella sua stanza per due ore, tempo necessario per la certificazione dell'avvenuto decesso. Dal momento che a Casa Cervi non è presente un luogo di commiato dedicato, la Cooperativa ha stipulato un accordo con Croce Verde per il trasporto della salma presso il cimitero di Coviolo (24 ore su 24) oppure presso il cimitero di Caselline (dalle 6,00 alle 20,00). La famiglia è autonoma nella scelta dell'impresa di onoranze funebri.

Tutti gli oneri relativi alla vestizione della salma, alla cerimonia funebre, al trasporto, alla tumulazione o alla cremazione, sono a carico dei parenti e degli eredi.

Ove il deceduto non abbia familiari, o questi ultimi non diano indicazioni in merito, l'individuazione del servizio di onoranze funebri è effettuata, secondo criteri di economicità, dalla struttura, tra le varie imprese che agiscono nell'ambito del territorio di Albinea.

### **Ritiro effetti personali degli ospiti deceduti**

In caso di decesso i parenti, entro tre giorni, devono mettere la struttura nella condizione di potere consegnare gli effetti personali e quant'altro di proprietà del defunto agli effettivi aventi diritto: questi devono presentare la documentazione necessaria alla loro individuazione.

Nel caso in cui i familiari non provvederanno a quanto sopra, la CRA declina ogni responsabilità per danni che possano derivare agli stessi.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*





## **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

### **Libertà di opinione e comunicazione**

Nella Struttura è garantita la più ampia libertà di manifestare la propria opinione e sono vietate tutte le forme di coercizione sia dirette che indirette.

### **Ruolo e coinvolgimento dei familiari e di altre figure**

La struttura opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel proseguimento degli obiettivi del servizio.
- Garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento.
- Favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività.
- Favorire la partecipazione attiva degli ospiti e delle loro famiglie alla vita sociale del servizio promuovendo e agevolando incontri culturali, sociali, ricreativi e religiosi.
- Sollecitare la cittadinanza con feste e ed eventi alla vita della casa.
- Promuovere incontri con le associazioni di volontariato o altri enti e istituzioni interessati al servizio, per programmare e organizzare, proposte, suggerimenti e stimoli nuovi sul servizio.

I familiari, i conoscenti degli ospiti e la popolazione locale possono partecipare alla vita della CRA e intrattenersi con gli ospiti nei locali comuni senza arrecare disturbo ad altri ospiti od ostacolare le attività di animazione o degli operatori.

L'Amministrazione ed il personale non rispondono della custodia di denaro ed oggetti di valore che gli ospiti portano con sé presso la struttura.

I familiari vengono coinvolti nella vita della CRA, perché il familiare è parte integrante della storia dell'anziano. Questi infatti entra nel servizio insieme ai suoi familiari che rivestono un ruolo deciso, accanto all'equipe, nel determinare la qualità della relazione e della cura (pai).

Gli operatori supportano i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra CRA e ambito familiare, in specifico gli aspetti di cura e le strategie comportamentali che si sono rivelati efficaci con

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

l'anziano nella gestione delle diverse attività di vita quotidiana. I familiari possono intervenire in talune attività della struttura, come feste, gite, eventi.

La famiglia partecipa alla vita della CRA e alla progettazione dei Pai condividendo le decisioni assistenziali insieme al servizio promuovendo un percorso che approdi ad una vera e propria "alleanza terapeutica". In occasione della verifica ed elaborazione del Pai, il familiare viene invitato ad un incontro con alcuni membri dello staff (coordinatore, infermiere, fisioterapista, animatore, oss) per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'equipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

All'interno della CRA vengono programmate indicativamente due riunioni all'anno con i familiari ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità.

Di seguito riportiamo alcune delle attività messe in atto dalla struttura per concretizzare quanto sopra detto:

- applicazione procedure di ingresso attente a creare una buona alleanza operativa;
- due feste annuali con pranzo o merende in occasioni del Natale e della Pasqua
- somministrazione del questionario di soddisfazione a fine anno;
- due incontri annuali con i parenti per la presentazione della vision e l'analisi degli indicatori e delle risultanze del questionario di soddisfazione;
- incontri periodici con le famiglie, anche per la condivisione del Pai
- incontri, colloqui con la direttrice, la coordinatrice e/o il personale per qualsiasi bisogno durante la permanenza del congiunto;
- comunicazioni con la CRA tramite sms, mail, telefonate.

All'ingresso della CRA è messa a disposizione degli ospiti una bacheca per affissione di comunicazioni e proposte di interesse generale.

