



# *CARTA DEI SERVIZI*

## *CENTRO DIURNO INTEGRATO ARCOBALENO*

*Ultimo Aggiornamento: 10 Settembre 2023*

*Revisione N. 10*

### Cooperativa Sociale Arcobaleno spa

Via Ferruccio Belli, 8 cap.27051 Cava Manara (PV) P.I. 01967560184  
Tel. 0382.557311 Fax. 0382.557329 e-mail: [info@arcobalenoassistenza.it](mailto:info@arcobalenoassistenza.it)  
Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative N. 118896

ENTE UNICO GESTORE



## CARTA DEI SERVIZI

### Sommario

1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI E CENNI STORICI.....	4
2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE .....	4
3. PRESENTAZIONE CENTRO DIURNO INTEGRATO (CDI) ARCOBALENO .....	6
4. ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI.....	6
5. COME RAGGIUNGERCI .....	7
6. ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI .....	8
7. I SERVIZI EROGATI NEL CDI ARCOBALENO.....	9
8. PIANO DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE.....	12
9. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI.....	12
10. CONTINUITA' ASSISTENZIALE .....	13
11. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI.....	14
12. CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE .....	14
13. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	16
14. FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE.....	17
15. PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA .....	17
16. TUTELA DELL'OSPITE .....	19
17. STRUMENTI INFORMATIVI E CARTA DEI SERVIZI.....	19
18. QUALITA' DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO.....	20

### Appendice

Carta dei Diritti dell'Anziano.....	22
Regolamento Interno .....	23
Modulo per segnalazioni e suggerimenti .....	24
Menù Tipo.....	25
Tariffario Servizi extra retta di parrucchiere/estetista.....	26
Cronoprogramma Customer satisfaction .....	27
Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.....	28

*Gentile Signora/Egregio Signore,*

desideriamo presentarLe la **Carta dei Servizi del “Centro Diurno Integrato per Anziani Arcobaleno”**, un documento che Le permetterà di conoscere la nostra Unità di Offerta Socio Sanitaria costituita dal Centro Diurno Integrato, in particolare i servizi che offriamo e gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere per rispondere al meglio ai Suoi bisogni ed alle Sue aspettative.

Questa Carta dei Servizi nasce con l'intento di essere:

- uno strumento semplice di informazione ed orientamento destinato in primo luogo agli Utenti anziani, ai loro familiari e a quanti in futuro desidereranno o si troveranno nella necessità di usufruire di questa Unità di Offerta Socio Sanitaria, avendone i requisiti necessari;
- uno strumento di indubbia utilità anche per tutto il Personale impegnato nella gestione del Centro Diurno, per le Istituzioni e per il Volontariato Locale, che contribuisce a creare un clima sereno e di reciproca stima, nel rispetto dei distinti ruoli, tra Direzione, Operatori, Utenti e relative famiglie, attraverso la condivisione d'intenti a supporto di una operatività corretta e gratificante sia per chi la eroga che per chi la riceve.

All'interno di questo documento sono descritti:

- i servizi offerti e le modalità di accesso agli stessi;
- le modalità di erogazione delle prestazioni;
- molte altre informazioni utili a comprendere la gestione in concreto della quotidianità degli Ospiti e l'Organizzazione del C.D.I. Arcobaleno”.

Siamo consapevoli che cambiare ambiente di vita per una Persona anziana sia sempre un passaggio molto delicato e difficile, pertanto riteniamo necessario non solo assicurare agli Utenti tutta la protezione, i servizi, le prestazioni sanitarie, assistenziali ed alberghiere di cui hanno bisogno, ma ancor più **impegnarci ogni giorno per creare all'interno del complesso residenziale un clima sereno, rispettoso della autonomia e riservatezza, attento alla dignità, ai bisogni psicologici e relazionali di ogni singola persona utente.**

Rimaniamo a completa disposizione per fornire ulteriori informazioni e per accogliere eventuali segnalazioni o suggerimenti, utilizzando l'apposita modulistica, di cui in appendice trova un esempio, al fine di costruire, **insieme**, servizi di assistenza e cura sempre più rispondenti alle esigenze dei nostri Ospiti.

Nel ringraziarLa per l'attenzione dedicataci, Le auguriamo una buona lettura.

Cordiali Saluti.

*La Direzione*

## 1. PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI E CENNI STORICI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 e successive disposizioni, si ispira ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e tiene conto in maniera organica della “Carta fondamentale dei Diritti dell’Anziano”, nonché delle normative Regionali in materia di assistenza, qualità e servizi preposti alla cura ed assistenza dell’Anziano incluse le indicazioni di aggiornamento riportate nella DGR 2569/2014.

Come previsto dalla D.G.R. 14 Dicembre 2001 – N. 7/7435, la nostra Carta dei Servizi mutua nella sua completezza la “Carta dei diritti della persona Anziana”, di cui nelle successive pagine riportiamo integralmente il contenuto. Gli aspetti più qualificanti sono così riassumibili:

- gli Anziani rappresentano un patrimonio per la società non solo come “memoria culturale” di una popolazione, ma anche, data la maggior aspettativa di vita attuale, come un contributo specifico di energie ed esperienze, del quale la società può avvalersi;
- valorizzare e rispettare l’anziano significa realizzare politiche di intervento che garantiscano allo stesso di continuare ad essere parte attiva della vita sociale, civile e culturale della comunità;
- alcuni dei principi fondamentali dell’ordinamento giuridico italiano, ossia il principio “di giustizia sociale”, enunciato nell’ art. 3 della Costituzione della Repubblica, il principio “di solidarietà”, enunciato nell’art. 2 della Costituzione ed il principio “di salute”, enunciato nell’art. 32 della Costituzione, sono alla base di ogni intervento che riguarda la generalità dei cittadini, indipendentemente dalla condizione “anziana”, ma che valgono e devono essere rispettati nel corso di tutta l’esistenza umana. Non vi è, dunque, contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani. Tale Carta deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto dei diritti sopra enunciati insieme con lo sviluppo delle politiche sociali.

Il Nostro CDI pertanto, si impegna a sviluppare una rete di “garanzia”, che possa consentire il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione del lavoro quotidiano, svolto attraverso l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) e l’Ufficio di Ascolto dell’Ospite, quali punti di riferimento informali, immediati e di semplice accesso, per un sempre migliore ed adeguato servizio per tutti coloro che necessitano di assistenza e di tutela.

Il complesso che ospita il CDI “Arcobaleno” è stato realizzato grazie alla volontà e l’impegno del Cavaliere Carmine Napolitano e dei suoi soci, su progetto dell’Arch. Luisa Marabelli di Pavia e con il supporto dell’Amministrazione Comunale di Cava Manara.

La Residenza è stata inaugurata nell’Aprile 2003 ed è sempre stata gestita dalla “Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.” con sede a Cava Manara (PV), in Via Ferruccio Belli n° 8.

Numero di telefono: 0382/557311.

Numero fax: 0382/557329.

## 2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE

### • Chi siamo

Arcobaleno è una Cooperativa Sociale SpA - e dunque un gruppo di Persone impegnate nella **progettazione, realizzazione e gestione di servizi alla Persona** in ambito socio-sanitario, assistenziale, educativo e alberghiero. Tutte le nostre attività sposano il concetto della **cura come “risposta al bisogno”** con un’offerta di servizi diversificati, efficaci ed efficienti, **al cui centro c’è la persona**, con i suoi diritti, i suoi bisogni, i suoi sentimenti, la sua autonomia. I nostri progetti sono rivolti alla persona, ai cittadini, al territorio, secondo la metodologia dell’animazione di comunità e del lavoro di rete, finalizzati alla **promozione umana e sociale** e alla **riduzione del disagio**. E’ proprio nel rispetto di questi elementi che la Cooperativa è cresciuta considerevolmente, dando vita, negli anni, a un’**organizzazione strutturata, dinamica e fortemente integrata** con le risorse territoriali. Arcobaleno **crede nel lavoro di rete, nella collaborazione e nella partecipazione** come impronta sia interna -nello scambio tra i soci, le risorse umane- che esterna -nella gestione del rapporto con i diversi attori sociali (famiglie, organizzazioni di volontariato, associazioni e istituzioni locali) - per garantire flessibilità, specificità ed efficienza a tutti i suoi servizi. Lo spirito che ha mosso inizialmente, e continua oggi ad ispirare la Cooperativa, è il risultato di anni di esperienza e dedizione alle attività sociali, nella consapevolezza di svolgere un **lavoro utile per la Comunità**, e di farlo **valorizzando i diritti delle persone e i loro sentimenti**.

### • Mission

**“Rendere felici le persone migliorandone la qualità della vita, con particolare riferimento alle fasce sociali fragili e svantaggiate. E quindi contribuire alla costruzione di una società e di una economia migliore basata sulla mutualità e sulla solidarietà sociale”.**

- **Vision**

“Fornire servizi di aiuto, assistenza, sostegno e cura, a tutte le entità sociali con particolare attenzione a coloro che si trovano in una condizione di disagio fisico, psichico e sociale. Al fine di contrastarne l'emarginazione, l'isolamento, l'incuria, l'abbandono e favorire l'emergere di una migliore condizione esistenziale in tutti i soggetti, a diverso titolo presi in carico, nei diversi servizi.”

- **Principi di riferimento**

**I principi di riferimento della Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA sono:** la solidarietà, l'ascolto, l'accoglienza, la prossimità, la centralità di ogni persona, la condivisione, la coerenza, la giustizia, la libertà, la partecipazione democratica, il diritto delle persone all'autodeterminazione, il rispetto e la valorizzazione delle differenze, il rispetto dei territori e la promozione delle loro risorse, il senso e il valore politico del lavoro sociale, il lavoro dignitoso per ogni socio.

- **Valori**

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo i canoni della **mutualità, dell'accoglienza e del rispetto della diversità**, e si propone come soggetto attivo per promuovere e contribuire, attraverso il proprio lavoro, al miglioramento delle realtà sociali, a rischio di emarginazione ed esclusione, dei territori in cui opera.

