



*Doc. AR 001 Rev. 11 del 10.10.2024*

*RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA*

# *Residence degli Ulivi*



Via Gen. A. Ferrara 12 Podenzana (MS)

Telefono: 0187. 410420

mail Responsabile di Struttura: [resp-rsa-residence@coopselios.com](mailto:resp-rsa-residence@coopselios.com)

Responsabile della Struttura

Coopselios sc

Sede legale : Via A.Gramsci 54/S

Reggio Emilia

## Perché una Carta dei Servizi?

La **Carta dei Servizi** è indirizzata prioritariamente agli utenti ed alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare sulle procedure di accesso ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- garantire agli utenti una risposta efficace ai loro bisogni nel contesto della domiciliarità;
- specificare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, al fine di garantire le prestazioni dovute in un'ottica di continuo miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per inoltrare un reclamo in caso di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è orientato affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso l'attivazione di un dialogo costante con gli utenti e le loro famiglie, indispensabile per fornire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

In questo documento assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

Le informazioni contenute permettono di conoscere i gestori e le caratteristiche del servizio domiciliare e capire con quale modalità accedervi.

Attraverso la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni ed eventuali reclami, sarà garantito un costante confronto e un costruttivo dialogo tra le parti al fine di offrire un servizio in continuo miglioramento.

**Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è**  
[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

In questo documento troverete:

- 1. Chi siamo**
- 2. La nostra Vision**
- 3. I nostri Valori**
- 4. La nostra Mission**
- 5. Principi guida del servizio**
- 6. Caratteristiche del servizio**
- 7. Localizzazione**
- 8. La struttura organizzativa: organigramma**
- 9. Modalità di accesso al servizio**
- 10. Dimissioni**
- 11. Prestazioni e servizi erogati**
- 12. Giornata Tipo**
- 13. Visite dei familiari e comunicazione con l'esterno**
- 14. Impegni e programmi di miglioramento, reclami/soddisfazione del servizio**

- 15. Reclami/soddisfazione del servizio
- 16. Standard di prodotto e qualità del servizio
- 17. Norme di comportamento
- 18. Regole di vita comunitaria
- 19. Privacy

Allegato 1 – Modulo Reclamo

Allegato 2 – Tariffe

Allegato 3 - Regolamento

Allegato 4 – Recapiti e orari di presenza

## **1. Chi siamo**

Coopselios è **un'impresa sociale di natura cooperativa** e opera per soddisfare i bisogni e le aspirazioni di tipo economico, culturale e sociale dei propri soci lavoratori attraverso un'impresa di proprietà condivisa e controllata democraticamente.

Costituitasi a Reggio Emilia nel 1984 **offre i propri servizi quotidianamente a circa 6.500 persone in 8 regioni italiane** (Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto, Trentino-Alto Adige e Friuli-Venezia Giulia). Quarant'anni di esperienza e **oltre 3.000 professionisti** consentono alla cooperativa di confermarsi un partner di grande valore per le istituzioni pubbliche, i territori e le famiglie.

Coopselios si prende cura dei **bisogni delle persone e delle loro famiglie**, offrendo molteplici e diversificati servizi che rispondono efficacemente alle **necessità che si presentano in ambito sociale-sanitario**.

Il Codice Etico della Cooperativa è  
visionabile sul sito [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

## **2. La nostra Vision**

Un mondo inclusivo ed equo che ospita una società coesa dove l'individuo non è mai solo ma è parte integrante di una rete, una comunità di individui che operano e cooperano nell'interesse di un bene comune che è il progresso dell'umanità.

Un sistema integrato di istituzioni di diversi livelli che operano e cooperano per accompagnare la società civile e i cittadini verso la realizzazione delle proprie aspirazioni in un quadro di progresso sociale e di diritto alla più elevata qualità della vita.

Un mercato di operatori economici che sostengono sinergicamente lo sviluppo reciproco delle proprie attività per la creazione di reti sociali e imprenditoriali che possano perseguire fattivamente una reale sostenibilità sociale ed economica.

### **3. I nostri valori**

**Sensibilità:** La capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ognuno.

**Affidabilità:** La certezza di offrire, a istituzioni pubbliche e privati, servizi diversificati, integrati e conformi alle normative, certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità, coerentemente con la propria missione d'impresa no profit.

**Impegno Sociale:** La scelta di pensare e progettare un modello di welfare innovativo, di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni. **Coopselios** è un soggetto del Welfare Community, che opera in una logica di integrazione con le istituzioni.

**Competenze:** La volontà di mantenere come obiettivo prioritario la qualità, nel contesto di un'organizzazione moderna, efficiente ed efficace.

### **4. La nostra Mission**

Offrire a tutti la possibilità di avere accesso a servizi efficaci ed efficienti per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali di cura, essenziali **per tutelare la dignità di ciascuna persona** in ogni fase di vita, potenziando al massimo un approccio riabilitativo alla cura, finalizzato al recupero delle potenzialità individuali

Promuovere **sinergie, opportunità e connessioni nuove** in grado di abilitare i soggetti coinvolti non solo a nuovi e più ampi livelli operativi ma anche a migliori risultati sociali ed economici.

Intervenire nel **dibattito pubblico sui temi della coesione, dell'innovazione e dell'impatto sociale** attraverso l'elaborazione di idee e proposte per il loro sviluppo e rafforzamento, la ricerca e la proposta di occasioni di confronto sui temi salienti del cosiddetto «benessere sociale»

### **5. I Principi guida**

- Prendersi cura del benessere globale dell'anziano e della sua famiglia offrendo opportunità di scelta e di vita nel rispetto del genere e dell'età della persona;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione del Progetto Assistenziale sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona
- la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile facilitanti nello svolgimento autonomo delle attività quotidiane tipiche di un ambiente domestico;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- la valorizzazione dei programmi di partecipazione e promozione di relazioni sociali - l'integrazione dei servizi con la rete associativa, culturale e di volontariato del territorio di appartenenza;
- la sensibilizzazione della comunità di riferimento rispetto alla persona anziana
- la comprensione della complessità in divenire dei bisogni di sostegno di ogni specifico individuo e della sua famiglia;

- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

## **6. Le caratteristiche del servizio**

Dal 1998 IL RESIDENCE DEGLI ULIVI si pone come presidio Socio Sanitario a carattere residenziale permanente, temporaneo o con carattere d'urgenza, rivolto a **persone anziane ultra sessantacinquenni** e a persone di età **inferiore a 65 anni** con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile valutati non autosufficienti e in possesso di un progetto assistenziale personalizzato e titolo di acquisto per: "modulo non autosufficienza stabilizzata tipologia base"