### **Comitato Ospiti e/o Parenti**

Presso la CRA potrebbe essere previsto un apposito organo composto da un minimo di tre ospiti e/o familiari/delegati che ha la facoltà di confronto con la Cooperativa riguardo alla qualità dei servizi offerti, denominato Comitato Ospiti e/o Parenti.

La CRA organizza, qualora necessario, momenti di incontro con il Comitato per raccogliere suggerimenti e segnalazioni.

Il Comitato può comunque richiedere incontri straordinari su esigenze specifiche in merito alle quali la CRA si impegna al confronto con tempi stabiliti compatibilmente alle esigenze interne e comunque entro un mese dalla richiesta effettuata.

Il Comitato si impegna a comunicare gli esiti delle suddette riunioni con l'insieme dei familiari degli ospiti.

La CRA per suo conto si impegna a convocare almeno due volte l'anno un'assemblea plenaria a cui possono partecipare i parenti e le associazioni di volontario di settore interessate: in tale occasione viene compilato un verbale ed un registro sui reclami e predisposto un intervento sulle non conformità/reclami rilevati.

### **Segnalazioni reclami e ricorsi**

Presso l'ufficio amministrativo sono disponibili moduli per le segnalazioni relative alla qualità delle prestazioni erogate.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

Tali moduli potranno essere compilati in forma anonima e depositati nell'apposita cassetta presente in struttura.

L'ospite e/o i suoi familiari che intendono presentare reclamo al fine di segnalare inadempienze, scorrettezze ovvero pretermissione dei regolamenti o comunque dei propri diritti, possono anche direttamente rivolgersi alla Direttrice e alla Coordinatrice della CRA.

La CRA, acquisite le notizie ritenute utili, decide sul reclamo e fornisce, entro venti giorni dal ricevimento, risposta scritta.

Contro la decisione sul reclamo è consentito ricorrere al Presidente della Cooperativa Albinea Insieme Casa Cervi Luigi, che si pronuncia entro sessanta giorni, informandone poi il presentatore del reclamo.

## **Altri interlocutori presenti nella CRA**

### **Altri soggetti sociali:**

La CRA favorisce il completo inserimento della struttura nel territorio attraverso la collaborazione con i servizi sociali che hanno in carico l'utente nella figura dell'assistente sociale, si interfaccia anche con la Parrocchia, il Centro disturbi cognitivi, il Centro di salute mentale, la Croce Verde e le altre associazioni di volontariato presenti nel territorio di Albinea.

La CRA può attivare progetti di tirocinio, stage o inserimenti lavorativi di cui la legge regionale. Ulteriori progetti di tirocinio, stage o inserimenti lavorativi potranno essere attivati a fronte di apposite convenzioni o protocolli di intesa stipulati con Enti Pubblici e privati quali Università, Scuole scuole, Enti formativi ecc.

## **Volontariato**

Riconoscendo il valore sociale del volontariato, se ne promuove l'apporto, in conformità a programmi concordati con la Coordinatrice della CRA.

La coordinatrice promuove un piano di lavoro che deve essere rispettato dai volontari, insieme a tutte le norme che regolano il funzionamento del servizio. La collaborazione dei volontari è in ogni caso esclusivamente integrativa e mai sostitutiva di quella del personale dipendente qualificato, al quale compete la responsabilità del funzionamento del servizio. Ogni volontario deve rispettare il regolamento e carta del servizio che gli sarà consegnato prima della sua presa di servizio all'interno del Centro.

Ad ogni volontario, inoltre, è consegnato un cartellino di riconoscimento da indossare tutte le volte che è in servizio.

Il consiglio d'Amministrazione ritiene opportuno che ogni volontario diventi anche socio della Cooperativa.

Sono presenti in struttura volontari, singoli ed organizzati in gruppi che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative della CRA (animative, di socializzazione, accompagnamenti, gite, feste, passeggiate) non sostitutive alle attività del personale assistenziale sanitario della struttura.

Ogni volontario prima dell'inizio del percorso all'interno della struttura incontra la coordinatrice. La stessa effettua un colloquio individuale che le permette di valutare le

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

motivazioni del candidato a tale esperienza e la compatibilità con il servizio. Al momento della valutazione dell'idoneità del volontario la coordinatrice pone le condizioni delle prestazioni che il futuro volontario può o non può svolgere all'interno della struttura e si prende la facoltà di valutare se è adeguato al servizio.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la coordinatrice in accordo con l'equipe.