Suo obiettivo principale è quello di salvaguardare la persona umana, portatrice di un mondo originale e unico, di una dimensione culturale, sociale, familiare personale da conoscere, valorizzare e rispettare. Le strategie d'intervento sono mirate a soddisfare:

bisogni primari: cura della persona, igiene personale e ambientale, vitto e alloggio;

bisogni relazionali: mantenimento dei rapporti familiari e sociali;

bisogni occupazionali: attività di animazione, laboratori creativi, supporto psicologico;

attraverso servizi 'su misura', personalizzati, capaci di rispondere efficacemente alle singole necessità, che integrano il concetto di salute a quello di benessere, inteso come stare bene con se stessi e con gli altri, anche in presenza di deficit e limitazioni.

- **Campi prioritari d'azione**

I campi prioritari di azione della Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. possono essere così distinti:

- **Sociosanitario**

**Erogazione di prestazioni sanitarie a rilevanza sociale**, cioè attività finalizzate alla promozione della salute, alla prevenzione, individuazione, rimozione e contenimento di esiti degenerativi o invalidanti di patologie congenite e acquisite;

**Erogazione di prestazioni sociali a rilevanza sanitaria**, cioè attività del sistema sociale che hanno l'obiettivo di supportare la persona in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute.

**Erogazione di servizi socio sanitari ad alta integrazione sanitaria**, prestazioni caratterizzate da particolare rilevanza terapeutica e intensità della componente sanitaria.

- **Socio educativo**

**Erogazione di “servizi sociali”**, attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, convenzionati ed a pagamento, destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita.

**I servizi attivati in questi campi d'azione hanno, ad oggi, come popolazione potenzialmente interessata le famiglie e i loro componenti fragili in età adulta e in età anziana.**

- **Metodologia**

La persona è posta al centro di ogni servizio, in quanto principio posto a fondamento delle attività svolte dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA. L'Ente opera considerando **la persona a cui offre servizi**, sia essa a casa propria che residente in una struttura, sia sana che malata, sia orientata che demente, **portatrice degli stessi diritti di qualunque altro cittadino**. L'accoglienza delle persone all'interno delle diverse unità di offerta ha come principio prioritario: la valorizzazione dell'individuo. Il porre in evidenza le competenze e le capacità conservate dall'Ospite evitando, la riduzione dell'Individuo alla mancanza, alle carenze o alla malattia di cui è portatore. In questo modo la Persona si sente **Riconosciuto** nella sua ricchezza, nelle sue potenzialità e nella sua complessità, piuttosto che solo nel suo stato di bisogno. Nella metodologia che fa da cornice a tutte le azioni e gli interventi posti in essere nelle diverse unità d'offerta, attraverso un approccio multidisciplinare e multidimensionale, la **Cooperativa Arcobaleno SpA**, si ispira a quei principi tesi a favorire il benessere globale dell'individuo tramite la relazione d'aiuto mediata dalla flessibilità. Questo è il compito principale che la Cooperativa si assume, proponendo una metodologia concreta al fine di “preservare l'identità sociale” della persona. Il centro dell'approccio metodologico: la constatazione che un luogo, per essere a misura d'uomo, deve diventare un luogo di rapporti non informali, ma **significativi** per la persona. L'Io cresce solo all'interno di un rapporto umano privilegiato, percepito come accogliente e propositivo, e nei confronti del quale, nel tempo, nasce e si sviluppa una sufficiente fiducia. Così all'inizio del nostro intervento, e come tessuto stabile dello stesso, poniamo l'accoglienza e la costruzione di una rete di rapporti. Tale attenzione al “come” costruiamo e coltiviamo le relazioni umane è centrale sia per i rapporti interni che per quelli esterni.

### 3. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO INTEGRATO (C.D.I.) ARCOBALENO

In ottemperanza all'Oggetto dello Statuto sociale (Art.4), la Cooperativa Sociale Arcobaleno Società per azioni, ha in gestione dal 2003 la Residenza Sanitario-Assistenziale Arcobaleno (**di seguito R.S.A. Arcobaleno**) che ospita anche il **Centro Diurno Integrato (C.D.I.) Arcobaleno** che propone la seguente Unità di offerta: **un livello medio-alto di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare alberghiera per persone Anziane in orario diurno.**

**IL C.D.I. Arcobaleno è autorizzato al funzionamento per un massimo di 40 (quaranta) posti dei quali 12 (dodici) accreditati e contrattualizzati e 28 (ventotto) accreditati, non contrattualizzati.**

- **Servizio erogato**  
Ospitalità diurna

- **Popolazione target**  
Popolazione Anziana parzialmente autosufficienti;

- **Obiettivo generale**

L'obiettivo generale del CDI **Arcobaleno** è promuovere la miglior qualità di vita possibile nell'ospite e supportare le famiglie nella gestione della quotidianità del congiunto. Ciò si attua garantendo assistenza e cure nelle ore di permanenza dell'utente all'interno della struttura. Quindi l'intera struttura e l'organizzazione gestionale del CDI **Arcobaleno** sono finalizzate a soddisfare il fabbisogno assistenziale, sia in termini sanitari che sociali, delle persone accolte.

- **Obiettivi specifici**

Gli obiettivi del Centro Diurno Integrato per Anziani Arcobaleno possono essere così riassunti:

- ✓ Garantire un'elevata qualità tecnica nell'assistenza affiancata ad un'alta umanità;
- ✓ Promuovere potenziamento e mantenimento della capacità funzionale residua dell'anziano;
- ✓ Affrontare in maniera globale i problemi degli anziani con interventi mirati e personalizzati;
- ✓ Fornire un'elevata integrazione multidisciplinare nell'intervento sanitario e sociosanitario;
- ✓ Garantire la formazione continua del personale per sostenere la motivazione e sviluppare la preparazione professionale;

### 4. ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI

La struttura che ospita il CDI Arcobaleno è ubicata a Cava Manara (PV) in ambito urbano a destinazione residenziale, è fornita di elementi essenziali per rendere varia, completa ed organizzata la vita degli Ospiti. La struttura è ben inserita nella rete territoriale di servizi socio-sanitari e culturali - ricreativi (Servizio Sanitario e Servizio Sociale di zona, Terzo settore, pubbliche Amministrazioni, etc) tanto da poter usufruire di ulteriori servizi di prevenzione, cura, assistenza, attività culturali, ricreative, sportive e del tempo libero in aggiunta alla ricca offerta di servizi interni al centro Diurno Integrato Arcobaleno. Si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti che favoriscono la continuità dei rapporti familiari e sociali.

È stata realizzata nel rispetto di tutte le caratteristiche normative e funzionali previste dagli standard della Regione Lombardia.

Disposta su due piani è suddivisa in sette nuclei abitativi;

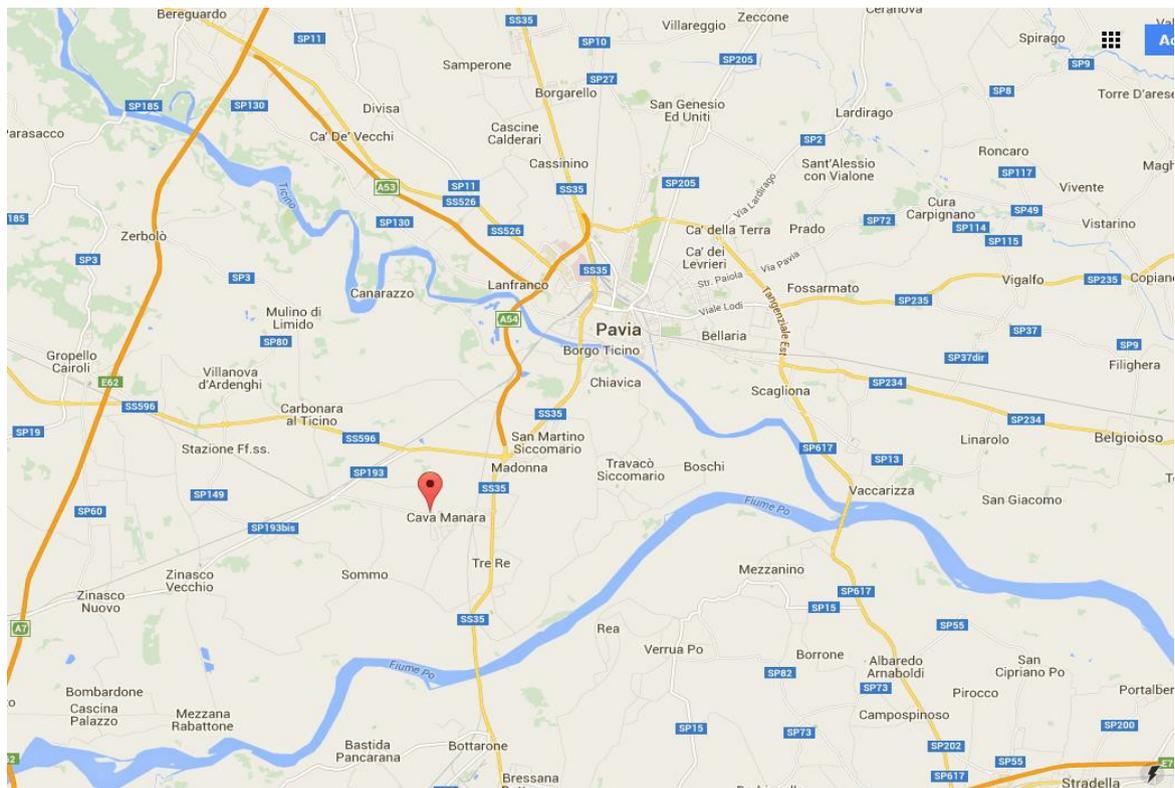
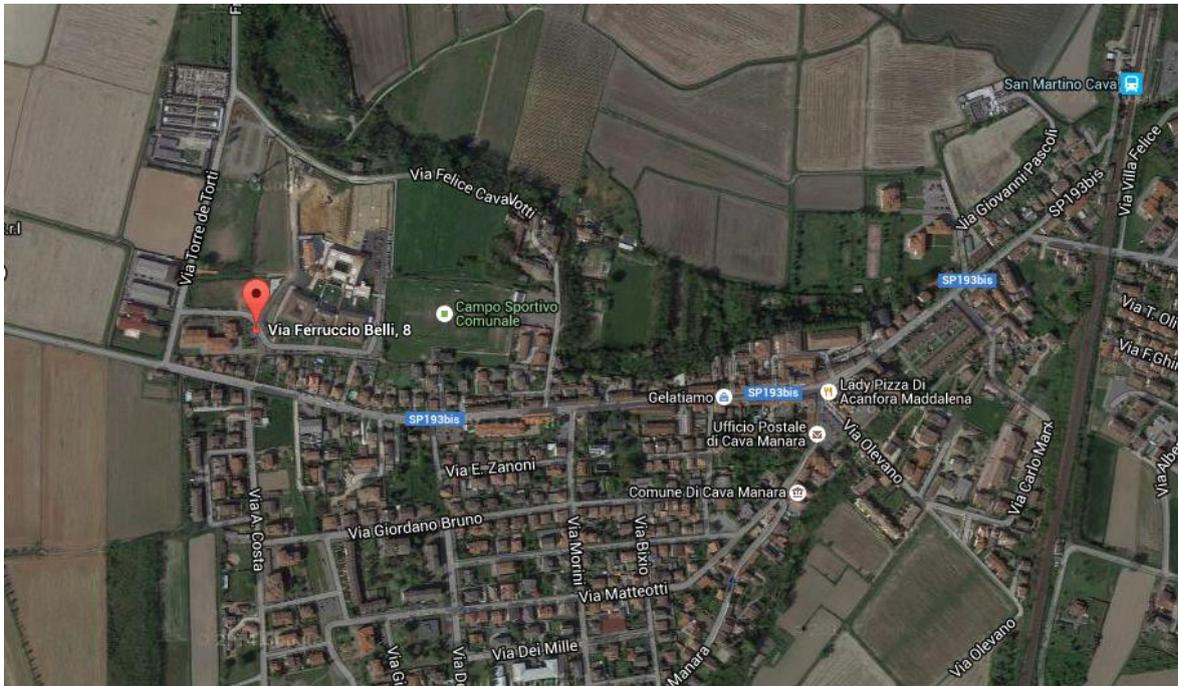
Sono a disposizione del C.D.I. i seguenti locali: bar, sale da pranzo, sale televisione, sala polivalente, sala parrucchiere e estetista, ambulatorio, biblioteca, Cappella, palestra ed un parco esterno.