Il Residence degli Ulivi è una RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) e è **autorizzata con provvedimento di autorizzazione del Comune di Podenzana n. 1/1998 protocollo n. 701 del 27.02.1998 - n. 01/2016 protocollo n. 5030 del 31/8/2016.**

### **La struttura si articola su tre piani:**

**Al Primo Piano** sono presenti i seguenti locali:

- ingresso;
- una biblioteca interna;
- sala da pranzo;
- cucina;
- n. 2 depositi della cucina;
- spogliatoio ad uso esclusivo del personale della cucina
- sala occupazionale;
- laboratorio per attività animative – occupazionali;
- servizi igienici per utenti;
- servizi igienici per il personale;
- infermeria;
- deposito di materiali sanitari;
- saletta di nucleo/ tv

**Al primo piano** è presente anche un'ala con le camere degli utenti denominata **ALA 4** (nucleo anziani NON autosufficienti) sono presenti:

- 21 posti letto: 8 camere, tre camere a due posti letto e cinque camere a tre posti letto. Tutte le camere sono dotate di una presa per l'antenna TV.
- Ogni ospite ha a disposizione un letto attrezzato un comodino e un ampio armadio per riporre i propri

effetti personali.

Attraverso un ascensore o dalle scale interne si accede al **Piano Terra e Piano Secondo**.

Al **Piano Terra** sono presenti 2 nuclei, denominati rispettivamente **ALA 1** (nucleo anziani auto e parzialmente autosufficienti e **ALA 2** (nucleo anziani parzialmente autosufficienti e non auto sufficienti) dove sono presenti i seguenti locali:

**L'ALA 1** ospita 18 posti letto così suddivisi:

- 4 camere da 3 posti letto ciascuna e 3 camere da 2 posti letto. Tutte le camere sono dotate di una presa per l'antenna TV. Ogni ospite ha a disposizione un letto attrezzato un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.
- N. 1 bagno assistito
- N. 2 bagni nell'atrio (tra Ala 1 e Ala 2)

**L'ALA 2** ospita 21 posti letto così suddivisi:

- N. 7 stanze da tre posti letto ciascuno. Tutte le camere sono dotate di una presa per l'antenna TV. Ogni ospite ha a disposizione un letto attrezzato un comodino e un ampio armadio per riporre i propri effetti personali.
- N. 1 bagno assistito;
- N. 2 bagni nella saletta da pranzo
- Saletta da Pranzo/ Soggiorno
- Cucina per la porzionatura
- N. 1 Magazzino
- N. 1 Archivio

**Al Secondo Piano** sono presenti i seguenti locali:

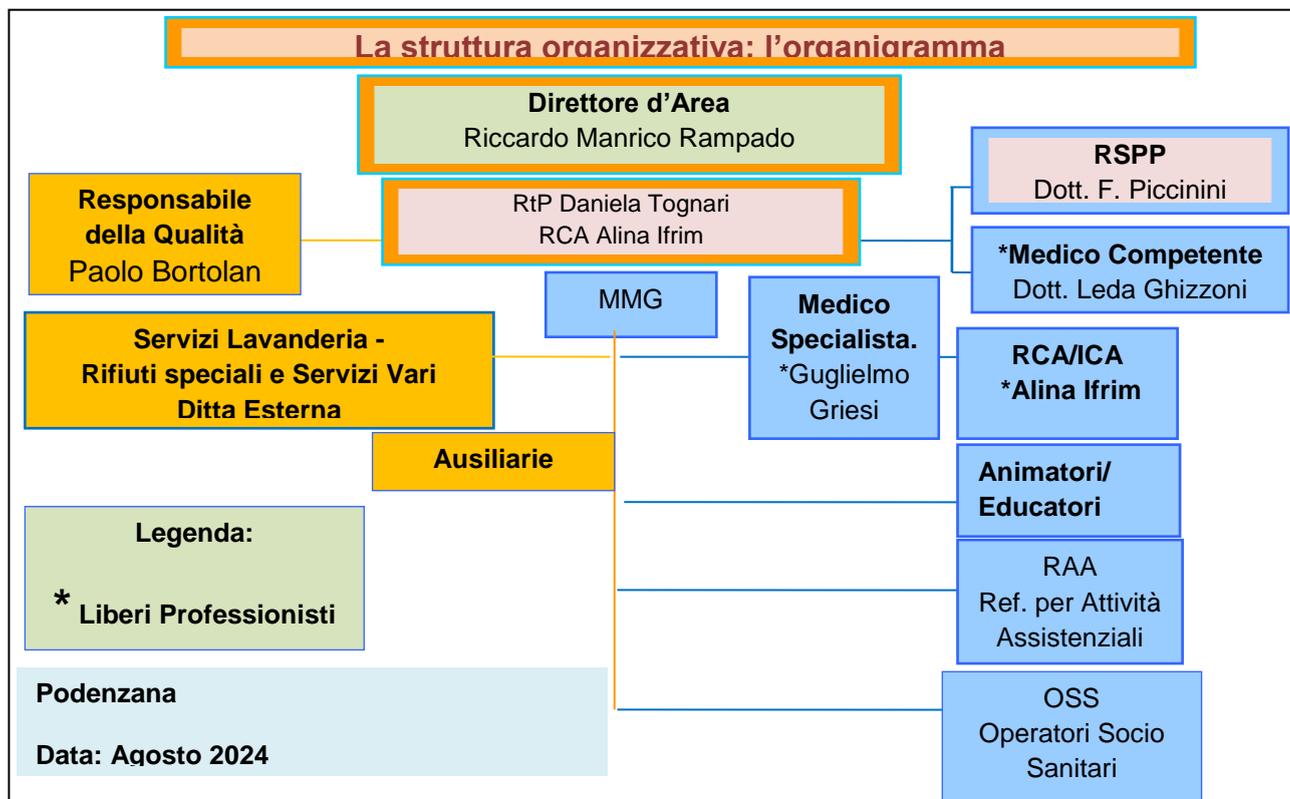
- Ufficio del Responsabile di Struttura;
- Ufficio del responsabile della Casa di Eugenio;
- Palestra adibita ad attività fisiche e fisioterapiche;
- Due depositi;
- Un bagno per il personale;
- Due spogliatoi donne;
- Uno spogliatoio uomini;
- Lavanderia;

**Nel piano interrato** è presente un deposito di consegna e ritiro per i fornitori e la camera ardente.

**L'ampio giardino esterno** è organizzato in modo tale da ospitare attività all'aperto e accogliere le visite dei familiari.