La coordinatrice prima dell'ingresso di qualsiasi volontario comunica durante il collettivo la nuova figura che entrerà.

## **RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA**

La responsabilità generale di tutti i servizi della struttura è individuata dal soggetto gestore nella figura del Direttore.

La responsabilità gestionale di tutti i servizi della struttura è assegnata al Coordinatore che garantisce un'organizzazione che assicuri il coordinamento e l'integrazione delle diverse figure professionali presenti nei servizi per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Il Coordinatore rileva i bisogni formativi e informativi di tutto il servizio e propone nuovi percorsi in merito e raccoglie i dati relativi all'intera organizzazione; con il direttore pianifica, progetta e rendiconta in base alla normativa vigente sia regionale che nazionale.

### **Responsabilità civile**

La struttura non si assume alcuna responsabilità di carattere civile o penale, in merito a fatti che possano insorgere a causa di:

- scorretti comportamenti personali degli ospiti o dei loro visitatori
- per incidenti dovuti alle cose proprie degli ospiti.

La struttura non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto o incendio per le cose di proprietà degli ospiti lasciate incustodite.

## **TUTELA E GESTIONE DEI DATI PERSONALI**

### Trattamento dati personali comuni e sensibili

-il documento relativo al consenso informato affisso nella bacheca all'ingresso della struttura è a disposizione per consultazioni;

-all'ospite ed al caregiver verrà consegnato il documento relativo al consenso informato, che dovrà essere sottoscritto al momento dell'ingresso;

-il diritto di informativa spetta unicamente all'ospite ed al delegato.

### Gestione dei dati

I dati anagrafici e gli altri dati riguardanti l'assistenza dell'Ospite sono inseriti nei diversi sistemi informativi della struttura.

Tali dati sono trattati per gli adempimenti fiscali ed amministrativi di legge nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti in materia di tutela dei dati personali.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

### Cartella socio sanitaria

La cartella socio sanitaria (e ogni altra cartella riguardante l'interessato) potrà essere ritirata in copia conforme, a seguito di richiesta scritta fatta dall'ospite o, in caso di sua impossibilità, dal delegato e consegnata entro 15 giorni dalla data di richiesta.

### Informazioni a carattere sanitario

Le informazioni a carattere sanitario sono rilasciate all'interessato (o suo familiare/delegato) esclusivamente dal medico o dal referente sanitario di struttura, (non possono essere rilasciate dagli infermieri e dagli operatori di assistenza).

## **SITUAZIONI DI EMERGENZA**

### **IN CASO DI EMERGENZA**

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può scattare tempestivamente e nel quale ogni componente, adeguatamente formato, riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- minimizzare i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento; portare soccorso alle persone eventualmente colpite; delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Sono previste simulazioni di emergenza e prove di evacuazione con cadenza almeno annuale e comunque in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente.

Oltre a questo vengono definite le ulteriori situazioni di emergenza e le relative modalità di comportamento:

MANCANZA DI ENERGIA ELETTRICA	La casa residenza dispone di un gruppo elettrogeno che assicura il ripristino dell'energia elettrica in caso di black-out. Tutti i locali sono dotati di illuminazione ausiliaria di emergenza ad attivazione automatica.
MANCANZA DI EROGAZIONE ACQUA	La casa residenza ha definito un accordo con <b>gruppo Iren</b> che già fornisce acqua alla struttura per fornitura di acqua potabile, in caso di emergenza (rottura tubature e/o positività alla legionella) Per fare fronte all'immediata emergenza si provvederà all'acquisto di acqua in bottiglia per l'idratazione dell'anziano; per l'igiene personale ci si avvarrà di prodotti di "lavaggio a secco". Per quanto riguarda il servizio di cucina, si attiveranno pasti freddi d'emergenza se la mancata erogazione è improvvisa e di

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*



## MANCANZA DI EROGAZIONE DI GAS

durata di 4/5 ore, con uso di materiale a perdere.

Si attiverà il servizio di pasto da asporto con idonea ditta di refezione, nel caso di disservizio programmato dall'ente erogatore e per una durata più lunga.

Per quanto riguarda il servizio di cucina, se la mancata erogazione è improvvisa e di durata di 4/5 ore si attiveranno pasti d'emergenza per lo più freddi e utilizzando comunque le piastre elettriche di cui è dotata la cucina.

Si attiverà il servizio di pasto da asporto con idonea ditta di refezione, nel caso di disservizio programmato dall'ente erogatore e/o per una durata più lunga.