La struttura è dotata di tutte le attrezzature idonea ad ospiti disabili e/o non deambulanti e/o non autosufficienti.

## 5. COME RAGGIUNGERCI

Il CDI Arcobaleno si trova all'interno di una rete di pubblici trasporti che favorisce la continuità dei rapporti familiari e sociali agli Ospiti. Siamo raggiungibili:

- con mezzi propri, grazie alle vicine uscite autostradale: Gropello Cairoli, Bereguardo;
- con mezzi pubblici, in quanto la fermata delle corriere è sul marciapiede della struttura stessa;
- con il treno, in virtù della stazione ferroviaria, ottimamente servita, di San Martino/Cava.



**Strade/Autostrade:**

**Da Pavia Percorso:**

- Ss596/Ss35 Direzione Voghera - Entrare in Cava Manara Via XXVI Aprile per 1.70 Km, seguire per Frazione Torre dei Torti- 1° Dx -Via Ferruccio Belli, 8;

*Percorso alternativo:*

- Tangenziale Ovest - Uscita Pavia-sud;

**Da Milano Percorso:**

- A7 Autostrada Milano/Genova – Uscita Gropello Cairoli;
- Ss 596/Direzione Pavia;
- Sp 193/bis Direzione Cascina Cassinino;
- 1° rotonda 3°uscita Sp 193/bis Via Alessandria;
- Sx Frazione Torre dei Torti;
- 1° Dx Via Ferruccio Belli, 8;

**Ferrovie**

Stazione Ferroviaria di San Martino Siccomario - Cava Manara, Via Marconi, 2

Linea: Milano – Pavia – Voghera

**Autolinee:**

- Casteggio Montalto – Broni (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);
- Mede - Pavia (Lomellino trasporti S.C.r.l.);
- Pavia - Mezzana Corti –feriale – (Line);
- Pavia – Mezzana – Sannazzaro – Dorno (Lomellino trasporti S.C.r.l.);
- Pavia – Voghera (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);
- San Genesis ed Uniti- Pavia – Cav Manara (Line);
- Zavattarello – Casteggio – Pavia (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);

**6. ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI**

• **Orario Visite**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 19.00. E' opportuno che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità degli altri Ospiti.

• **Orario di apertura degli Uffici**

Ufficio informazioni: tutti i giorni compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00 Tel 0382.557311;

Reception: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00;

Ufficio Relazioni con il Pubblico: dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato;

Uffici Amministrativi: dalle ore 8.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00.

Ufficio Ascolto dell'Ospite: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 20:00.

## 7. I SERVIZI EROGATI NEL CDI ARCOBALENO

Il Centro Diurno Integrato (C.D.I.) è un servizio di **accoglienza diurna**, in un ambiente protetto, per **anziani con una compromissione parziale dell'autosufficienza**.

Propone interventi socio-assistenziali in grado di supportare la famiglia nel compito della cura e fornisce all'anziano possibilità ricreative e di relazione che arricchiscono la vita quotidiana.

### Giorni ed orari di apertura del centro:

Il CDI Arcobaleno svolge la propria attività per sette giorni alla settimana, dal lunedì alla domenica, **dalle ore 8.00 alle ore 19.00**. Rimane aperto tutti i giorni dell'anno.

### I servizi inclusi nella retta:

- progetti assistenziali individualizzati definiti, dopo la valutazione multidimensionale dell'ospite;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- igiene e cura della persona;
- vitto (diversificato secondo le diverse fasce orarie);
- sostegno psicologico;
- riabilitazione psico-fisica;
- interventi educativo-animativi;
- assistenza religiosa;
- portineria con centralino telefonico;

### Servizi esclusi dalla retta:

- servizio telefonico;
- servizio di lavanderia;
- servizio estetista (secondo le tariffe stabilite dal Fornitore del Servizio);
- servizio parrucchiere (secondo le tariffe stabilite dal Fornitore del Servizio);
- gite programmate;
- servizio di orientamento/guida in materia di protezione giuridica (Amministrazione di Sostegno)

Inoltre si precisa che il trasporto è a carico dell'utente.

### 7.1 I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

**L'Ente Unico Gestore garantisce gli standard minimi di personale previsti dalla DGR 8494/2003 e Deliberazione XII/850 del 08/08/2023**

- **Il servizio Medico.**

L'Equipe medica è composta da diversi medici, di cui uno svolge la funzione di Responsabile Sanitario, così come previsto dalla vigente normativa. L'equipe esplica, nei confronti degli Anziani assistiti, compiti di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione avvalendosi, qualora lo ritenga opportuno, di consulenze specialistiche e di esami di diagnostica strumentale.

Gli interventi di medicina specialistica avvengono secondo le modalità prescritte dal Servizio Sanitario Nazionale.

La responsabilità Sanitaria rimane in capo al proprio medico di famiglia (M.M.G.). Gli Utenti mantengono, quindi, il proprio medico di famiglia/Medico di Medicina Generale, che potrà essere contattato, indipendentemente dal Servizio medico della Struttura.

#### Ricevimento Medici

All'interno della struttura l'assistenza Medica è garantita per fasce orarie; nelle bacheche del CDI e presso la Reception è sempre possibile prendere visione dei giorni e degli **Orari di ricevimento parenti** da parte dei medici di Reparto e del Direttore Sanitario.

- **Il Servizio Infermieristico.**

L'attività infermieristica è presente tutto il giorno ed è garantita da Personale abilitato allo svolgimento della professione secondo gli standard regionali e nazionali. Tra gli Infermieri esiste la figura del Coordinatore dell'assistenza con compiti di coordinamento dell'attività infermieristico-assistenziale per garantire l'elaborazione dei piani di assistenza d'ogni singola Persona residente, l'uniformità degli interventi, la qualità del servizio d'assistenza. Oltre a ciò, gli infermieri sono tenuti a partecipare alle riunioni della Equipe di Assistenza volte alla definizione dei PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) e alla loro verifica.

- **Servizio Fisioterapico e Riabilitativo.**

Il Servizio di fisioterapia è garantito dalla presenza di fisioterapisti che operano quotidianamente al fine di sostenere il mantenimento, per quanto più tempo possibile, le funzioni residue psico-fisiche degli Utenti. La Struttura dispone, come già descritto nel paragrafo “Aspetti logistici e strutturali”, di una palestra attrezzata per la riabilitazione motoria; i fisioterapisti nell’arco della giornata alternano gli esercizi da effettuare a seconda delle caratteristiche/esigenze degli ospiti, attraverso interventi mirati individuali e/o di gruppo. Come per le altre figure professionali, i fisioterapisti partecipano alle riunioni dell’Equipe di Assistenza per la definizione del piano di lavoro, dei piani d’assistenza personalizzati e per l’elaborazione dei programmi terapeutici.

- **Servizi Assistenziali e di Cura della Persona.**

Ad ogni Utente sono garantite tutte le attività della vita quotidiana, dall’igiene personale alla vestizione, dall’aiuto all’assunzione del cibo alla mobilizzazione. Questo servizio costituisce l’asse portante delle attività che si svolgono quotidianamente presso il CDI ed il suo sviluppo varia in funzione delle diverse richieste che si verificano nel tempo, il tutto è definito tramite un piano di lavoro dettagliato. Gli operatori OSS e ASA, nell’attuare l’assistenza, fanno riferimento al piano di assistenza individuale del singolo Ospite. L’attività di assistenza è garantita lungo tutto il tempo di permanenza degli Utenti nel CDI Arcobaleno.

- **Servizio di Educativo - Animativo.**

Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone come “parte di una grande famiglia”, per far questo l’animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra i residenti volti a recuperare un ruolo attivo nel contesto sociale, anche quando le condizioni di salute sono precarie.

Il servizio di animazione viene garantito da Personale qualificato della struttura (Psicologi ed Educatori), tutte le attività si ispirano al riconoscimento dell’individualità del singolo e stimolano la creatività, la cognizione, la memoria, la percezione, la motricità fine e globale. La socializzazione di gruppo e la convivenza interna ed esterna occupano uno spazio importante all’interno della programmazione delle attività svolte in quanto è fondamentale stimolare negli Ospiti le dinamiche di gruppo, le relazioni interpersonali e il supporto amicale.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche psicologiche e fisiche delle Persone residenti e del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) definito dalla Equipe multi professionale. In genere, le Persone residenti, vengono suddivise in gruppi di interesse e svolgono varie attività. Tutti i progetti rientrano in un’ottica di mantenimento/riattivazione delle funzioni psico-fisiche e di integrazione socio-affettiva tra i Residenti.