I turni del personale sono organizzati su base mensile, tenendo conto dei dovuti riposi, ferie e altri permessi previsti dal contratto di lavoro, nel caso di assenze prolungate maternità, aspettative e malattie lunghe la dotazione viene integrata con personale supplente



Tutto il personale, oltre a presentare i titoli richiesti, è **adeguatamente formato** in merito alla formazione obbligatoria e a:

- procedure interne organizzative,
- procedure operative, in base al profilo,
- gestione del rischio clinico, sicurezza del lavoro.

Tutti i programmi di formazione per il personale di nuova acquisizione sono formalizzati.

### 9. Modalità di accesso al servizio

Il Residence degli Ulivi accoglie sia privatamente che in convenzione con l'ASL Nord Ovest Toscana. L'anziano o il familiare che si rivolge alla struttura viene invitato a prendere contatto con l'assistente sociale del comune di residenza. L'assistente sociale di riferimento provvederà ad illustrare all'anziano, oppure al familiare/ADS il portale regionale e a compilare il PAP (**Piano Assistenziale Personalizzato**). L'anziano non autosufficiente in possesso del PAP, al ricevimento della comunicazione del diritto al titolo di acquisto da parte dei competenti servizi socio sanitari territoriali, ha 10 gg lavorativi di tempo per indicare la struttura nel Portale Regionale e per comunicare la scelta della stessa ai servizi competenti, che entro i successivi 2 gg lavorativi devono autorizzare l'accesso dell'anziano.

- La data di ingresso viene concordata tra anziano/persona di riferimento, struttura e servizi competenti e deve essere fissata entro e non oltre i 5 gg lavorativi dalla comunicazione dell'anziano ai servizi competenti.
- L'ammissione è confermata attraverso l'invio alla struttura e all'anziano (o al suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa/modulo. La stessa riporta tra le informazioni necessarie anche:
  - il PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato) contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione
  - Le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate
  - Indicazione del **corrispettivo sanitario** del titolo d'acquisto e indicazione del **corrispettivo sociale** del titolo d'acquisto.

La Struttura si impegna, il giorno successivo all'ingresso, a confermare l'avvenuta ammissione ai Servizi competenti e procede ad aggiornare entro lo stesso termine i dati relativi alla disponibilità di posti letto sul portale regionale.

Per **l'accesso ai posti gestiti privatamente** la persona che farà richiesta dovrà rivolgersi al Responsabile della RSA, che fornirà tutte le informazioni necessarie e farà compilare, in caso di conferma dell'interesse, una domanda di ingresso contenente le informazioni sanitarie ed assistenziali di base relative alla persona che necessita di essere inserita. Queste saranno valutate dall'équipe assistenziale al fine di una valutazione dell'ingresso. La disponibilità di un posto verrà comunicata al richiedente il quale, potrà decidere se confermare o meno la richiesta d'ingresso. Una volta confermata la richiesta verrà programmato l'ingresso, dopo aver fornito e ricevuto ulteriori informazioni preliminari indispensabili ad organizzare una buona accoglienza.

Al momento dell'accesso **verrà stipulato il contratto** che regolerà i rapporti tra residente e la cooperativa Coopselios.

Documenti da allegare all'atto dell'ingresso:

- *referti di analisi recenti ed eventuali cartelle cliniche,*
- *eventuale copia del verbale d'invalidità,*
- *consenso al trattamento dei dati personali,*
- *fotocopia carta d'identità,*
- tessera sanitaria,
- codice fiscale,
- contratto sottoscritto da chi si impegna al pagamento della retta,
- accettazione e sottoscrizione della presente Carta dei Servizi,
- consenso al trattamento dei dati personali,
- ricevuta deposito cauzionale.

Al momento dell'ingresso il Residente deve essere fornito di un **corredo personale**, il cui elenco viene fornito dal Responsabile dell'RSA. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze di degenza ed in base al cambio di stagione. I **capi verranno contrassegnati** con riferimento univoco al residente.

Per gli inserimenti **con impegnativa del Comune di Residenza**, all'atto dell'ingresso si alleggerà ulteriormente:

- *lettera del Comune di autorizzazione al ricovero.*
- *impegno di spesa per l'integrazione della retta.*

In seguito all'ingresso, l'équipe multi professionale **compilerà un PLI** (piano di lavoro individualizzato) e inizierà un periodo di osservazione della durata di trenta giorni a cui fa seguito la redazione da parte dell'équipe di un **Progetto Assistenziale Individuale (PAI)** che definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere del residente. Il PAI, una volta redatto, viene condiviso (quando possibile) con l'anziano stesso e/o con la famiglia e viene divulgato a tutto il personale per garantire la condivisione degli obiettivi, l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.

Il PAI viene **Verificato semestralmente** salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono un'immediata revisione.

## **10. Dimissioni/Ricoveri**

### **Ricovero anziani convenzionati**

Il riconoscimento e conseguente pagamento della Quota Sanitaria verrà sospeso dal primo giorno ricovero ospedaliero sino al giorno (escluso) di dimissione e reinserimento in struttura

Il giorno di rientro dall'ospedale o ingresso in struttura verrà conteggiato come presenza, mentre l'ultimo giorno di soggiorno in struttura sia temporaneamente (ricovero, soggiorno a casa ecc) che definitivamente (dimissioni/decesso) verrà conteggiato come presente in struttura.

Per ogni giorno di assenza, **per ricovero ospedaliero** non superiore a 30 gg, assenze per motivi familiari oppure rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 gg verrà riconosciuta alla struttura il 70% della retta.

In caso di ricovero ospedaliero non superiore a 30 gg, assenze **per motivi familiari** oppure rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 gg è facoltà della struttura concordare direttamente con l'anziano oppure il suo familiare /ADS.

In caso di ricovero ospedaliero superiore a 30 gg, assenze per motivi familiari oppure rientri temporanei in famiglia superiori a 7 gg è facoltà della struttura concordare direttamente con l'anziano e/o il suo familiare/ADS il mantenimento del posto e verrà riconosciuto alla struttura l'80% della quota sociale, ovvero verrà applicato uno sconto sulla retta del 20% sulla quota sociale a carico dell'assistito stesso.