Per il servizio di riscaldamento, la situazione non rileva, in quanto la struttura viene riscaldata tramite energia elettrica.

Tale emergenza si verifica, invece, per l'acqua calda. Ci si appoggerà al Centro Diurno per l'igiene quotidiana degli ospiti (tramite taniche apposite).

## SCIOPERO DEL PERSONALE

La Struttura garantisce i seguenti servizi minimi essenziali, attivati tramite contingentamento:

- servizio socio assistenziale di base (ad esclusione del bagno completo non urgente)
- servizio di ristorazione
- servizio infermieristico

I servizi minimi essenziali di cui sopra, sono garantiti attraverso la presenza di:

2 oss 24 ore su 24

1 infermiera dalle ore 8,00 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 20,00

1 cuoca dalle ore 7,00 alle ore 13,00 e dalle ore 17 alle ore 20,00.

La struttura garantisce, nei tempi imposti dalle normative vigenti, il necessario preavviso di sciopero tramite affissione nelle apposite bacheche.

<b>ASSENZA IMPROVVISA CONTEMPORANEA DI PERSONALE</b>	<b>E</b> L'attuale turno organizzato dispone di N°2 persone che sono Jolly, più N°1 persona in riposo. Nel caso di emergenze di assenze improvvise di una o più persone l'organizzazione prevede la chiamata degli operatori del Centro diurno e Alloggi
--	--

## INDIVIDUAZIONE DEI FATTORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Al fine di giungere alla formulazione degli standard qualitativi del servizio della casa residenza anziani, il primo passo da compiere è l'individuazione dei fattori che determinano la qualità di questo servizio residenziale.

Considerata la complessità organizzativa abbiamo definito la qualità del servizio attraverso punti ben precisi:

- 1) STRUTTURA (pulizia, arredo, facilità di accesso)
- 2) PERSONALE (professionalità, cortesia, preparazione)
- 3) PROCESSI (tempi di attesa, di erogazione del servizio, chiarezza informazioni fornite)
- 4) FRUITORI DEL SERVIZIO
  - il cliente che usufruisce del servizio valuta la qualità percepita in prima persona
  - il familiare/care-giver valuta la qualità percepita per gli utenti impossibilitati ad esprimersi
  - il familiare come utente indiretto indaga e valuta la qualità dal punto di vista di un esterno coinvolto
- 5) EROGATORI DEL SERVIZIO
  - il personale multi-professionale come erogatore del servizio (indagando il livello di soddisfazione, burnout, senso di appartenenza, ecc..)
  - il volontariato/collaboratori esterni (indagando il livello di soddisfazione)

### INDICATORI QUANTITATIVI:

La Casa Residenza Anziani in sinergia con il C.d.A monitora i seguenti parametri i cui dati sono fondamentali per una corretta valutazione della propria performance, per la programmazione futura e per la definizione e il mantenimento di standard qualitativi elevati:

- dati sanitari
- dati assistenziali
- dati alberghieri
- dati ricreativi-sociali
- dati ambientali
- dati organizzativi/gestionali
- dati sulla sicurezza operatori
- dati sulla sicurezza ospiti
- dati tecnologici

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## **INDICATORI QUALITATIVI:**

gli standard di qualità saranno la base di valutazione per la misurazione della qualità percepita dagli utenti e/o parenti nonché dai dipendenti, con l'obiettivo ultimo di:

1. capire come servizio è vissuto dall'ospite, dal familiare e dal personale stesso
2. individuare gli eventuali miglioramenti che si evidenziano come necessari

La misurazione degli standard qualitativi sarà:

### PER UTENTI, OSPITI, PARENTI:

-N° 2 riunioni con anziani e familiari in 1 anno su argomenti legati principalmente ad aspetti della vita quotidiana dell'ospite (gradimento del menù, gradimento attività, gradimento assistenziale ecc..)

- N°1 questionario periodico di rilevazione sia ai parenti che agli ospiti in forma anonima
- colloqui individuali strutturati con gli ospiti e le famiglie al fine di raccogliere le loro osservazioni e i bisogni non espressi, oltre che la condizione e firma del progetto assistenziale personalizzato (un colloquio all'ingresso e due nell'arco dell'anno)
- disponibilità a colloqui individuali dagli operatori del servizio (oss tutor) con i familiari per fornire informazioni sull'assistito, raccogliere suggerimenti e dare rassicurazioni.

### PER IL PERSONALE:

- collettivi periodici con la direttrice, la coordinatrice e Raa (di norma una volta al mese)
- riunioni di gruppo delle varie aree (cucina, ausiliario...) con periodicità semestrale
- colloqui individuali (periodicità annuale)
- rilevazione dello stress da lavoro correlato e tasso del burnout (periodicità annuale)
- rilevazione assenteismo (rilevazione trimestrale)

Il sistema di verifica e controllo, che la procedura di qualità, fornirà dati e informazioni riguardo l'efficacia (in relazione agli obiettivi di cura all'adeguatezza dei processi/attività svolti), la soddisfazione dei clienti (utenti e familiari) e l'efficienza (in relazione alla capacità di raggiungere uno standard operativo adeguato anche dal punto di vista economico). L'efficacia del servizio sarà misurata attraverso l'interazione dei seguenti strumenti: gli indicatori per il monitoraggio di elementi significativi del processo, gli audit quadrimestrali e in loco per il controllo degli esiti del processo, dell'applicazione della metodologia operativa e degli strumenti prescritti, una "check list" che guiderà la Raa nel controllo quindicinale dello svolgimento del servizio (ordine e pulizia degli spazi personali dell'utente, pulizia e corretto funzionamento degli ausili, corretta posturazione degli utenti allettati, in carrozzina e in poltrona/sedia, adeguatezza dei dispositivi di tutela), le riunioni/incontri di verifica dei PAI e più complessivamente del servizio e delle attività generalmente programmate. I PAI saranno verificati con cadenza mensile e/o , con cadenza semestrale o al bisogno, mediante le riunioni di equipe settimanali. La verifica complessiva sarà invece condotta nelle stesse riunioni d'equipe, in quelle settimanali tra Coordinatore e Raa, negli incontri trimestrali plenari di tutti gli operatori di ogni servizio, negli incontri semestrali con i familiari per il ritorno degli esiti dei monitoraggi di controllo, nella condivisione dei risultati raggiunti, nella presentazione delle programmazioni annuali dei servizi.

Gli obiettivi di miglioramento sono:

- 1) diminuire le difettosità: organizzative, gestionali e comunicative;
- 2) aumentare le prestazioni qualitative e quantitative;
- 3) aumentare l'efficacia

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*

## TARIFFE:

### vedi allegato

N.B. Le rette sono comprensive dell'IVA al 5%

OGNI ANNO LE RETTE VERRANNO AGGIORNATE IN SEDE DI C.D.A

### Prestazioni comprese nella retta giornaliera della CRA:

- Servizio alberghiero completo (alloggio, ristorazione, pulizia, lavanderia biancheria piana).
- Servizio di guardaroba e lavaggio della biancheria intima con esclusione dei capi in lana e giacche/giacconi e/o cappotti.
- Attività di animazione.
- Assistenza sanitaria di base medica.
- Assistenza infermieristica diurna.
- Fornitura prodotti per l'igiene e cura della persona.
- Fornitura di farmaci presenti nel prontuario dell'Azienda U.S.L.
- Assistenza, consulenza ed attività riabilitativa per i trattamenti prescritti dal fisiatra.
- Assistenza psicologica per l'anziano e/o per il familiare

### SERVIZI EXTRA A PAGAMENTO FORNITI DA PROFESSIONISTI ESTERNI

(i prezzi dei servizi sotto riportati sono esplicitati nel tariffario esposto in bacheca all'ingresso della struttura):

- **PARRUCCHIERA-MANICURE -PEDICURE**

(tabella costi appesa in bacheca)

COLORE

TAGLIO CAPELLI

PEDICURE non curativa

MANICURE non curativa

- **AUTO AMICA**

Prima ora: € 20,00

Dalla seconda ora: € 15,00

La Cooperativa si riserva di valutare costi differenti in base alle specifiche richieste.

La struttura dà la possibilità ai familiari e parenti di poter pranzare e/o cenare con i propri cari. La prenotazione e il costo pasto è da concordare con l'addetto amministrativo presso la reception.

Ultimo aggiornamento della Carta del Servizio: maggio 2022.

*Coop. Albinea Insieme Casa Cervi Luigi - Via Togliatti n. 6 – 42020 Albinea (RE)*

*P.IVA e C.F.: 02009450350 – Numero REA: RE – 243130*

*Recapito tel.: 0522 / 599841 – Indirizzo e-mail: [amministrazione@casacervi.it](mailto:amministrazione@casacervi.it)*

*Indirizzo PEC: [casacervi@pec.it](mailto:casacervi@pec.it)*