- **Servizio di Assistenza Religiosa**

Il servizio religioso è garantito da un Sacerdote che officia la Santa Messa, presso la Cappella interna alla struttura, e per assistere gli Ospiti spiritualmente un giorno a settimana. Su richiesta raggiunge la struttura negli altri giorni della settimana per assistenza religiosa specifica.

## **7.2 I SERVIZI ALBERGHIERI**

### **Servizio Mensa**

Per il servizio di confezionamento dei pasti è previsto il seguente standard:

Menù a regime dietetico bilanciato, studiato appositamente dalla dietologa. E’ prevista in tale ambito la scelta di piatti differenti, sia a pranzo che a cena, con variazione settimanale dei piatti offerti, con particolare attenzione alla stagionalità dei prodotti alimentari.

I pasti vengono serviti nei seguenti orari:

\*colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.00 circa

\*pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00 circa

\*merenda dalle ore 15.30 alle ore 16.00 circa

\*cena dalle ore 17.45 alle ore 18:30 circa.

I pasti possono essere consumati anche nelle camere, per quegli ospiti che lo desiderino o che siano impossibilitati ad essere trasportati presso le sale da pranzo. Per i pasti il CDI Arcobaleno si affida al centro cottura della RSA Arcobaleno.

**Diete speciali:** sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici– etc.). Il C.D.I. Arcobaleno si avvale della consulenza specialistica della **Dietista**. Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli appositi spazi previsti per ogni reparto e vi sarà un incaricato che raccoglierà le indicazioni e i suggerimenti, al fine di soddisfare i gusti personali. Pertanto è prevista la somministrazione di un questionario sul grado di soddisfazione e qualità del servizio. **(In Appendice trova un Esempio di Menu Tipo)**

### **Servizio Nutrizionale**

Una corretta nutrizione è al contempo “benessere e terapia”: “benessere” inteso nell’accezione dell’OSM relativa allo stato di salute, “terapia” perché dal momento dell’accoglienza dell’Utente, un’appropriata alimentazione ne garantisce il mantenimento della salute. Lo scopo del Servizio Nutrizionale è di prevenire e/o curare la malnutrizione attraverso una appropriata valutazione nutrizionale. È una valutazione globale, qualitativa e quantitativa delle condizioni individuale, basata sull’interpretazione di più informazioni raccolte, applicando tecniche, metodologie, analisi, formule e rilevamenti strumentali al fine di determinare, o meglio di stimare, nel modo più veritiero possibile, la composizione corporea ed i fabbisogni nutrizionali di ogni singolo Utente.

### **Servizio Bar**

All’interno del Complesso che ospita il CDI è ubicato anche un accogliente angolo Bar annesso ad un’ampia sala allestita con tavolini, sedie e comodi divani. Qui gli Ospiti e i loro cari possono intrattenersi e consumare bevande, dolci, snack vari, cibi leggeri etc.

### **Servizio Lavanderia e Stireria**

La struttura che ospita il CDI Arcobaleno si è dotato di un servizio lavanderia e stireria interno in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta. Il servizio è disponibile, per le persone che ne facciano richiesta, dietro pagamento delle tariffe stabilite. Tale servizio include anche l’etichettatura personalizzata per il riconoscimento dell’appartenenza dei capi di abbigliamento.

### **Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale**

Il servizio è svolto in relazione alla pianificazione dei lavori elaborata dal personale responsabile garantendo l’igiene, la sanificazione cadenzale di ogni ambiente ed il mantenimento in tutta la struttura.

### **Servizio di Parrucchiere ed Estetista**

La struttura è dotata di un servizio Parrucchiere ed Estetista a cui tutti gli Utenti possono accedere previo prenotazione e secondo tariffario visionabile nell’Appendice alla presente Carta dei Servizi ed esposto nei locali in cui sono erogati i servizi stessi.

### **Servizio Tecnico e di Manutenzione.**

La Coop. S. Arcobaleno SpA ha proprio Personale tecnico per le piccole manutenzioni ordinarie dell’immobile e degli impianti (come riparazione rubinetteria, sostituzione prese elettriche, manutenzione degli spazi esterni, etc.) e convenzioni esterne per lavori ordinari complessi e straordinari che riguardano sia l’immobile che l’impiantistica (come impianti idraulici, elettrici, riscaldamento e di manutenzione dell’ascensore, etc.).

## **7.3 ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI**

### **Servizio Amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici per tutto il periodo di frequentazione della struttura (documentazione di entrata, contratto, ecc.). Inoltre provvede a rilasciare, entro i termini previsti, certificazione per le rette per le detrazioni/deduzioni fiscali nella dichiarazione annuale dei redditi (attestazione delle componenti sanitarie e non sanitarie della retta).

**Orario:** dal lunedì al venerdì 8.30 – 17.30; sabato 9.00 – 12.00.

### **Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)**

È situato all’ingresso della struttura con lo scopo di dare informazioni chiare, precise ed utili a chi accede o telefona. Ai fini di rispettare la normativa Regionale di riferimento è prevista una persona incaricata per le visite guidate nella struttura (direttore di struttura, responsabile infermieristico).

Si prevede che, a fronte della presentazione di istanze di miglioramento della qualità del servizio e delle prestazioni offerte, o per eventuali segnalazioni o reclami, l’U.R.P. risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 5 giorni dalla presentazione.

**Orario:** Tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

### **Servizio Ascolto dell’Ospite e gestione dei disservizi**

Obiettivo dell’Amministrazione è quello di rendere la frequentazione della struttura da parte dell’anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l’opinione dell’Utente e dei suoi familiari sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito l’Ufficio “Ascolto dell’Ospite”, dove è possibile per l’Utente e i suoi familiari effettuare segnalazioni o fornire suggerimenti sui servizi ricevuti o su eventuali altri servizi da attivare per meglio rispondere alle esigenze specifiche del singolo Utente. Sarà cura del Responsabile dell’Ufficio Ascolto dell’Ospite, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni nel più breve tempo possibile e comunque entro 5 giorni.

L’Utente e i suoi Familiari possono utilizzare per tali comunicazioni il Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti fornito in Appendice alla presente Carta dei Servizi e disponibile presso il Front Office.

### Servizio Reception

Il centralino/reception è attivo e presidiato, tutti i giorni, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. Costituisce il primo contatto con la Struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura e prendere visione delle Carte dei servizi e di tutte le iniziative in programmazione nelle unità di offerta gestite dalla Cooperativa Sociale arcobaleno SpA. Anche i colloqui con la Direzione possono essere concordati mediante contatto telefonico al servizio Reception.

### Servizio di orientamento / guida in materia di Protezione Giuridica (Amministrazione di Sostegno)

Il Servizio ha l'obiettivo di orientare gli Ospiti e/o i loro familiari che desiderano essere informati e/o accompagnati nell'individuazione dei percorsi e degli strumenti maggiormente idonei per attuare la protezione giuridica delle persone prive in tutto o in parte di autonomia o incapaci di provvedere ai propri interessi, illustrando quali sono gli strumenti di tutela previsti dal nostro ordinamento giuridico e fornendo le necessarie informazioni sugli adempimenti e sui doveri che derivano dal ruolo di Amministratore di Sostegno, Tutore e Curatore.

L'ufficio offre, altresì, il servizio accessorio a pagamento di assistenza e supporto concreto nella fase di redazione /presentazione del ricorso per la nomina di Amministratore di Sostegno. Le condizioni per usufruire di tale servizio accessorio sono regolate da apposito accordo scritto tra le parti.

### Servizio acquisto riviste, libri e giornali

La Coop. Soc. Arcobaleno SpA. Provvede all'acquisto di quotidiani, riviste e libri per la struttura. Inoltre, su richiesta degli Utenti, acquista, per loro conto, riviste, quotidiani e libri specifici.

### Servizio di organizzazione passeggiate, gite e vacanze

Periodicamente vengono proposte agli Utenti:

- passeggiate all'aria aperta e alla scoperta del territorio;
- gite della durata di una giornata per visite di interesse storico culturale;
- soggiorni climatici della durata di una settimana.

### Servizio custodia valori

Qualora l'Ospite avesse necessità di custodire eventuali somme di denaro in contante, carte valori o oggetti preziosi, potrà usufruire del Servizio custodia valori disponibile presso appositi uffici cassa del Centro Residenziale. Al momento della consegna dei beni in custodia, verrà rilasciata idonea ricevuta di deposito.

## 8. PIANO DELLE ATTIVITA' QUOTIDIANE

Il **Centro Diurno Integrato Arcobaleno**, prevede la fruizione in giornata dei vari servizi erogati.

Le attività e le prestazioni offerte in regime diurno si svolgono secondo il seguente programma giornaliero:

**8.00/9.00** Accoglienza degli Ospiti - Colazione;

**9.00/11.30** fruizione delle attività previste nel progetto individuale di assistenza (PAI) (come, per esempio, la fisioterapia, le attività ludico-ricreative, i laboratori per allenare e sostenere i processi cognitivi, i processi mnemonici, la manualità, etc.).

**12.00/13.00** somministrazione pranzo.

**13.00/15.00** riposo pomeridiano o attività individuali non strutturate.

**15.00/15.30** Attività di socializzazione e ricreative non strutturate.

**15.30/16.00** somministrazione merenda - un leggero spuntino a base di frutta, yogurt, gelato, the, biscotti.

**16.00/17.45** fruizione delle attività individuali e/o di gruppo strutturate in base ai PAI dei singoli Utenti (come, per esempio, la fisioterapia, le attività ludico-ricreative, i laboratori per allenare i processi cognitivi, i processi mnemonici, la manualità, etc.).