### **Ricovero anziani privati**

In caso di assenze per motivi familiari, per soggiorni e per ricoveri è prevista la facoltà di conservare il posto alle

condizioni previste per la retta giornaliera personalizzata e per la durata massima di 30 g. Decorsi i 30 gg non potrà essere vantato il diritto alla conservazione del posto fatto salvo la richiesta espressa di rinnovo o proroga concessa previa corresponsione dell'indennità

### **In caso di dimissione/decesso**

Il residente o familiare del residente che intende lasciare la struttura deve darne comunicazione al Responsabile dell'RSA. Per gli anziani convenzionati il RS dovrà dare comunicazione delle dimissioni o decesso ai servizi competenti entro 1 giorno lavorativo dalla cessazione delle prestazioni.

**La dimissione dell'utente**, quando non avviene per diretta volontà dell'assistito, verrà concordata con i servizi competenti coinvolgendo nella decisione l'utente o suo legale rappresentante per gli anziani convenzionati mentre per anziani in regime privatistico verrà stabilita direttamente dal Responsabile della Struttura, in caso di:

-Variazione dello stato di salute dell'assistito, certificato dai servizi sulle necessità di una diversa tipologia di ricovero;

-Manifesta, grave perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della struttura e/o con gli altri utenti comprovata da relazione del Responsabile dell'RSA.

-**Accertata morosità nel pagamento** del corrispettivo sociale a carico dell'assistito.

Se il **residente decede in struttura**, verrà messa a disposizione la camera ardente del Residence degli Ulivi.

### **Spetta ai familiari:**

-la scelta dell'impresa di pompe funebri deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma

-l'allestimento della camera ardente,

-la cerimonia funebre

-la tumulazione.

## **11. Prestazioni e servizi erogati**

Le prestazioni offerte sono costituite da una serie di interventi riabilitativi individualizzati e di gruppo, programmati e realizzati dall'équipe multi-professionale.

Nella definizione degli interventi personalizzati viene utilizzato come strumento fondamentale il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)**, che una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi, l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere. Esso è conservato nel dossier socio-sanitario che racchiude al suo interno tutta la documentazione dell'anziano.

Il PAI viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono una immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si invita la partecipazione attiva della famiglia/ADS/Tutore e, quando possibile, del residente stesso.

### **Servizi erogati**

Il Residence degli Ulivi è in grado di garantire:

- 1) Servizio sanitario e riabilitativo;
- 2) Servizio socio assistenziale;
- 3) Servizio di animazione;
- 4) Servizio alberghiero;
- 5) Servizio amministrativo;
- 6) Servizi accessori;
- 7) Assistenza e conforto spirituale.

### **1) Servizio sanitario e riabilitativo**

- attività di medicina generale, attraverso la presenza in Struttura dei MMG dell'Usl nord ovest toscana;
- assistenza infermieristica
- attività di riabilitazione e rieducazione motoria finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale;

La **responsabilità delle prestazioni sanitarie** appartiene al medico (MMG), a cui fanno capo, per gli aspetti tecnici, le attività infermieristiche e riabilitative.

Il medico ha la responsabilità sanitaria di ciascun assistito, comprese le richieste di visite specialistiche e di ricovero ospedaliero.

La supervisione ed il coordinamento dell'attività sono sotto la responsabilità dell'RCA (coordinatrice infermieristica).

**L'Infermiere è presente tutti i giorni dalle ore 07.00 alle ore 21.30**

### **2) Servizio socio assistenziale**

Il servizio viene garantito nelle 24 ore, dagli operatori socio sanitario (O.S.S.) che hanno il compito di supportare ed aiutare il residente in tutte quelle attività che lo stesso non è più in grado di svolgere autonomamente.

**Le prestazioni garantite sono:**

- *aiuto per l'alzata dal letto e per coricarsi;*
- *aiuto per l'igiene intima, igiene personale, bagno;*
- *aiuto per la fruizione dei servizi igienici;*
- *aiuto per le necessità riferite all'incontinenza;*
- *aiuto per vestirsi e svestirsi;*
- *aiuto per l'assunzione dei cibi;*
- *aiuto per la deambulazione e la mobilizzazione;*
- *aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione;*
- *sorveglianza;*
- *socializzazione;*
- *riordino del letto e pulizia delle suppellettili (armadio e comodino).*

Gli Infermieri e gli O.S.S. sono coordinati dalla RCA e dal Responsabile dell'RSA.

### 3) Servizio di animazione

Il Residence degli Ulivi concepisce l'attività di animazione come terapia, a tal fine, tutta l'équipe collabora per rendere più mirata l'attività stessa.

L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'anziano nella sua individualità anche attraverso incontri con i familiari e la compilazione della scheda autobiografica, per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno.

Si impegna a garantire annualmente almeno n. 2 iniziative di integrazione con il territorio (uscite, iniziative con associazioni, volontariato e scuole)

Il programma relativo all'animazione settimanale viene esposto nelle bacheche all'ingresso di ciascun piano, con indicazioni precise delle date, delle ore e delle attività proposte

### 4) Servizio alberghiero

#### \*4.1 Servizio di ristorazione

Il servizio, viene effettuato nella cucina interna della R.S.A., e è stato affidato alla CIR Food, specializzata in ristorazione collettiva anche ospedaliera che provvede a fornire l'intera giornata alimentare.

La ditta fornisce la consulenza dietologica, monitorata dal Medico di Medicina Generale, il quale predispone, in base alle necessità, menù personalizzati e diete speciali. (Le prescrizioni delle diete sono di responsabilità dei medici.)

Il Menù è esposto nella bacheca all'ingresso

Gli orari dei pasti sono:

	Dalle	Alle
Colazione	08.15	09.15
Pranzo	12.00/12.30	13.00/13.30
Merenda	15.15	16.00
Cena	18.00/18.30	19.00/19.30

Il menù è inviato dalla Asl nord ovest Toscana ed è articolato su 4 settimane. Ogni giorno sono previsti piatti e contorni diversi e l'utente può scegliere giornalmente il piatto preferito.

Il menù varia con l'avvicinarsi delle stagioni e se subisce modifiche queste vengono immediatamente comunicate.

#### \*4.2 Servizio di lavanderia e pulizie locali

\* Il Servizio di Biancheria dell'utente prevede:

- il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura degli indumenti intimi e personali, purché lavabili ad acqua;
- la consegna degli indumenti puliti e la sistemazione degli stessi nell'armadio personale;

Il Servizio di Biancheria Piana (*lenzuola, federe, asciugamani, tovagliato, ecc.*), è affidato a ditta esterna Lavanolo **Domani Sereno Service** il personale interno provvede al ritiro e alla consegna del pulito ai piani e nei vari nuclei.

E' garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani.

\* Il Servizio di pulizia dei locali e la sanificazione sono affidati:

Al personale ausiliario interno, che provvede alla pulizia quotidiana dei locali interni ed esterni della struttura. Periodicamente viene effettuato, da apposite ditte specializzate, il **servizio di derattizzazione e disinfestazione** e lo smaltimento dei rifiuti speciali

#### **\*4.3 Trasporto**

Provvedere all'organizzazione del trasporto di assistiti deambulanti per visite e prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e in caso di impossibilità da parte di questi a provvedere all'accompagnamento dell'utente.

La struttura si avvale di un pulmino attrezzato che permette di garantire la realizzazione di uscite ricreative, visite specialistiche e per l'espletamento di commissioni.

#### **\*4.4 Manutenzione**

E' incluso il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti.

\*impianto idro-termo sanitario

\*impianto elettrico

\*impianto antincendio

\*ascensore

Il servizio è affidato a ditte specializzati esterne.

#### **5) Servizio amministrativo**

Tutte le pratiche amministrative, comprese la contabilità, il servizio cassa e la custodia di piccole somme per le spese personali sono gestite dagli uffici amministrativi.

#### **6) Servizi accessori**

\*Servizio parrucchiere/barbiere e podologo

La struttura fornisce gratuitamente un servizio mensile di taglio e piega dei capelli per ogni utente. Se l'utente desidera usufruire di un servizio esterno, frequenze maggiori e prestazioni aggiuntive (tinta, colpi di luce ecc) la struttura provvederà a contattare un professionista esterno ma la prestazione sarà a totale carico dell'utente ed effettuato direttamente da questi al professionista che esercita la propria attività professionale assumendosene l'intera responsabilità, anche civile e fiscale.

#### **7) Assistenza e conforto spirituale.**

La struttura assicura il rispetto e l'esercizio dei **diritti sociali, religiosi e politici**.

Viene garantita la Messa e/o momento di preghiera secondo il rito cattolico il primo martedì di ogni mese alle ore 10.00.

Dietro richiesta e accordi presi direttamente dall'utente o dalla sua famiglia/ADS/ Tutore Il Residence degli Ulivi può accogliere ministri delle varie religioni per fornire assistenza e conforto spirituale.

“Il Residence degli Ulivi” riconosce il diritto alla diversità, e garantisce l'assistenza a persone con riferimenti culturali diversi. In struttura prevale un approccio tollerante, in modo che ogni utente sia libero di praticare i propri riti religiosi o seguire le proprie tradizioni culturali.

Presso il Residence degli Ulivi sono stati messi a disposizione spazi appositi per praticare le proprie credenze o religioni, e tutti gli utenti hanno la possibilità di partecipare ad eventi religiosi e sono sostenuti nella loro attività se lo desiderano.

Si tratta uno spazio facilmente accessibile riservato ad una tranquilla meditazione, alla preghiera e al culto, aperto alle persone di religioni e di movimenti filosofici diversi. Le cerimonie religiose saranno tenute nel rispetto reciproco.

## **12. La Giornata tipo**

Garantire l'**osservazione** degli anziani durante tutto l'arco della giornata

Assicurare il passaggio delle consegne ad ogni cambio turno

H. 07.15 risveglio, igiene, mobilitazione, abbigliamento, stimolo all'autonomia

H. 08.15 colazione, idratazione, distribuzione della terapia da parte dell'infermiera/e in turno

H. 10.00 risposta alle necessità degli anziani: cambi, mobilitazione, igiene, posture, collaborazione tra le diverse figure professionali, idratazione

Attività del mattino con personale OSS e Animatori/Educatori in sala occupazionale, in laboratorio e nella saletta al piano zero secondo la programmazione settimanale

H. 11.00 preparazione degli anziani al momento del pranzo

h 9.30 Attività di animazione come da schema affisso in bacheca

h 12.00 Pranzo 1° turno, distribuzione della terapia da parte dell'infermiera/e in turno

h 12.30 Pranzo 2° turno, distribuzione della terapia da parte dell'infermiera/e in turno

h 14.00/15.30 Riposo pomeridiano

h 15.15 Break pomeridiano e merenda

h 16.00/18.00 Idratazione, socializzazione e attività del pomeriggio con personale OSS in sala occupazionale e saletta al piano zero

H.17.30 preparazione degli anziani al momento della cena

h 18.00 Cena 1° turno, distribuzione della terapia da parte dell'infermiera/e in turno

h 18.30 Cena 2° turno, distribuzione della terapia da parte dell'infermiera/e in turno

Il Martedì/Mercoledì verrà svolta attività ludico sportiva oppure animazione serale

h 20.00 Accompagnamento in camera per il riposo notturno

Risposta alle necessità degli anziani: cambi, mobilitazione, igiene, posture, collaborazione tra le diverse figure professionali, idratazione

H 21.00 riassetto degli ambienti e delle attrezzature

Durante il riposo notturno sorveglianza da parte dell'OSS **ogni due ore**.

Gli orari si adattano alle necessità e alle richieste individuali degli anziani

### 13. Visite dei familiari e comunicazione con l'esterno

L'RSA Residence degli Ulivi è aperta alle visite dalle 8.00 alle 20.00 Tuttavia durante la permanenza nella struttura, per salvaguardare il diritto alla riservatezza durante le attività ed il riposo degli utenti, nonché il lavoro degli operatori, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza.

Gli utenti possono essere contattati al seguente **numero 366/ 6352681** e se autorizzati, possono contattare l'esterno dallo stesso numero 366/ 6352681

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto il servizio si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.

#### **In particolare vengono organizzati:**

- un **colloquio individuale** da effettuarsi prima dell'ingresso per favorire l'inserimento dell'anziano e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e la struttura;
- un **colloquio telefonico** dopo l'inserimento per informare la famiglia di come l'anziano ha trascorso il primo giorno;
- **due incontri** durante l'anno con tutti i familiari degli anziani per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita (indagine Customer) e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli anziani in modo da garantire un aggiornamento condiviso della Carta dei Servizi;
- **incontri per la redazione e la verifica del Progetto Individualizzato** per condividere con i familiari, e quando possibile con l'anziano, le strategie e le scelte assistenziali e sanitarie, per sostenerli attraverso l'offerta di un supporto emotivo, per condividere informazioni e conoscenze;
- **incontri individuali o colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;

**Dopo 30 giorni dall'ingresso e ogni 6 mesi vengono organizzati incontri per la redazione e la verifica del PAI (Progetto Individualizzato)** per condividere con i familiari, e quando possibile con l'anziano, le strategie e le scelte assistenziali e sanitarie, per sostenerli attraverso l'offerta di un supporto emotivo, per condividere informazioni e conoscenze.

### 14. Impegni e programmi di miglioramento,

**Aggiornamento documentazione e innovazione tecnica.** L'area Tecnica della Cooperativa si impegna a:

- Redigere, aggiornare e implementare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento;
- Garantire la definizione annuale di obiettivi tecnici di miglioramento tramite un programma formativo comune;
- Innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli utenti;
- Mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di équipe che coinvolge tutti i responsabili dei servizi con l'obiettivo di favorire la comunicazione interna, la condivisione, lo scambio di idee e di esperienze, le innovazioni e i progetti condivisi negli ambiti di miglioramento comune.

## **Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e dei residenti**

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche e il confronto tra le strutture, consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai residenti e familiari. La rilevazione si svolge attraverso la somministrazione questionari per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della struttura.

### **Il Residence degli Ulivi si impegna a:**

- Predisporre il rendere attivi Programmi e Piani Assistenziali Individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente;
- Contattare il medico curante dell'assistito o il medico della continuità assistenziale in caso di necessità;
- Organizzare il trasporto di assistiti deambulanti per visite e prestazioni sanitarie (avvisando i familiari). Se i familiari saranno impossibilitati a provvedere all'accompagnamento dell'utente il Responsabile della Struttura organizzerà il trasporto con il personale della struttura;
- Effettuare i prelievi ematici su prescrizione del MMG e organizzare il trasporto dei campioni;
- Prestare tutte le cure necessarie all'utente, prescritte dal medico MMG, se compatibile con la permanenza in struttura;
- Curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal MMG dell'assistito, adottando la modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico della ASL;
- Organizzare il trasporto in ospedale in caso di ricovero d'urgenza e su disposizione del medico curante
- Seguire la dieta prescritta dal medico curante (soprattutto per le diete particolari previste dai LEA con costi a carico del SSN)
- Rispettare quanto previsto dalle linee di indirizzo regionali per la ristorazione
- Avvisare immediatamente i familiari-ADS-Tutore in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o pericolo di vita dell'assistito
- Dotarsi di presidi "non personalizzati" di tipo assistenziale, come carrozzina, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito (nel caso ci sia una necessità) senza alcun onere a carico dell'assistito;
- Registrare tutte le attività e interventi (diete, trasporti, presidi ecc) nella cartella dell'assistito;

TUTTE LE ATTIVITA' E GLI INTERVENTI DI CUI SOPRA VERRANNO REGISTRATI NELLA **CARTELLA INFORMATIZZATA DELL'UTENTE.**

- Garantire agli assistiti la massima libertà compatibilmente con i loro stato di salute e con l'organizzazione interna, rispettare i loro ritmi e abitudini e garantire la possibilità di visita in struttura agli animali d'affezione.

- Favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale;
- Consentire l'accesso libero durante le ore diurne (8-20) e concordare nelle restanti ore l'accesso alla struttura da parte dei familiari e amici, con esclusione delle fasce orarie (per il rispetto della Privacy) in cui si svolgono le attività di assistenza, somministrazione farmaci, e durante l'orario dei pasti;
- Favorire la partecipazione a iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali anche con il coinvolgimento del comitato dei parenti e/o associazioni di tutela e volontariato favorendo quando possibile anche brevi soggiorni in famiglia;
- Disciplinare i rapporti tra assistito e struttura nel Regolamento e Carta dei Servizi;
- Garantire un'organizzazione che abbia un processo di pianificazione e programmazione delle attività orientate al miglioramento continuo della qualità;
- Assicurare la corretta gestione della documentazione sanitaria affinché sia accurata, leggibile, accessibile e redatta tempestivamente per migliorare l'efficacia e la sicurezza delle cure;
- Garantire la sicurezza per gli utenti, per gli operatori e visitatori tramite una gestione della struttura e degli impianti finalizzata a ridurre, controllare, prevenire i rischi e pericoli e mantenere le condizioni di sicurezza;
- Garantire il corretto funzionamento di tutte le attrezzature e le apparecchiature in uso per assicurare prestazioni efficaci e sicure per gli utenti e per gli operatori;
- Garantire al personale la formazione continua;
- Assicurare un clima relazionale capace di favorire le opportunità di incontro per analizzare le criticità al fine di proporre iniziative per il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati;
- Fornire ai residenti e familiari, le informazioni essenziali al fine di costruire un rapporto basato sulla fiducia e sulla trasparenza;
- Garantire la presenza di meccanismi efficaci per la gestione del rischio clinico e la prevenzione degli eventi avversi;
- Gestire il rischio clinico e promuovere la cultura della sicurezza;
- Rilevare il fabbisogno tecnologico, e prevedere l'introduzione di nuove tecnologie;

### **15. Reclami/soddisfazione del servizio**

**Procedura di reclamo:** L'assistito o i suoi familiari/ADS/tutore hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante compilazione del modulo allegato alla Carta dei Servizi, oppure mediante compilazione cartolina da inviare e-mail a [ufficioqualità@coopselios.com](mailto:ufficioqualità@coopselios.com). Le cartoline si possono anche ritirare all'ingresso della struttura situate nei contenitori/buste. La risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile della Customer, entro un mese dalla data di ricezione.

I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile del Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento

**Incontri con i familiari:** Il Responsabile di Servizio organizza periodici incontri con i familiari-ADS-Tutori e Utenti, per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami. L'equipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.

## 16. Standard di prodotto

<b>Requisito 1: Personale</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <p>La dotazione organica è conforme alla normativa regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.</li> <li>• Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro; l'aggiornamento professionale viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni i cui temi riflettono l'annuale analisi dei fabbisogni formativi.</li> <li>• Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica e una divisa che identifica la sua categoria (Animatore : polo blu e pantalone blu- OSS: casacca verde e pantalone bianco- Infermieri: casacca azzurra e pantalone bianco- fisioterapista: casacca/polo bianca e pantalone bianco- Ausiliarie: casacca gialla e pantalone bianco)</li> </ul>
<b>Requisito 2: Limitazione del turn over</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <p>L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli utenti un elemento di continuità non esclusivamente assistenziale di primaria importanza. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.</p>
<b>Requisito 3: Lavoro di équipe</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <p>Il servizio, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe e incontri mensili dove si verificano gli obiettivi del PAI, i piani di lavoro, dinamiche organizzative, varie ed eventuali.</p>
<b>Requisito 4: Informazione</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <p>La struttura è dotata di adeguati mezzi di comunicazione con l'esterno: Linea telefonica fissa, PC, Cellulare, Tablet.</p>
<b>Requisito 5: Verifica del Servizio</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il livello di soddisfazione degli assistiti/familiari viene misurato a cadenza annuale mediante la somministrazione di questionari. Ugualmente, la committenza (ASL) valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dalla struttura. Ogni due anni, tutto il personale risponde ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali</li> </ul>

intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

- L'assistito o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante modulo allegato alla Carta dei Servizi da inviare e-mail a [ufficioqualità@coopselios.com](mailto:ufficioqualità@coopselios.com). In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile della struttura e Resp. Customer entro un mese dalla data di ricezione. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.
- La Cooperativa si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli **standard di qualità** ed ai reclami durante l'incontro di fine anno con utenti, familiari e gli amministratori di sostegno. I committenti, qualora ne facciano richiesta, ricevono un'apposita relazione informativa redatta dal RS.