**17.45/18.30** somministrazione cena;

**18.30/19.00** preparazione degli Utenti per il rientro al domicilio;

**Nota Bene:** Durante la permanenza al centro verranno effettuate tutte le terapie farmacologiche previste.

## 9. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

### • Modalità di richiesta di ospitalità

Per l'accesso al Centro Diurno Integrato dovrà essere inoltrata richiesta di inserimento agli Uffici di Accoglienza della Struttura nei seguenti giorni:

- dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

A tale richiesta dovrà essere allegata la SCHEDA di Valutazione Multidimensionale, formata da:

- 1) scheda di valutazione sociale;
- 2) scheda sanitaria e scheda assistenziale, da compilarsi a cura del medico di base dell'Utente.

Nel momento in cui la Struttura è in grado di accogliere l'interessato, questi o il suo legale rappresentante, dovrà sottoscrivere il contratto di ingresso e consegnare agli uffici amministrativi i documenti atti alla formalizzazione dell'inserimento del nuovo Utente nel CDI.

- **L'Ingresso**

La raccolta dati si effettua attraverso l'utilizzo di diversi strumenti:

- il colloquio/intervista;
- l'osservazione;
- **la Valutazione Multidimensionale**

Al momento dell'ingresso, sulla base della documentazione presentata e delle informazioni fornite viene formulato un piano assistenziale provvisorio entro trenta giorni dall'accoglienza e la presa in carico dell'utente che in seguito verrà sostituito dal Piano Assistenziale Individualizzato. Tale piano contiene l'analisi dei problemi /bisogni dell'anziano, gli obiettivi individuati, le risorse impegnate per il loro raggiungimento, le modalità di intervento e la loro durata. Periodicamente viene poi fatta una valutazione dei risultati raggiunti e di conseguenza viene aggiornato il piano assistenziale.

- **Gestione lista di attesa**

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente accede alla lista d'attesa che viene gestita secondo criteri di equità e trasparenza. I criteri seguiti sono:

1. Data di richiesta d'ingresso; Come primo indicatore sarà considerate la data più remota. Se dovessero esserci più domande presentate nella stessa data sarà tenuto conto anche del secondo indicatore.
2. Territorialità; I residenti nel comune di Cava Manara avranno la priorità di accesso rispetto ai residenti in altri comuni. In caso di presentazione di domande in pari data e stessa territorialità, sarà tenuto conto del terzo indicatore.
3. Valutazione della condizione di non autosufficienza (Rif. .S.O.S.I.A.); in caso di due o più domande con pari valutazione sarà tenuto conto del quarto indicatore.
4. Valutazione della rete socio-familiare di sostegno. Sarà considerata per l'ingresso la domanda con rete socio familiare più fragile.

All'Utente che presenta la domanda viene rilasciata apposita ricevuta. Di norma, all'atto della presentazione della domanda di ingresso, viene effettuato un incontro, tra il Direttore Responsabile di Struttura, la persona anziana e la sua famiglia, per valutare insieme i bisogni di cura e di assistenza e per visitare la struttura.

Ne segue una valutazione globale e viene data formale comunicazione dell'esito della valutazione/accettazione della domanda alla famiglia.

L'Utente iscritto nella lista di attesa ha la facoltà di presentare una documentazione di aggravamento della condizione clinico e/o sociale che viene integrata alla documentazione già esistente agli atti.

Gli utenti in lista di attesa vengono contattati trimestralmente al fine di verificare la conferma della disponibilità o meno all'eventuale ricovero con il conseguente aggiornamento della lista di attesa.

A seguito della disponibilità del posto viene contattato il referente dell'Ospite, che ha diritto di accesso, per concordare la data di ammissione/accoglienza.

### **MUTAMENTO DELLA CONDIZIONE DI SALUTE DELL'UTENTE**

Qualora le condizioni di salute dell'utente non consentano più allo stesso, nemmeno con aiuti esterni, di mantenere quel grado di autonomia necessario alla frequentazione del Centro Diurno Integrato si prevede l'inserimento dell'anziano presso altri servizi della rete a maggior intensità assistenziale e sanitaria, con disposizione dell'Ente Gestore. In tale caso, verrà elaborato un piano – in accordo con l'anziano, i suoi familiari, previa informativa ai Servizi Sociali del Comune di appartenenza e alla A.T.S. territorialmente competente – finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dal Centro Diurno e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, individuando soluzioni alternative.

## **10. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

- **Emergenza sanitaria, organizzativa e gestionale**

In caso di necessità ed urgenze cliniche riguardanti gli Ospiti, non fronteggiabili internamente, il personale effettuerà la chiamata al Pronto Soccorso Mobile - 118 - per il ricovero in struttura ospedaliera presente sul territorio cittadino, con contemporanea informazione ai familiari e/o alle eventuali figure di protezione giuridica.

La presenza di personale assistenziale nelle 24 ore in struttura consente di intervenire tempestivamente anche in caso di emergenza organizzativa e gestionale derivante per es. da assenze improvvise di personale. Sarà cura del responsabile in turno (infermiere professionale) attivarsi per la ricerca di altro personale; nel caso di personale appartenente alle Cooperative verrà contattato il responsabile dotato di pronta reperibilità.

- **Dimissione dal Centro Diurno**

Ciascun Utente, con preavviso di almeno 15 giorni, attraverso richiesta formulata personalmente o attraverso il suo legale rappresentante, può lasciare definitivamente il Centro Diurno Integrato Arcobaleno o cessare di utilizzare i suoi servizi.

Qualora lo stato fisico-psichico dell'Ospite non corrisponda più alle condizioni che ne hanno determinato l'ingresso, la Direzione, su parere del Direttore Sanitario del Centro, può proporre all'Utente un altro presidio sanitario più idoneo alle sue mutate condizioni di salute.

Al fine di garantire un percorso di continuità assistenziale dell'Ospite per il suo rientro in famiglia o per il trasferimento in altra struttura socio assistenziale o sanitaria, verrà compilata e consegnata una esauriente **Relazione Socio-sanitaria**, indirizzata al medico di famiglia o all'equipe assistenziale della struttura accogliente, **contenente il percorso assistenziale effettuato e tutte le informazioni necessarie per il prosieguo della assistenza**. Si procederà alla dimissione dell'Ospite determinata dalle mutate condizioni sanitarie dello stesso, o in caso di ritardo o non avvenuto pagamento della retta, informando sempre i familiari e/o le persone di riferimento. In tal caso l'Ente gestore si attiverà affinché le dimissioni avvengano in forma assistita dal Comune e dalla Asl.

**- Gestione Imprevisti**

Qualora si dovessero verificare imprevisti tecnologici si dovrà fare riferimento alle procedure contemplate nel documento di valutazione dei rischi. Saranno contattate le aziende con le quali sono stati sottoscritti contratti di fornitura/manutenzione. L'Ente ha inoltre predisposto apposite procedure in caso di mancato funzionamento delle apparecchiature erogatrici di ossigeno. Dette procedure fanno parte della raccolta delle procedure in uso.

## 11. GESTIONE RILASCIO DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI

La **documentazione riguardante gli Utenti** può essere richiesta da:

1. Utente, intestatario della documentazione;
2. Persona munita di delega rilasciata dall'Utente, intestatario della documentazione;
3. Medico curante, appartenente ad una Unità operativa dell'Azienda Ospedaliera o Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.);
4. Medico curante o di Medicina Generale dell'utente, intestatario della documentazione;
5. Altre Aziende/Agenzie Sanitarie Pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche e private;
6. Autorità Giudiziaria;
7. Amministratore di Sostegno/ Tutore/ Curatore (figure di protezione giuridica).

La domanda si formula attraverso il **Modulo di Richiesta preposto** nelle seguenti modalità:

- 1) **Presso il Front Office:** compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato e previo pagamento della tariffa se previsto.
- 2) **Per posta:** la richiesta deve essere spedita alla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, posta all'attenzione della Direzione Sanitaria e accompagnata da:
  - ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta;
  - ✓ copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca INTESASANPAOLO S.P.A. – Codice IBAN: IT 08 F 03069 11310 100000013812;**
- 3) **Per fax:** la richiesta deve essere inviata al numero di FAX (0382 557329) della Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, posta all'attenzione della Direzione Sanitaria e accompagnata da:
  - ✓ copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della documentazione al fine di verificare la veridicità della richiesta.
  - ✓ copia della ricevuta di avvenuto bonifico bancario, della tariffa, se prevista, a favore della **Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca INTESASANPAOLO S.P.A. – Codice IBAN: IT 08 F 03069 11310 100000013812;**
  - ✓ **Si precisa che per ricevere la documentazione di cui si fa richiesta a mezzo A/R il richiedente dovrà, anticipatamente, coprire le spese di spedizione.**

## 12. CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE

**• Contratto d'ingresso e retta**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA ha adottato un contratto specifico per la definizione dei rapporti giuridici ed economici dell'unità d'offerta – CDI Arcobaleno - ai sensi della legge 3/ 2008 e del dgr n. 8496/2008 e successive modifiche, incluse le integrazioni previste nella dgr 20 dicembre 2013 n. 1185 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2014. L'Ente Gestore garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni per la possibilità di accesso a contributi pubblici o a forme di integrazione economica.

La retta giornaliera del Centro Diurno Integrato varia a seconda della fascia oraria scelta dall'Utente di fruizione dei servizi erogati e a seconda della tipologia dei posti disponibili (accreditati e contrattualizzati dalla Regione Lombardia o solamente accreditati) come indicato nello schema di seguito riportato:

FREQUENZA DEL C.D.I.	FASCIA ORARIA	VITTO INCLUSO	POSTO ACCREDITATO E CONTRATTUALIZZATO	POSTO SOLVENTE (ACCREDITATO NON CONTRATTUALIZZATO)
PART TIME (giornata parziale)	dalle 8.00 alle 14.00	Colazione e pranzo	€ 15.00 (14,29 + IVA 5%)	€ 25.00 (23,81 + IVA 5%)
	dalle 13.00 alle 19.00	Merenda e cena	€ 15.00 (14,29 + IVA 5%)	€ 25.00 (23,81 + IVA 5%)
	dalle 8.00 alle 17.00	Colazione, pranzo, merenda e cena	€ 23.00 (21,90+ IVA 5%)	€ 33.00 (31,43 +IVA 5%)
	dalle 10.00 alle 19.00	Pranzo, merenda e cena	€ 24.00 (22,86 + IVA 5%)	€ 34.00 (32,38 + IVA 5%)
FULL TIME (giornata piena)	dalle 8.00 alle 19.00	Colazione, pranzo, merenda e cena	€ 25.00 (23,81 + IVA 5%)	€ 35.00 (33,33+IVA 5%)

L'Ente Gestore garantisce massima trasparenza circa le rette applicate e fornisce informazioni per la possibilità di accesso a contributi pubblici o a forme di integrazione economica.

La retta viene pagata con l'acquisto di blocchetti contenenti buoni di frequenza giornalieri costituiti da talloncini. I talloncini verranno consegnati dall'Ospite al personale addetto della reception al momento dell'ingresso giornaliero in struttura.

I blocchetti dovranno essere utilizzati entro e non oltre 4 settimane dall'acquisto. In caso di assenze per causa di forza maggiore (ricoveri ospedalieri, malattia, ecc..) è possibile utilizzare i talloncini acquistati in precedenza e che quindi superano il periodo di validità. Al momento dell'acquisto sarà rilasciata regolare ricevuta e/o fattura commerciale e sarà rilasciata, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi, apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali, come previsto dalle normative vigenti.

La retta comprende tutti i servizi illustrati, ad esclusione del servizio telefonico, del servizio di lavanderia e stireria, del servizio di parrucchiere, del servizio di estetista e delle gite programmate. Non è compreso nella retta anche il servizio di consulenza legale.

Per il servizio di parrucchiere e per il servizio di estetista è prevista una tariffa agevolata riportata in Appendice.

- **Indicazione della clausola in materia di contenzioso.**

In caso di inadempienza degli obblighi assunti da parte dell'Ospite, la Società si riserva il diritto di attivare la procedura delle dimissioni - sempre in forma assistita e protetta - e di provvedere giudizialmente al recupero di quanto di sua spettanza, addebitando allo stesso ed ai suoi eventuali garanti tutte le eventuali spese giudiziarie e quanto altro per il recupero dei crediti. Il foro di competenza è il Tribunale di Pavia.

- **Polizze Assicurazioni**

L'Ente Gestore ha stipulato contratti assicurativi contro il rischio d'incendio e responsabilità civile verso terzi, nonché nei confronti dei dipendenti e di tutti coloro, che prestano a vario titolo attività lavorativa in

Struttura; in particolare, l'Ente garantisce che la polizza assicurativa per la responsabilità civile comprenda anche i danni involontariamente cagionati in conseguenza di un fatto accidentale e/o imputabile a negligenza, imprudenza o imperizia. Le polizze non prevedono franchigie opponibili ai terzi danneggiati.

### 13. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

#### 13.1 Modello Organizzativo e livelli di responsabilità

In coerenza con le esigenze di specializzazione disciplinare ed operativa e con la necessità di sintesi assistenziale e gestionale della struttura il modello organizzativo prevede due tipologie di posizioni di “lavoro”: quelle “gestionali manageriali”, cioè con funzione di ottimizzazione delle risorse umane e strumentali, e “tecnico-professionali”.

Della prima tipologia (gestionali manageriali) fanno parte:

- o Il Coordinatore di Struttura Assistenziale - Direttore Generale-;

Fanno riferimento alla seconda tipologia (tecnico-professionali):

- o il Coordinatore dell'attività sanitaria – Direttore Sanitario -;
- o il Coordinatore dell'attività infermieristico assistenziale – Infermiere Responsabile-
- o il Medico di assistenza generica – Medico di struttura;
- o l'Infermiere Professionale;
- o l'Operatore Socio Sanitario e l'Operatore socio Assistenziale;
- o il Fisioterapista;
- o Lo Psicologo, l'Educatore e/o l'Animatore;
- o il Coordinatore del Servizio Amministrativo – Responsabile della Direzione Amministrativa -.

Il Direttore Generale risponde al Consiglio di Amministrazione al quale deve garantire il supporto per le decisioni politiche strategiche e la conoscenza degli elementi più significativi per la verifica e la valutazione dei risultati della gestione della struttura.

Al Direttore Generale riferiscono:

- o La Direzione Sanitaria.
- o La Direzione Amministrativa.

Alla Direzione Sanitaria rispondono:

- o il Medico di assistenza generica (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- o il Coordinatore dell'attività infermieristico assistenziale;
- o il Fisioterapista (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- o gli Infermieri Professionali (per gli aspetti organizzativo-gestionali);
- o l'Animatore;
- o gli Operatori Socio-Sanitari e gli Ausiliari Socio Assistenziali.

Al Medico di assistenza generica riferiscono, per gli aspetti tecnico-sanitari:

- o lo Psicologo;
- o il Fisioterapista;
- o gli Infermieri Professionali.

Al Coordinatore dell'attività infermieristico-assistenziale rispondono:

- o gli Infermieri Professionali;
- o il personale ASA;
- o il personale OSS;

#### 13.2 Gestione Risorse Umane

Le attività di gestione delle risorse umane all'interno della nostra Organizzazione hanno i seguenti principali obiettivi:

- garantire la disponibilità di personale in azienda, sia in termini quantitativi che qualitativi, ovvero che i lavoratori abbiano le competenze adeguate per svolgere le mansioni richieste;
- mantenere aggiornate le competenze dei lavoratori perché siano in linea con i cambiamenti e gli sviluppi dell'ambiente esterno ed interno all'impresa;
- motivare i lavoratori affinché utilizzino le loro competenze sempre al massimo livello, così che possano contribuire al processo di innovazione e agli obiettivi strategici dell'impresa.

Il Management delle Risorse Umane ha la responsabilità di:

**Diffondere la Cultura dell'Organizzazione nei dipendenti** - Centrale, per un buona integrazione e un buon rendimento delle singole risorse umane, è fare in modo che conoscano e condividano i valori, le convinzioni, i presupposti e gli obiettivi dell'impresa. Conoscere la cultura organizzativa è la base per svolgere le proprie mansioni al meglio in ogni campo d'intervento e ancor più per chi eroga servizi rivolti alle persone.

**Selezionare e Assumere il Personale** - Attraverso una precisa procedura la Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA attrae un numero sufficiente di candidati che possano corrispondere alle qualità specifiche richieste al profilo, e di selezionare le persone più adatte a ricoprire una posizione aperta.

**Sviluppare e Motivare le Risorse Umane:** realizzando le attività tese ad accrescere la professionalità e le competenze dei dipendenti, incluse quelle relative alle relazioni interpersonali.

Inoltre **crea le condizioni:**

- ✓ per incoraggiare il dipendente ad impegnarsi maggiormente e dedicare più attenzione al suo lavoro e ai risultati da ottenere;
- ✓ per stimolare le persone a partecipare al processo di miglioramento ed innovazione.

### **13.3 Volontariato e Tirocini**

La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA accoglie persone in servizio Volontario solo se appartenenti ad associazioni di Volontariato e solo attraverso la stipula di una convenzione con l'Ente nel quale si fa precisa richiesta di poter ricevere garanzia di Formazione del Volontario inviato. Questa prassi viene adottata per tutelare quanto più è possibile gli Ospiti presenti in struttura. Infine nel CDI Arcobaleno vengono frequentemente ospitati Tirocini Professionali, attivati solo dopo una scrupolosa scelta dei candidati, verificandone motivazione, formazione e attitudini.

## **14. FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE**

Ogni triennio viene stilato dalla Direzione Amministrativa di concerto con la Direzione Sanitaria, il piano formativo e di aggiornamento per il personale operante in Struttura in riferimento ai fabbisogni formativi dei vari comparti. Per realizzare una programmazione quanto più rispondente alle esigenze di miglioramento continuo della struttura e dei suoi servizi la Cooperativa tiene conto di quanto emerso dal lavoro di valutazione dell'anno precedente. Inoltre programma, di volta in volta, il monitoraggio sul grado di soddisfazione del cliente interno dell'azienda. In particolare è prassi aziendale coinvolgere il dipendente nella valutazione della formazione ricevuta, attraverso diversi strumenti e tecniche quali questionari, colloqui, osservazione, etc. La finalità del "Piano formativo", è quella di realizzare un progetto "organico" di formazione e aggiornamento rivolto al personale con funzioni educative, assistenziali e gestionali in forza alla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA. A tutti i dipendenti è riconosciuto il diritto all'aggiornamento professionale e rappresenta inoltre un obiettivo dell'azienda garantire un equo accesso ai percorsi formativi sulla base dell'attività svolta dai singoli Operatori.

**L'Ente Gestore, attua due tipologie di formazione:**

**Formazione Strategica-** all'interno della quale rientrano programmi e progetti individuati dalla Direzione Aziendale sulla base degli indirizzi nazionali, regionali ed aziendali;

**Formazione Specifica-** nella quale rientrano attività di formazione individuale secondo le esigenze specifiche rilevate all'interno di ogni settore.

**Responsabili della Formazione**

- o Per la formazione e gli aggiornamenti in **materia di sicurezza** negli ambienti di lavoro il referente è il **Direttore Generale**,
- o Per la formazione e gli aggiornamenti nel **settore socio-sanitaria** il referente è il **Direttore Sanitario**.

- **Corretto utilizzo delle Risorse**

Per verificare il corretto utilizzo delle risorse nella Struttura si usufruisce di supporti informatici allo scopo di monitorare i processi riabilitativi ed assistenziali per la produzione di risultati di qualità ed il controllo dei costi ad essi collegati.

## **15. PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA**

- **Equipe Multidisciplinare**

**L'Equipe integrata socio-sanitaria** - Direttore Sanitario, Medici di reparto, Medici specialisti, Coordinatore servizio infermieristico /assistenziale; infermieri; fisioterapisti/terapisti della riabilitazione; Psicologo, Educatori/Animatori, Assistente Sociale, O.S.S., A.S.A., Dietista, Farmacista – rappresenta il team di lavoro, formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli ospiti del Centro Diurno Integrato con la massima professionalità. Le mansioni ed i compiti che ognuno è chiamato a svolgere, in parte sono dettati dagli obiettivi definiti dalla normativa vigente in materia (nazionale/regionale) per la tipologia degli Ospiti, ed in parte dal modello organizzativa definito e implementato dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA.

- **Lavoro per Progetti Individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni.

Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli anziani per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa effettuata all'interno dell'Unità di Offerta, si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale.

Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie alla quale si ridefinisce un nuovo intervento.

Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione lavorano in modo integrato e coordinato per avere un risultato di salute sugli ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni dell'Ospite.

- **Fascicolo sociosanitario FASAS**

In ottemperanza alle disposizioni regionali viene predisposto il Fascicolo Sociosanitario- Assistenziale per ogni ospite contenente la documentazione sociosanitaria, garantendo l'accessibilità e la compilazione per le diverse figure professionali, e facendo in modo che le indicazioni date trovino attuazione nella pratica quotidiana dell'unità d'offerta.

A cura del Coordinatore Sanitario si verificherà che gli interventi effettuati e registrati riportino sempre data, ora e firma dell'addetto. Il gestore si farà carico di conservare il registro contenente il deposito delle firme e delle sigle del personale titolato alla compilazione del fascicolo socio assistenziale e sanitario raccolte a cura del Coordinatore Sanitario il quale verificherà altresì che la tenuta della documentazione sociosanitaria sia rispettosa delle norme regionali che hanno orientato l'intervento del "sistema regione" alla consapevolezza "dell'unitarietà" della persona.

Il FaSAS deve pertanto essere unico e contenere la registrazione di tutti gli interventi attuati con/sulla persona. Periodicamente, ed al bisogno, vengono organizzati specifici momenti di incontro tra operatori di diverse professionalità onde salvaguardare la continuità assistenziale e la multidisciplinarietà degli interventi assistenziali. La verifica è attuata attraverso la presa visione delle verbalizzazioni degli incontri su appositi registri o nei FaSAS;

- **Protocolli e Procedure**

La struttura definisce le metodologie di intervento assistenziale (protocolli) relative a tutte le fasi e le attività che l'Anziano svolge all'interno e all'esterno. I protocolli definiscono le modalità generali, valide, cioè per tutti gli ospiti, con cui gli operatori tutti sono chiamati ad agire ed a rapportarsi con gli Anziani. La identificazione e l'adozione dei protocolli e delle procedure operative hanno l'obiettivo:

- ✓ di rendere gli interventi degli operatori congruenti con le condizioni, con i bisogni e con il gradimento degli Utenti;
- ✓ di dare omogeneità di intervento al singolo ospite;

Essi vengono definiti nei piani di assistenza individuale e le metodologie di intervento vengono verificate e riformulate periodicamente, sulla base dei cambiamenti riscontrati nelle condizioni e nei comportamenti degli anziani

### Protocollo per l'accoglienza degli ospiti

La prassi di ingresso in struttura prevede una fase di raccolta delle informazioni per conoscere l'Ospite quanto più approfonditamente possibile al fine di dare continuità al suo percorso esistenziale, per effettuare una prima valutazione di massima delle condizioni, dei bisogni, delle abitudini e predisporre un percorso di ingresso e di frequenza del CDI il più possibile congruo con le sue esigenze.

### Altri Protocolli e Procedure

L'Ente inoltre definisce e adotta, prassi relative a tutte le principali attività di assistenza e di gestione degli Anziani.

Nello specifico, i protocolli esistenti sono quelli prescritti dalla DGR 7435/2001:

- ✓ Igiene dell'ospite nel rispetto della privacy;
- ✓ Somministrazione di alimenti e bevande;
- ✓ Prevenzione delle cadute;
- ✓ Prevenzione e trattamento piaghe da decubito;
- ✓ Trattamento dell'incontinenza;
- ✓ Utilizzo dei mezzi di protezione;

Nel tempo, sono stati recepiti e diffusi ulteriori Protocolli Operativi, Procedure Operative e Linee-guida, andando a costituire una copiosa raccolta di documenti (circa 60) e modulistica, che disciplinano la maggior parte dei processi sanitari ed assistenziali che vengono applicati in Residenza. Innalzando gli standard d'offerta di assistenza e cura. Sono stati inoltre effettuati, gli spin-off dei Protocolli Operativi, Procedure Operative e Linee-Guida applicati in Residenza.

Inoltre sono attive le Procedure Operative, che assicurano la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento, accettazione, stoccaggio e conservazione, dei prodotti Farmaceutici e Presidi Sanitari sia all'interno del Locale Farmaceutico di Struttura, che nelle Unità Operative. Sono state generate le Procedure Operative inerenti le fasi di richiesta e movimentazione tra la Farmacia interna e le U.O., nonché la gestione e smaltimento sia delle sostanze Stupefacenti e Psicotrope (DPR 309/90) soggette a registrazione nell'apposito Registro di Carico/Scarico sia di quelle non soggette a registrazione.

Anche per lo svolgimento delle principali attività di supporto tecnico e amministrativo sono in uso procedure e regolamenti. In particolare, come richiesto dalla **DGR 2569/2014**, sono in uso procedure e regolamenti contenenti:

- ✓ La procedura di ricerca, selezione, assunzione, inserimento ed integrazione delle risorse;
- ✓ La procedura di acquisto beni e servizi;
- ✓ Le modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori;
- ✓ Le modalità di pulizia e sanificazione degli ambienti;
- ✓ Le modalità di compilazione, conservazione e archiviazione del FASAS e degli altri strumenti accessori per la registrazione e la gestione delle attività sociosanitarie erogate;
- ✓ La gestione degli eventi avversi;
- ✓ La sorveglianza e la prevenzione delle infezioni in cui si fa riferimento all'adozione di strategie vaccinali;

Tutti i documenti di descrizione delle Procedure e dei protocolli vengono revisionati e modificati ogni qualvolta si rende necessario e non oltre un triennio.

## 16. TUTELA DELL'OSPITE

- a) In adempimento del D.lgs. 196/2003, la Coop. Soc. Arcobaleno SpA garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza e alla identità personale.
- b) La Residenza riconosce i contenuti e si adopera nell'attuazione operativa e culturale della "Carta dei diritti della persona anziana" che espone in Appendice alla presente Carta dei Servizi.
- c) Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Utente o dalla Persona che legalmente lo rappresenta.
- d) L'Ente Gestore ha adottato un Codice Etico ed un modello di organizzazione, gestione e controllo approvati dal CDA, al fine di esprimere i principi ed i valori che ispirano la propria attività e per prevenire eventuali comportamenti illeciti. Il Codice Etico ed il Modello Organizzativo 231, infatti, rappresentano documenti vincolanti per i comportamenti degli amministratori, del personale dipendente, dei collaboratori, dei fornitori, dei consulenti e di tutti coloro che a vario titolo cooperano con la Cooperativa. L'inosservanza di una qualsiasi indicazione contenuta nei predetti documenti, legittimerà la Cooperativa a prendere le dovute misure sanzionatorie.
- e) Tutto il personale operante, a qualsiasi titolo nella struttura, è dotato di **un cartellino di riconoscimento** agevolmente percepibile ed in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, riportante la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica professionale. Inoltre tutto il personale Socio-Sanitario è immediatamente riconoscibile per Ruolo all'utenza grazie **all'adozione del modello "I colori dell'assistenza"**. La struttura, tramite l'introduzione di differenti **Divise** per cui sono stati scelti colori diversi in relazione alle funzioni svolte dagli operatori, oltre ad aver vivacizzato l'ambiente ha semplificato, di molto, l'orientamento degli ospiti e delle loro famiglie all'interno dell'unità d'offerta.
- f) Per quanto riguarda le Norme concernenti l'igiene e la sicurezza degli ambienti di lavoro: la Residenza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel D.Lgs. 81/08 e s.m.i., predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della residenza. Inoltre, a tutto il personale della Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.
- g) **L'Ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico** (U.R.P) al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione; facilità di accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- h) **L'Ufficio Ascolto dell'Ospite** al fine di garantire la qualità dei servizi assicura: la raccolta di suggerimenti e informazioni; la gestione di reclami e di segnalazioni;
- i) **L'Equipe della Qualità Aziendale** al fine di garantire alti standard di qualità assicura: monitoraggio e gestione della Customer satisfaction, attraverso la programmazione annuale di interventi di rilevazione di soddisfazione del cliente interno ed esterno, elaborazione dei dati e programmazione di azioni correttive per eventuali criticità emerse (vedi in Appendice – Cronoprogramma Customer Satisfaction).
- j) In Appendice si può prendere visione anche del **Regolamento disciplinare interno** adottato dalla struttura per favorire una buona convivenza degli Ospiti tra loro.

## 17. STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CARTA DEI SERVIZI

L'Ente gestore ha predisposto all'interno del CDI Arcobaleno sia nei locali accessibili al personale sia in quelli accessibili agli utenti e alle loro famiglie, delle bacheche da cui si può prendere visione delle informazioni organizzative, degli avvisi, delle iniziative socio-culturali, etc. Inoltre per facilitare l'accesso alla struttura e alle sue unità e comparti è stata apposta chiara e visibile segnaletica.

□ **Sistemi Informativi interni Scritti**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale raccolti nei nuclei in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro. In ambulatorio sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

□ **Carta dei servizi e Brochure**

In ottemperanza alla **DGR 7435/2001**, è stata adottata, in fase di apertura della Struttura, la **CARTA DEI SERVIZI** integrata dalla Carta dei Diritti della persona Anziana, è sempre esposta al pubblico e viene distribuita ai visitatori interessati. Il presente documento, infatti, è stato realizzato secondo i criteri dettati dalla normativa di riferimento e aggiornato secondo quanto prescritto dalla DGR 2569/2014. Inoltre periodicamente vengono realizzate delle **Brochure** per presentare agli Ospiti, ai loro familiari e ad eventuali Visitatori la calendarizzazione di tutte le iniziative in programma. Nelle Unità d'offerta gestite dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA si pone molta cura nel coinvolgere la cittadinanza nelle attività finalizzate a creare momenti di condivisione ludica, ricreativa e culturale tra gli Utenti, le famiglie e il territorio.

## 18. QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Per la verifica della qualità dei servizi e per attuare un sistema che garantisca il miglioramento continuo delle prestazioni erogate è prevista la diffusione e raccolta di questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e degli Operatori, con cadenza annuale e con restituzione dei dati emersi, sia agli operatori che agli utenti/famigliari, esponendone copia nel CDI e negli spazi di socializzazione (in Appendice trova il Cronoprogramma della Customer Satisfaction);

L'Equipe della Qualità, istituita in seno alla Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA, sulla base degli eventuali elementi critici emersi dall'indagine annuale di soddisfazione dei Clienti Interni e dei Clienti Esterni, provvede a programmare azioni di miglioramento sugli aspetti ritenuti particolarmente rilevanti.