Il RS riceve (ogni qualvolta viene fatta richiesta) gli assistiti/famigliari-ADS-Tutori in incontri individuali per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'assistito e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami

#### **Requisito 6: Controllo del servizio erogato**

##### Indicatori:

Il Responsabile di Servizio si impegna a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio; sarà suo compito, ai fini di un miglioramento continuo, controllare che vengano rispettati tutti i requisiti richiesti e gli **standard** individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso gli Audit.

#### **Requisito 7: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze dei residenti**

##### Indicatori:

Una importante caratteristica qualitativa di questa Struttura è riservare una particolare attenzione al residente in quanto **persona** garantendogli:

- Flessibilità indicizzata nel risveglio e nel riposo notturno.
- Programmazione oraria delle attività della giornata in continuità.
- Possibilità di usufruire di un momento di riposo post pranzo.
- Dieta personalizzata con monitoraggio sanitario

#### **Requisito 8: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della partecipazione**

##### Indicatori:

La necessaria continuità relazionale, importante sia per l'utente che per le sue figure di riferimento, siano esse parentali o amicali, viene garantita da un orario con caratteristiche di apertura e flessibilità che consenta, nell'ambito dell'ospitalità in struttura e delle sue regole, di proseguire una necessaria

frequentazione di entrambe le parti interessate.
<b>Requisito 9: Controllo dei fornitori</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <p>Il Responsabile del Servizio a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.</p>
<b>Requisito 10: Controllo del servizio erogato</b>
<p><u>Indicatori:</u></p> <p>Il Resp. Del Servizio e RCA si impegnano a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio; sarà loro compito, ai fini di un miglioramento continuo, controllare che vengano rispettati i requisiti espressi nelle convenzioni e negli indicatori e gli <b>standard</b> individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso Audit interni e verifiche da parte della Committenza.</p>

### **17. Norme di comportamento**

Le **relazioni tra operatori, utenti e familiari** devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

I familiari-ADS-Tutori sono tenuti a **collaborare con la struttura** per quanto afferisce:

- al rinnovo degli abiti, delle calzature e degli indumenti qualora si renda necessario;
- alla collaborazione (quando possibile) per l'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate all'esterno della struttura;
- al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'utente;
- ad evitare l'assistenza diretta sull'utente, se non concordato con i responsabili;
- a non avvicinarsi, per motivi igienici, al carrello durante la somministrazione dei pasti;
- a non portare all'interno della struttura medicinali, bevande alcoliche, o alimenti se non concordato con i responsabili;
- a fornire al personale della struttura le informazioni necessarie per un'adeguata e personalizzata assistenza;

### **18. Regole di vita comunitaria**

#### **Il fumo**

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e in tutti i locali della struttura. E' stata allestita all'esterno della struttura un'area coperta dedicata ai fumatori e è stato installato un accendi-sigarette elettrici CIG – Low. E' assolutamente vietato portare accendini all'interno della struttura.

### **Individuazione e cambio del posto letto e del posto a tavola**

La camera e il posto a tavola sono individuati al momento dell'inserimento dai responsabili della struttura, in base alla disponibilità e alle esigenze della vita comunitaria, tenendo presente le caratteristiche e i bisogni degli utenti. In seguito potranno avvenire modifiche nell'assegnazione, previa informazione allo stesso per motivate ragioni gestionali e/o relative alle esigenze di vita comunitaria e/o di tutela del residente.

### **Personalizzazione delle camere**

Viene **favorita al massimo la possibilità di recare con sé, nella propria camera, oggetti e piccole suppellettili**, nel rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e nei limiti strutturali dello spazio vitale, previo accordo con il Responsabile di Servizio.

### **Utilizzo di tv, radio e apparecchiature**

È consentito l'uso di apparecchiature radiofoniche o televisive (a norma CEE) nelle camere purché il volume non arrechi disturbo alla quiete della struttura e sia stato espresso assenso da parte di chi condivide la stanza. Non è consentito l'utilizzo in camera o in altri locali della struttura di fornelli e apparecchiature elettriche.

### **Uscite dalla residenza**

Il Responsabile della Struttura in accordo con la RCA, con i servizi invianti, con i familiari-ADS e Tutore, al momento dell'ingresso o in seguito, stabilisce se l'utente può uscire, autonomamente o accompagnato, dalla struttura. Se l'utente è autorizzato verrà sottoscritta una dichiarazione di esonero della struttura da ogni responsabilità.

### **Gli animali**

È consentito l'ingresso di animali domestici condotti al guinzaglio, attrezzati di materiale per la pulizia e osservanti delle norme igienico sanitarie previste (vaccinazioni) nel rispetto delle persone residenti.

### **Introduzione di alimenti in struttura**

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dall'esterno riguarda unicamente:

- » alimenti non deperibili;
- » alimenti a lunga conservazione;
- » alimenti confezionati con etichettatura.

Gli alimenti destinati agli utenti vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione.

È severamente vietato introdurre in struttura prodotti alimentari deperibili o a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme), prodotti a base di carne e pesce.

### **Durante la permanenza in struttura Coopselios non risponde:**

- dello smarrimento di capi personali. Al momento dell'ingresso, per ogni successivo reintegro e ad ogni cambio stagione l'operatore Tutor provvederà (assieme all'utente) alla verifica dei capi presenti nell'armadio con l'elenco dei capi registrati nella scheda.
- del deterioramento di capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

La struttura non si assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti (es. protesi dentarie) conservati personalmente dagli utenti nelle loro stanze. In caso di comprovata necessità gli stessi potranno consegnare al responsabile di struttura somme di denaro e oggetti che verranno registrati nelle apposite schede con l'indicazione delle somme e/o degli oggetti consegnati.

Il responsabile di struttura provvederà a compilare l'apposita scheda controfirmata dall'utente o da chi ne ha tutela, e a custodirli in cassaforte.

Coopselios non rimborsa lo smarrimento e la rottura di occhiali, protesi dentarie e altro, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza. In quest'ultima ipotesi l'utente, il familiare stretto, il garante o l'amministratore di sostegno potranno richiedere il rimborso forfettario della somma sostenuta per l'acquisto di una nuova protesi nei limiti previsti da apposita procedura aziendale.

Coopselios non è responsabile in caso di eventi dannosi derivanti dal consumo da parte degli utenti di alimenti di provenienza esterna.

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della struttura ne darà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Tuttavia gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il presidio ospedaliero e fino al rientro in struttura competono ai familiari o chi per essi.

## **19. Privacy**

La Struttura risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in **materia di trattamento dei dati personali**.

La struttura, seguendo i requisiti stabiliti dalla Regione Toscana eseguirà gli adeguamenti richiesti per l'accreditamento.

### **Allegati**

- ❖ *Recapito dei referenti del servizio*
- ❖ *Cartolina reclami*
- ❖ *Tariffa per l'anno in corso (se dovuta)*

## RECAPITI E ORARI DI PRESENZA

<b>Figure</b>	<b>Totale organico</b>	<b>Presenza giornaliera e orari di ricevimento</b>
<b>Responsabile:</b>	<b>1</b>	<p><b>PRESENTE Dal Lunedì al Venerdì</b>  <b>ORARIO RICEVIMENTO dalle 10.00 alle 12.00</b>  <b>TELEFONO 0187-410420</b>  <b>EMAIL <a href="mailto:resp-rsa-residence@coopselios.com">resp-rsa-residence@coopselios.com</a></b></p>
<b>Medico Specialista</b>  <b>Guglielmo Griesi</b>	<b>1</b>	<p><b>PRESENTE lunedì e mercoledì.</b>  <b>ORARIO RICEVIMENTO lunedì dalle 9.00 alle 12.00 e mercoledì dalle 15.00 alle 19.00</b>  <b>TELEFONO 0187-410420</b>  <b>EMAIL <a href="mailto:medico-podenzana@coopselios.com">medico-podenzana@coopselios.com</a></b></p>
<b>Animatori</b>	<b>2</b>	<p><b>PRESENTI Dal Lunedì alla Domenica</b>  <b>TELEFONO 0187-410420</b>  <b>EMAIL <a href="mailto:animazione-rsa-residence@coopselios.com">animazione-rsa-residence@coopselios.com</a></b></p>
<b>RCA Infermiera</b>  <b>Alina Ifrim</b>	<b>1</b>	<p><b>PRESENTE Dal Lunedì al Venerdì</b>  <b>ORARIO RICEVIMENTO dalle 9.00 alle 11.00</b>  <b>TELEFONO 0187-410420</b>  <b>EMAIL <a href="mailto:rca-residence-podenzana@coopselios.com">rca-residence-podenzana@coopselios.com</a></b></p>
<b>Fisioterapista</b>	<b>1</b>	<p><b>PRESENTE Dal Lunedì al Venerdì</b>  <b>ORARIO RICEVIMENTO dalle 9.00 alle 11.00</b>  <b>TELEFONO 0187-410420</b>  <b>EMAIL <a href="mailto:rsa-residence@coopselios.com">rsa-residence@coopselios.com</a></b></p>

# Tariffe per l'anno 2023/2024

## RESIDENCE DEGLI ULIVI

SERVIZI	INCLUSI	ESCLUSI	TARIFFE
Quota Alberghiera			55,96 iva compresa
Quota Sanitaria			57,60 iva compresa
Quota Privati			91,91 iva compresa
Farmaci fascia A	INCLUSI		
Deposito Cauzionale			Anziani Privati 3.500,00 Anziani Convenzionati 1.800,00
Farmaci fascia C		ESCLUSI	
Ausili e Presidi per l'incontinenza	INCLUSI per anziani convenzionati	ESCLUSI per anziani privati	
Fornitura di Giornali e Riviste		ESCLUSA	
Materiale per medicazione ordinarie	INCLUSO		
Servizio medico	MMG		
Servizio fisioterapico e riabilitativo	INCLUSO		
Attività Ludiche e sportive	INCLUSE		
Uso del telefono in camera		ESCLUSO	
Servizio guardaroba e lavanderia	INCLUSO		
Accompagnamento a visite specialistiche	INCLUSI	ESCLUSO in orario notturno e per ricoveri ospedalieri	
Servizio Parrucchiere, Barbiere e Podologo	INCLUSO un servizio mensile di taglio e piega	ESCLUSO frequenze maggiori e prestazioni aggiuntive	Tariffario in bacheca
Assistenza durante i ricoveri ospedalieri		ESCLUSA	
Trasporti per arrivo in struttura, per dimissioni presso altre strutture o a domicilio		ESCLUSO	
Servizio di trasporto per visite specialistiche	INCLUSO il trasporto con il mezzo di struttura	ESCLUSO Con automedica	

## SCHEDA RECLAMO

Io sottoscritto Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Segnalo in data \_\_\_\_\_ quanto segue per conto di:

me stesso

altra persona specificare \_\_\_\_\_

Eventuale grado di parentela \_\_\_\_\_

Struttura/servizio coinvolto \_\_\_\_\_

### **DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE PER CUI SI RECLAMA**

---



---



---



---



---



---



---

Firma.....

Verrà contattato dal responsabile di struttura/servizio per un incontro.

La preghiamo di indicare i Suoi recapiti

Numero di telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Informativa di sintesi "Privacy": ai sensi dell'art.13 del Reg. UE 679/2016, Informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono inseriti in banche dati sia elettroniche che cartacee e sono trattati da incaricati appositamente preposti ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla ottimale gestione della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso a richieste dell'interessato o per obblighi di legge, ma non saranno in nessun caso diffusi. La informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. Da 15 a 21 e da 77 e 78 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi allo scrivente Titolare Coopselios S.C. in persona del Presidente Giovanni Umberto Calabrese (presidenza@coopselios.com) e/o al DPO Avv. Sara Mandelli ([privacydpo@coopselios.com](mailto:privacydpo@coopselios.com))  
 Nota: la presente informativa di sintesi è integrata da ulteriore informativa articolata ed estesa, disponibile senza alcun onere presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale ([www.coopselios.com](http://www.coopselios.com))