L'attuale programma prevede:

- ✓ migliorare e rendere capillare l'informazione rispetto ad attività ed iniziative organizzate per gli Ospiti;
- ✓ promuovere una maggior partecipazione dei famigliari e del territorio alla vita della Residenza;
- ✓ rafforzare la collaborazione con i servizi del territorio;
- ✓ promuovere ed incentivare la formazione continua degli operatori.

Un fac-simile del questionario gradimento è riportato in Appendice alla presente Carta dei Servizi.

# APPENDICE

- Carta dei Diritti dell'Anziano
- Regolamento Disciplinare Interno
- Modulo per Segnalazioni e Suggerimenti
- Menù Tipo
- Tariffario servizio di parrucchiere ed estetista
- Cronoprogramma Customer Satisfaction
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativo ai servizi erogati

**CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO**

(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dov'è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## REGOLAMENTO INTERNO C.D.I. ARCOBALENO

**Per il buon funzionamento e la buona organizzazione del CDI Arcobaleno è indispensabile armonizzare le necessità operative con la tutela della sicurezza e la risposta ai bisogni. Pertanto gli Utenti, i loro familiari e chiunque si trovi a frequentare il Centro sono invitati al rispetto del seguente regolamento:**

### ART.1

Nel Centro Diurno Integrato Arcobaleno si garantisce il massimo rispetto della libertà e dignità dell'Ospite, tuttavia è fondamentale che ciascuno impronti i propri comportamenti alle regole della buona convivenza in ambiente comunitario, evitando tutte quelle manifestazioni e azioni che possano offendere, infastidire o danneggiare gli altri Utenti.

### ART.2

All'interno del CDI Arcobaleno è garantita agli Ospiti la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione. Questi possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti lungo tutto l'arco della giornata - dalle ore 8.00 alle ore 19.00-. E', comunque, opportuno che le visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere svolte all'interno del CDI e che non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e dignità degli Ospiti stessi.

### ART.3

Gli Utenti devono avere un aspetto curato e ordinato nella persona, tenere un comportamento dignitoso ed osservare tra loro rapporti di mutua benevolenza e rispettosa stima. Non è consentito introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità.

### ART.4

Tutti coloro che utilizzano gli spazi del CDI Arcobaleno sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi e sono tenuti a fare buon uso di tutto ciò che il Centro mette a disposizione, evitando sperperi, deterioramenti o danni.

### ART.5

E' fatto obbligo agli Utenti di osservare gli orari che regolano i servizi e le attività all'interno della Residenza, onde evitare disagi nell'espletamento degli stessi.

### ART.6

Non è consentito fumare all'interno del CDI Arcobaleno in ottemperanza dell'Art.51 della Legge 3/2003.

### ART.7

L'Equipe socio-sanitaria del CDI Arcobaleno segue il Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Utente ma la responsabilità terapeutica e la responsabilità sanitaria dell'Ospite restano affidate al suo medico di base. L'Assistenza infermieristico-assistenziale è garantita lungo tutto il tempo di permanenza presso il CDI Arcobaleno.

Nel Centro non è consentita all'Utente la custodia di sostanze medicinali, la custodia e la somministrazione di queste è perentoriamente a carico del personale del CDI.

### ART.8

Il Centro Diurno Integrato Arcobaleno garantisce agli Ospiti, attraverso una diversificata offerta di iniziative, la possibilità di svolgere vita di relazione, di soddisfare gli interessi culturali e ricreativi; il tutto pensato e strutturato tenendo conto dell'età e delle condizioni psico-fisiche di ciascun Utente.

### ART.9

Gli Ospiti del CDI Arcobaleno possono entrare ed uscire liberamente dalla Struttura, salvo controindicazioni del medico curante e del medico del CDI. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per qualsiasi fatto possa accadere all'Utente quando è al di fuori della struttura.

### ART.10

Gli Ospiti, i familiari e tutti coloro che a vario titolo hanno contatti con il CDI Arcobaleno sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme contenute nel presente Regolamento.

Copia di detto disciplinare è parte integrante del Contratto d'Ingresso al CDI.

Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne alla Residenza.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

SEGNALANTE

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Oggetto della segnalazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Descrizione dei fatti:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Eventuali suggerimenti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

N° Progressivo segnalazione \_\_\_\_\_

Operatore che ha raccolto la segnalazione \_\_\_\_\_

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 autorizzo la Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA al trattamento dei dati personali.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## MENU' TIPO

### COLAZIONE

Latte e caffè o tè o succo di frutta, fette biscottate, biscotti, marmellata

### PRANZO

#### **PRIMI PIATTI**

Piatto del giorno  
pastina in brodo  
riso o pasta in bianco  
semolino

#### **SECONDI PIATTI**

Piatto del giorno  
Carne frullata  
Pollo lessato  
Formaggi vari

#### **CONTORNI**

n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

#### **FRUTTA**

A scelta tra due varietà di frutta fresca  
Mousse di frutta

#### **BEVANDE**

Acqua minerale  
Vino

### MERENDA

Te, yogurt, biscotti, frutta fresca, mousse di frutta, succhi di frutta

### CENA

#### **PRIMI PIATTI**

Piatto del giorno  
pastina in brodo  
riso o pasta in bianco  
semolino

#### **SECONDI PIATTI**

Piatto del giorno  
carne frullata  
prosciutto  
formaggi vari

#### **CONTORNI**

n. 1 contorno caldo  
n. 1 contorno freddo  
purea di patate

#### **FRUTTA**

A scelta tra due varietà di frutta fresca  
Mousse di frutta

#### **BEVANDE**

Acqua minerale  
Vino

## TARIFFARIO SERVIZIO PARRUCCHIERE/ESTETISTA

Trattamenti estetici e curativi per capelli

**PIEGA** € 15,00

**TAGLIO** € 15,00

**N.B.** Per i clienti che garantiscono una frequenza settimanale del centro di servizi di parrucchiere ed estetista è previsto uno sconto del 30% sulla tariffa del taglio e della piega.

**COLORE – RIFLESSANTE** € 20,00

**PERMANENTE** € 22,00

**SCHIUMA** € 2,50

**LOZIONE CURATIVA** € 5,00

Trattamenti estetici e curativi per Viso e Corpo

**MANICURE** € 11,00

**PEDICURE** DA € 12 A € 18 (secondo le specifiche esigenze)

**TRATTAMENTO ESTETICO VISO (CERA)** DA € 4 A € 6 (secondo le specifiche esigenze)

**PULIZIA VISO** € 20

**MASSAGGIO CURATIVO** € 15,00

N.B. Ulteriori servizi di parrucchiere/estetista possono essere erogati su richiesta per esigenze specifiche.

CRONOPROGRAMMA ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION DELLA COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO SPA														
U.D.O.	MESE ATTIVITA'	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	
		RSA ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█								
Implementazione questionario di gradimento					█	█	█							
Svolgimento indagine con gli Utenti										█				
Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti											█			
Svolgimento indagine con le Risorse Umane												█		
Analisi dei dati												█	█	
Stesura relazione finale	█												█	
RSA ARCOBALENO PLUS	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane											█		
	Analisi dei dati											█	█	
	Stesura relazione finale	█											█	
C.D.I. ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane											█		
	Analisi dei dati											█	█	
	Stesura relazione finale	█											█	
C.D.D. ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con i familiari degli Utenti										█			
	Esecuzione indagine con le Risorse Umane											█		
	Analisi dei dati											█	█	
	Stesura relazione finale												█	
A.P.A. ARCOBALENO	Programmazione	█	█	█										
	Implementazione questionario di gradimento				█	█	█							
	Svolgimento indagine con gli Utenti									█				
	Svolgimento indagine con le famiglie degli Utenti										█			
	Svolgimento indagine con le Risorse Umane											█		
	Analisi dei dati											█	█	
	Stesura relazione finale	█											█	

**Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati.**

Gentile Signora/Signore

Le chiediamo di formulare le Sue impressioni, attraverso la compilazione guidata di questo semplice questionario, che riguarda l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto.

Seguendo i suoi giudizi cercheremo di migliorare i nostri servizi per offrire una qualità sempre maggiore, in maniera tale da poter essere sempre più vicini ai bisogni degli ospiti.

Il questionario è anonimo, pertanto potrà liberamente esprimere le proprie opinioni.

La preghiamo di depositarlo nella apposita cassetta presso l'Amministrazione del CDI.

- Ospite                       Familiare.

Indicare con una sola crocetta per ogni domanda il proprio indice di gradimento. Chi ha difficoltà può farsi aiutare da un parente o da un addetto che lo ha maggiormente assistito durante la permanenza in struttura.

Periodo di permanenza nella struttura, dal .....

**1) Secondo Lei la qualità del cibo offerto è:**

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

**1a) Secondo Lei le modalità di preparazione sono**

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

**1b) Secondo Lei le modalità di presentazione sono da ritenersi:**

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

**2) Secondo Lei il personale effettua le proprie prestazioni con modalità:**

- Buone
- Sufficienti
- Insufficienti
- Scadenti

**3) Secondo Lei l'igiene complessiva della struttura è da ritenersi:**

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

**4) L'accoglienza in struttura è stata:**

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

**5) Come giudica il grado di riservatezza ricevuto nelle prestazioni sanitarie ed assistenziali erogateLe:**

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente
- 

**6) Come considera l'informazione medica ricevuta:**

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

7) Come valuta l'igiene ricevuta alla Sua persona:

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

8) Come giudica la segnaletica presente nella struttura:

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

9) Come giudica l'intervento fisioterapico ricevuto:

- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

10) Come valuta l'illuminazione e la temperatura:

- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Scadente

A) Esprima liberamente le sue eventuali osservazioni e suggerimenti:

---

---

---

---

---

---

---

B) Cosa ha apprezzato maggiormente:

---

---

---

---

---

---

---

C) Cosa l'ha maggiormente colpita in senso negativo: