CARTA DEI SERVIZI

ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI ARCOBALENO

Ultimo Aggiornamento: 01 luglio 2024

Revisione N. 9

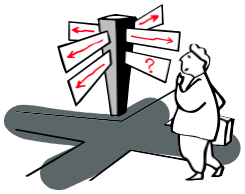
Cooperativa Sociale Arcobaleno SPA

Via Ferruccio Belli, 8 cap.27051 Cava Manara (PV) P.I. 01967560184 Tel. 0382.557311 Fax. 0382.557329

e-mail:* *info@arcobalenoassistenza.it

Iscrizione all'Albo Regionale delle Cooperative N. 118896

ENTE UNICO GESTORE



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI E CENNI STORICI 5
PRESENTAZIONE ENTE GESTORE 5
Mission 5
Vision 5
Principi di riferimento 6
Valori 6
Campi prioritari d'azione 6
Sociosanitario 6
Socio educativo 6
Metodologia 6
PRESENTAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (APA) ARCOBALENO 7
Servizio erogato 7
Popolazione target 7
Obiettivo generale 7
Obiettivi specifici 7
ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI 8
COME RAGGIUNGERCI 9
ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI 10
I SERVIZI EROGATI NELL'UNITA' DI OFFERTA APA ARCOBALENO 11
Prestazioni incluse nella retta**:** 11
Prestazioni escluse dalla retta: 11
CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE 12
I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI 15
I SERVIZI ALBERGHIERI 16
ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI 17
MODALITÀ DI ACCESSO AGLI "APA ARCOBALENO" 18
RESIDENZIALITÀ ASSISTITA 18
Modalità di accesso in regime di residenzialità assistita: 18
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE 19
GESTIONE DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI 20
STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE 21
Gestione Risorse Umane 21

Volontariato e Tirocini 22
FORMAZIONE E MONITORAGGIO DELLE RISORSE UMANE 22
PRASSI E STRUMENTI DI ASSISTENZA E CURA 23
Lavoro per Progetti Individualizzati 23
Fascicolo sociosanitario FASAS 23
Protocolli e Procedure 23
TUTELA DELL'OSPITE 24
STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CARTA DEI SERVIZI 24
QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO 25
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO 27
REGOLAMENTO DISCIPLINARE INTERNO APA ARCOBALENO 28
MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI 29
MENU' TIPO 30
TARIFFARIO SERVIZIO PARRUCCHIERE/ESTETISTA 31
CRONOPROGRAMMA ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION DELLA COOPERATIVA SOCIALE ARCOBALENO SPA 32
QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE RELATIVA AI SERVIZI EROGATI 33

Gentile Signora/Egregio Signore,

desideriamo presentarLe la ***Carta dei Servizi degli "Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno"****, un documento che Le permetterà di conoscere la nostra Unità di Offerta Sociale costituita dagli Alloggi Protetti, 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 Sociale, avendone i requisiti necessari;

uno strumento di indubbia utilità anche per tutto il Personale impegnato nella gestione degli Alloggi Protetti, 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 degli "A.P.A. Arcobaleno".

Gli APA Arcobaleno sono piccoli appartamenti completamente arredati, luminosi, climatizzati e personalizzabili.

Tutti gli alloggi sono dotati dei più moderni ausili ed offrono la possibilità di vivere in un appartamento indipendente, ma all'interno di una realtà protetta.

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 la 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

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 socio educativa.
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.

La gestione dei nostri Alloggi Protetti per Anziani, pertanto, è volta a sviluppare una rete di "garanzia", che consenta il raggiungimento ed il rispetto dei valori sopra citati, nella realizzazione e nel 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 gli Alloggi Protetti per Anziani (APA) è stato realizzato grazie alla volontà e l'impegno del Cavaliere Carmine Napolitano, Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Ente Gestore, e dei suoi soci, su progetto dell'Arch. Luisa Marabelli di Pavia e con il supporto dell'Amministrazione Comunale di Cava Manara.

I primi quindici Alloggi Protetti (d'ora in poi per brevità detti anche A.P.A.) sono stati inaugurati il 20 Aprile 2013 e sono gestiti dalla "Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A." con sede a Cava Manara (PV), in Via Ferruccio Belli n° 8.

Nel mese di aprile 2016 il complesso degli Alloggi protetti è stato ampliato, con incremento del numero degli appartamenti da 15 a 57 ed ulteriori spazi comuni e servizi aggiuntivi.

Numero di telefono: 0382/557311 Numero fax: 0382/557329
Email: info@arcobalenoassistenza.it

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 Coop. S. 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. Cosi 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.

PRESENTAZIONE DEGLI ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI (APA) ARCOBALENO

La Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. impegnata dal 2003 quale Ente Gestore nella rete dei servizi socio-sanitari assistenziali ad offrire prestazioni di elevato standard qualitativo rivolte alle persone della terza età, ha ampliato la gamma dei Servizi offerti con la realizzazione di una nuova unità di offerta sociale, costituita originariamente da un complesso residenziale di 15 unità abitative (c.d. "Alloggi Protetti per Anziani"), con caratteristiche omogenee, ciascuna indipendente, ma funzionalmente collegata alle altre da spazi dedicati ai servizi generali, a quelli di utilità comune e di uso collettivo. Tale complesso è gestito dalla Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. a misura delle esigenze di una utenza anziana, priva di una adeguata rete di protezione familiare o sociale, con lievi difficoltà, che ravvisi la necessità o anche semplicemente la utilità di garantirsi, in un ambiente controllato e protetto:

- la sicurezza personale;
- il comfort di vita;
- un'adeguata vita di relazione nel rispetto delle proprie esigenze di autonomia abitativa e di privacy.

Dal 2016 oltre ai 15 alloggi già esistenti (bilocali) sono a disposizione dell'Utenza 48 nuovi alloggi, di cui 30 bilocali e 12 monolocali e 6 mansarde, per un totale complessivo di 63 alloggi protetti.

Servizio erogato

Gli "Alloggi Protetti per Anziani" Arcobaleno per la loro ubicazione, adiacente e connessa alla R.S.A. e al C.D.I. Arcobaleno, e per le particolari caratteristiche strutturali (alloggi totalmente privi di barriere architettoniche, con bagni dotati di box doccia per disabili e costruiti in conformità ai requisiti abitativi prescritti dalle normative vigenti statali e regionali in vigore per la civile abitazione, nonché in conformità alle norme statali e regionali sulla sicurezza), **si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.**

Gli Alloggi protetti, infatti, sono destinati ad anziani, singoli o coppie, con limitate fragilità, con sufficiente grado di autonomia ma che necessitano di un ambiente controllato e protetto: gli alloggi protetti, infatti, sono adiacenti e connessi alla RSA e CDI Arcobaleno.

Popolazione target

Gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno hanno una capacità ricettiva massima di 102 posti. Resta ferma la possibilità per la persona anziana residente/domiciliata nell'alloggio di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze (come, ad esempio, assumere una badante).

I destinatari sono:

Persone di età superiore ai 65 anni, singoli o coppie, con fragilità sociali ma con un sufficiente grado di autonomia e che necessitano della sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

Persone fragili che abbiano compiuto 60 anni di età in condizioni di fragilità/parziale autosufficienza riconosciute dalla ATS di appartenenza come potenziali beneficiari del servizio di Residenzialità leggera/assistita.

Possono essere accolti, prioritariamente, soggetti che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte e residuali;
- un'abitazione non adeguata (ad esempio per la presenza di barriere architettoniche);
- diminuzione dell'autonomia nelle sole funzioni di tipo strumentale (ad esempio nella gestione acquisti e/o finanziaria,
- nell'uso del telefono, nell'utilizzo di farmaci);
- patologie gestibili a domicilio;
- condizioni di solitudine.

Non possono usufruire dell'Unità di offerta sociale "Alloggi Protetti per Anziani" le persone anziane sole e non autosufficienti, necessitanti di assistenza socio sanitaria continua, che trovano la loro migliore collocazione nella rete di Unità d'offerta socio sanitarie.

Obiettivo generale

L'obiettivo generale alla base dell'attivazione di questo servizio è contribuire alla promozione della miglior qualità di vita possibile dell'ospite. Quindi l'intera struttura organizzativa/gestionale degli **Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno** è finalizzata a garantire una buona qualità della quotidianità degli ospiti, curando minuziosamente le condizioni per una buona indipendenza all'interno di un contesto al contempo protetto.

Obiettivi specifici

L'unità di offerta sociale "**alloggi protetti per anziani**" persegue le seguenti finalità ed obiettivi:

- Permettere all'anziano di vivere in un'abitazione che sente come propria e di cui conserva il controllo con la disponibilità dei servizi di cui avverta la necessità;

- Garantire una domiciliarità, che rispetti il bisogno di privacy, il mantenimento dell'autonomia abitativa, dell'identità personale e della libertà di autogestione anche associata;
- Migliorare la qualità di vita dell'anziano, sollecitando le azioni quotidiane di gestione del sé, al fine di limitarne la dipendenza;
- Prevenire l'isolamento e l'emarginazione favorendo rapporti e relazioni interpersonali;
- Prevenire ricoveri impropri;
- Dare sollievo alle famiglie.

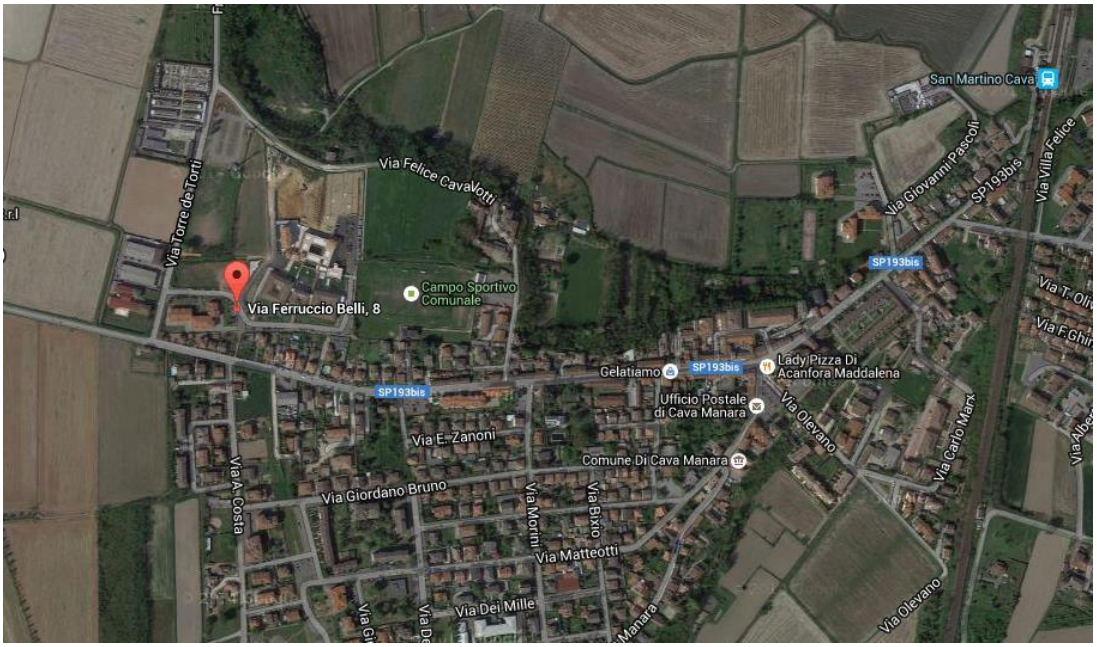
ASPETTI STRUTTURALI E LOGISTICI

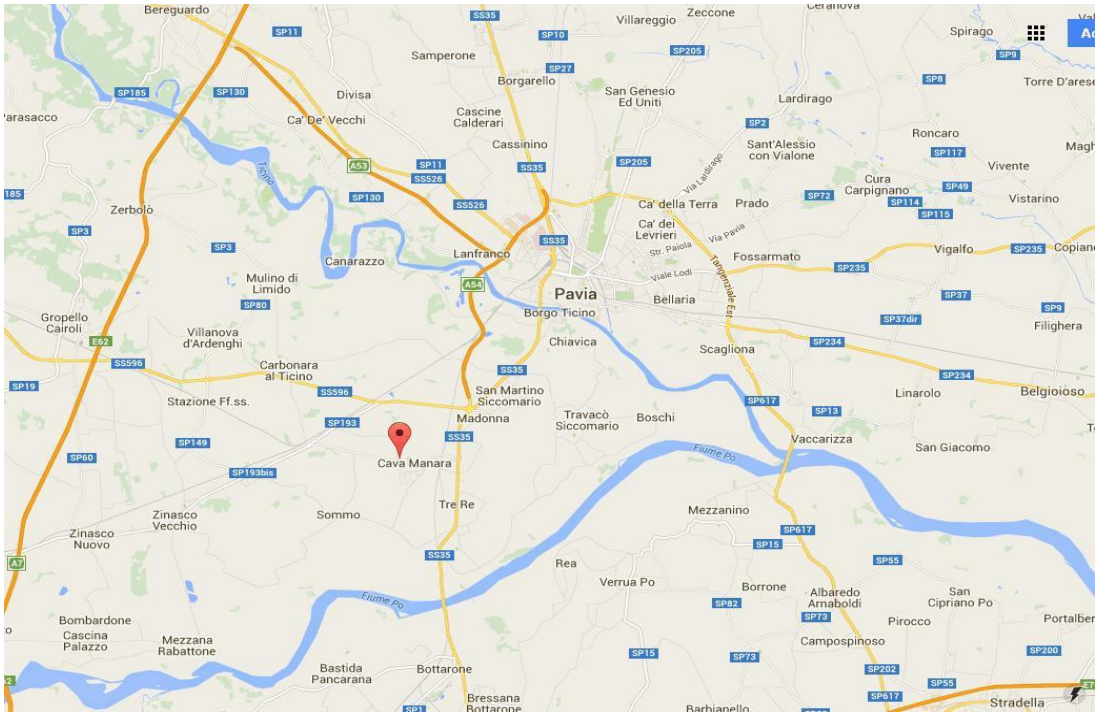
La normativa regionale, in particolare la Delibera della Giunta Regionale VIII/11497 del 17 marzo 2010, definisce i requisiti minimi d'esercizio dell'Unità di offerta sociale "Alloggio Protetto per Anziani", evidenziando il bisogno di una tipologia d'offerta, che garantisca una risposta di carattere abitativo ad anziani con fragilità limitate e la possibilità per gli stessi di mantenere l'autonomia, in un contesto in grado di dare loro supporto nelle incombenze quotidiane ed opportunità per continuare a condurre una vita relazionale e sociale soddisfacente.
L'alloggio protetto è una struttura abitativa destinata ad anziani singoli o in coppia, progettata ed attrezzata, in modo da garantire la massima autonomia della Persona, la tutela della Privacy, il mantenimento dei rapporti familiari e sociali, la conservazione delle abitudini e degli interessi di vita dell'Utente e allo stesso tempo assicurare un livello di sicurezza nella vita quotidiana, rispondendo ai bisogni pratici della Persona.
L'alloggio protetto può accogliere oltre al singolo anziano o coppia di anziani, altra persona (persona di fiducia, ad esempio badante con contratto di assunzione) al fine di garantire all'anziano stesso la possibilità di scegliere la forma di assistenza personale più consona alle proprie esigenze.
Gli alloggi protetti per Anziani Arcobaleno si trovano all'interno di un complesso residenziale di nuova costruzione, sono del tutto privi di barriere architettoniche, dotati dei più moderni ausili e consistono in **bilocali o monolocali**, completamente arredati, costituiti nel caso dei bilocali da una zona giorno con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e forno a microonde) e da una zona notte, oltre al bagno corredato da box doccia per disabili e seggiolino ribaltabile, mentre nel caso dei monolocali da un unico ambiente, con cucina a vista dotata di elettrodomestici (frigorifero e forno a microonde), oltre al bagno corredato da box doccia per disabili e seggiolino ribaltabile).
L'Utente ha la possibilità di personalizzare gli spazi interni dell'alloggio con propri complementi di arredo e suppellettili. Gli alloggi Arcobaleno sono tutti dotati di terrazzino o giardino di pertinenza.
Gli alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno sono adiacenti alla Residenza Sanitaria Assistenziale e al Centro Diurno Integrato Arcobaleno, in zona urbana, con efficienti collegamenti alla rete di trasporto pubblico, al fine di favorire la continuità dei rapporti parentali e sociali dell'Utenza.
Per ogni alloggio sono garantiti l'impianto di condizionamento dell'aria estivo/invernale, acqua calda e fredda, illuminazione, luci di sicurezza, luci notturne, portoncino blindato, TV color, frigorifero, due piastre elettriche più forno a microonde per cuocere e/o rinvenire cibi, telefono, videocitofono, oltre ad un impianto di chiamata per le emergenze.
Gli alloggi sono concepiti e realizzati in modo tale da garantire agli occupanti la massima fruibilità degli spazi, tenendo conto delle specifiche esigenze di anziani anche con ridotta capacità motoria e/o sensoriale.
Gli utenti possono usufruire di ambienti comuni per la socializzazione, nonché di spazi verdi dedicati e di una corte comune attrezzata, ad uso esclusivo.
Inoltre nel complesso in cui sorgono gli APA vi sono i seguenti locali e spazi: bar, sale da pranzo, diverse sale televisione, sala polivalente, sala parrucchiere ed estetista, ambulatorio, biblioteca, Cappella, palestra.

COME RAGGIUNGERCI

Gli APA Arcobaleno sorgono 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 Siccomario/Cava Manara.





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 Genesio ed Uniti- Pavia – Cav Manara (Line);
Zavattarello – Casteggio – Pavia (Arfea- Aziende riunite filovie e Autolinee);

ORARIO VISITE E ORARIO UFFICI

Orario Visite
Ogni Ospite può ricevere visite da parte di familiari e conoscenti in qualsiasi momento. In caso di allontanamento dell'Ospite dalla Residenza è importate avvisare gli Operatori circa gli spostamenti e la loro durata.

Orario di apertura degli Uffici
Ufficio informazioni: tutti i giorni compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 19:00 Tel 0382.557311; Reception: tutti i giorni, compreso festivi e prefestivi dalle 8:00 alle 19:00;
Ufficio Relazioni con il Pubblico: dalle ore 8.00 alle ore 19.00 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 19:00.

I SERVIZI EROGATI NELL'UNITA' DI OFFERTA APA ARCOBALENO

Gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno si pongono come presidio socio assistenziale con l'obiettivo di fornire possibilità residenziale di vita autonoma nella sicurezza di un ambiente controllato e protetto.

Prestazioni incluse nella retta**:**

La retta comprende, oltre al godimento dell'alloggio ad uso di abitazione, l'uso dei seguenti servizi:
presenza/reperibilità di un operatore sociale 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno;
servizio medico di emergenza attivo 24 ore su 24;
dispositivo per chiamate d'emergenza;
riscaldamento invernale e condizionamento estivo dell'alloggio;
erogazione di energia elettrica, acqua calda e fredda;
apparecchio telefonico per chiamate a numeri interni; è escluso il traffico telefonico verso numeri esterni;
illuminazione delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
pulizia delle parti comuni dell'edificio (atri, scale, corridoi e giardino);
tassa sui rifiuti e sui servizi;
pulizia settimanale dell'alloggio;
fornitura e cambio settimanale della biancheria piana (camera – bagno)
uso della cantina;
uso dell'ascensore;
uso giardino;
uso di ambienti comuni per la socializzazione;
assistenza religiosa.

Prestazioni escluse dalla retta:

E' possibile usufruire dei seguenti servizi aggiuntivi, non compresi nella retta, su richiesta dell'utente:
Vitto, con servizio in camera dei pasti (colazione, pranzo e cena);
Vitto presso la sala Ristorazione;
Interventi alberghieri (pulizia supplementare alloggio, servizio rifacimento letto, servizio di riordino stanza giornaliero, fornitura e cambio biancheria da tavola, cambio supplementare biancheria da bagno, cambio supplementare biancheria da letto, servizio lavanderia);
Interventi sanitari (Assistenza Medica su richiesta, assistenza infermieristica su richiesta);
Interventi assistenziali (bagno assistito, igiene personale, servizio fisioterapico, ginnastica di gruppo, servizio di animazione, servizio di assistenza socio sanitaria);
Servizio maggiordomo con autovettura;
Servizio estetista;
Servizio parrucchiere;
Box Auto;
Servizio Bar;
Servizio custodia beni preziosi

Ulteriori interventi/servizi alberghieri, di assistenza sanitaria o assistenziali non indicati e non prevedibili a causa delle diverse e specifiche esigenze di ogni singolo utente, potranno essere concordati di volta in volta.
Al momento del pagamento della retta e dei servizi aggiuntivi non compresi nella retta, sarà rilasciata apposita fattura.

CONTRATTO, RETTA E POLIZZE ASSICURATIVE

Contratto d'ingresso
La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA adotta un apposito contratto d'ingresso per accedere all'unità d'offerta sociale – APA Arcobaleno - ai sensi della **DGR 11497 del 17/03/2010**, della DGR n. 3540 e successive modifiche, incluse le integrazioni previste nella DGR del 20 dicembre 2013 n. 1185 per la gestione del servizio sociosanitario a partire dall'esercizio 2014.

Retta e Deposito Cauzionale
La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA garantisce massima trasparenza circa le rette applicate.
In particolare la retta, da pagarsi con cadenza mensile entro il giorno 5 del mese successivo a quello di riferimento, è pari a:

PER I MONOLOCALI
- **€ 1.100,00 (€ 1.047,62 + IVA 5%)**

PER I BILOCALI:
- **€ 1.300,00 (€ 1.238,10 + IVA 5%) per l'utente singolo**
- **€ 1.500,00 (€ 1.428,57 + IVA 5%) per la coppia di utenti**

MANSARDA BILOCALE
€ 1.500,00 (€ 1.428,57 + IVA 5%) per l'utente singolo
€ 1.600,00 (€ 1.523,81 + IVA 5%) per la coppia di utenti

MANSARDA TRILOCALE
€ 1.000,00 (€ 952,30 + IVA 5%) per camera
Il pagamento della retta può avvenire tramite:

Bonifico bancario a favore di:
Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca C.R.A. di Binasco – CREDITO COOPERATIVO. –
Codice IBAN: IT 57 O 08386 11300 000000374928;

Bonifico bancario a favore di:
Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. – Banca SELLA S.P.A. –
Codice IBAN: IT 43 K 03268 11300 052164554450;

RID (addebito automatico in conto corrente), previa richiesta agli Uffici Amministrativi;
MAV (bollettino postale/bancario), previa richiesta agli Uffici Amministrativi.

A titolo di deposito cauzionale, è previsto al momento dell'accesso il versamento di n. 3 (tre) mensilità rispettivamente pari a:

Monolocali
€ 3.300,00

Bilocali e Mansarda bilocale
€ 3.900,00 in caso di utente singolo.
€ 4.500,00 in caso di coppia di utenti.

Mansarda Trilocale
€ 3.000,00 per ogni camera

L'importo del deposito, infruttifero, verrà restituito al momento del rilascio dell'alloggio protetto, previa verifica da parte dell'Ente Gestore dello stato conservativo dell'immobile, tramite assegno bancario o tramite accredito sul conto corrente bancario dell'utente e/o dell'eventuale obbligato, previa comunicazione di codice IBAN e intestatario del conto.
Al momento del pagamento sarà rilasciata regolare fattura.
Entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi sarà rilasciata apposita certificazione riepilogativa dei costi alberghieri e dei costi sanitari detraibili ai fini fiscali.

NEL REGIME DI RESIDENZIALITÀ LEGGERA il Voucher del Sistema Sanitario Nazionale copre i costi del potenziamento dei servizi di assistenza socio-sanitaria ed educativa strutturati *ad personam* per ogni utente di tale regime secondo le indicazioni di bisogno specifico fornite dall'A.T.S. - Agenzia di Tutela della Salute nel Voucher.

Indicazione della clausola in materia di contenzioso.
In caso di inadempienza degli obblighi assunti da parte dell'Ospite, l'Ente Gestore si riserva il diritto di attivare la procedura di recesso dal contratto - 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/coobbligati in solido 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 gestore 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.

NELLA TABELLA SEGUENTE SONO INDICATI I COSTI DEI SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA:

VITTO	
COLAZIONE (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 3,00 (€ 2,73 + IVA 10%) Con servizio in camera € 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%)
PRANZO (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 6,00 (€ 5,45 + IVA 10%) Con servizio in camera € 8,00 (€ 7,27 + IVA 10%)
MERENDA (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 3,00 (€ 2,73 + IVA 10%) Con servizio in camera € 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%)
CENA (costo a persona)	Presso la sala ristorazione € 6,00 (€ 5,45 + IVA 10%) Con servizio in camera € 8,00 (€ 7,27 + IVA 10%)
INTERVENTI ALBERGHIERI	
FORNITURA E CAMBIO BIANCHERIA DA TAVOLA	€ 3,00 (€ 2,73 + IVA10%)
CAMBIO SUPPLEMENTARE BIANCHERIA DA BAGNO	€ 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%)
CAMBIO SUPPLEMENTARE BIANCHERIA DA LETTO	€ 10,00 (€ 9,09 + IVA 10%)
PULIZIA SUPPLEMENTARE ALLOGGIO	€ 25,00 (€ 22,73 + IVA 10%)
SERVIZIO LAVANDERIA MENSILE (indumenti e biancheria personale)	€ 120,00 (€ 109,09 + IVA 10%)
RIFACIMENTO LETTO (costo mensile)	Monolocale € 150,00 (€ 136,36 + IVA 10%) Bilocale € 200,00 (€ 181,82 + IVA al 10%)
RIORDINO STANZA (costo mensile)	Monolocale € 150,00 (€ 136,36 + IVA 10%) Bilocale € 200,00 (€ 181,82 + IVA al 10%)
INTERVENTI SANITARI	
ASSISTENZA MEDICA SU RICHIESTA (Singola Prestazione)	€ 35,00 (€ 33,33 + IVA 5%)
ASSISTENZA INFERMIERISTICA SU RICHIESTA (Singola Prestazione)	€ 25,00 (€ 22,73 + IVA 5%)
INTERVENTI ASSISTENZIALI	
BAGNO ASSISTITO (Singola Prestazione)	€ 25,00 (23,81 + IVA 5%)
SERVIZIO FISIOTERAPICO (prestazione individuale)	€ 30,00 (€ 28,58 + IVA 5%) 60 minuti € 15,00 (€ 14,29 + IVA 5%) 30 minuti
SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIO SANITARIA – (Singola prestazione)	€ 15,00 (€ 14,29 + IVA 5%) 30 minuti
PACCHETTO ASSISTENZA SOCIO SANITARIA	€ 400,00 (€ 380,95 + IVA 5%)
SERVIZI VARI	
PARRUCCHIERA/ESTETISTA	Tariffario specifico presente in appendice ed esposto in loco
SERVIZIO "MAGGIORDOMO" CON AUTOVETTURA	€ 35,00 (€ 31,82 + IVA 10%) 60 minuti
SERVIZIO CUSTODIA BENI PREZIOSI	€ 5,00 (€ 4,55 + IVA 10%) al mese
BOX AUTO	€ 50,00 (€ 45,45 + IVA 10%) al mese
BAR	Tariffario specifico esposto in loco

Ulteriori interventi/servizi alberghieri, di assistenza sanitaria o assistenziali non indicati e non prevedibili a causa delle diverse e specifiche esigenze di ogni singolo utente, potranno essere concordati di volta in volta. Al momento del pagamento della retta e dei servizi aggiuntivi non compresi nella retta, sarà rilasciata apposita fattura.

I SERVIZI SANITARI, ASSISTENZIALI ED EDUCATIVI

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. Ricevimento Medici
All'interno della struttura l'assistenza Medica è garantita 24 ore su 24; nelle bacheche degli APA 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 24 ore giornaliere 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 e di piccole palestre di piano 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. Il servizio di fisioterapia è svolto, non solo nella palestra, ma anche ai vari piani e in camera per le Persone residenti allettate.

Servizi Assistenziali e di Cura della Persona.
Ad ogni Persona residente 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 la Struttura 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 nelle 24 attraverso tre turni principali, mattino, pomeriggio e notte.

Servizio di Educativo - Animativo.
Obiettivo fondamentale di questo servizio è far sentire le Persone residenti 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. 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, presente in struttura un giorno a settimana per officiare la Santa Messa presso la Cappella interna alla struttura e per assistere gli Ospiti spiritualmente, su richiesta raggiunge la struttura negli altri giorni della settimana per assistenza religiosa specifica.

Servizio di accompagnamento a fare la spesa e di organizzazione passeggiate, gite e vacanze
Secondo i bisogni degli Utenti è possibile organizzare l'accompagnamento a fare la spesa o l'accompagnamento al mercato territoriale. Periodicamente vengono proposte agli Ospiti:
passeggiate all'aria aperta alla scoperta del territorio;
gite della durata di una giornata per visite di interesse storico culturale;
soggiorni climatici della durata di una settimana.

I SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio Ristorazione

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 7.30 alle ore 8.30 circa
***pranzo** dalle ore 12.00 alle ore 13.15 circa
***merenda** dalle ore 15.30 alle ore 16.00 circa
***cena** dalle ore 18.30 alle ore 19:30 circa.
I pasti vengono preparati nella cucina interna degli A.P.A. da personale qualificato. I pasti possono essere consumati nel proprio alloggio o presso la Sala Ristorazione.
Diete speciali: sono previste diete speciali personalizzate in base alle diverse tipologie dismetaboliche (diete per epatici – diabetici – neuropatici – etc.). Gli utenti degli alloggi che lo desiderano possono usufruire di un servizio qualificato di ristorazione interna, previa prenotazione. Il servizio è aperto anche a familiari ed amici degli utenti che possono mangiare in compagnia del proprio caro. Il menù è approvato dalla Direzione Sanitaria ed è disponibile presso l'Ufficio Accoglienza per la consultazione. Oltre al menù di base, saranno fornite diete specifiche per coloro che necessitano di un regime dietetico differenziato. La Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA si avvale della consulenza specialistica della **Dietista**. Il menù giornaliero e settimanale, sarà regolarmente esposto e ben leggibile, negli apposite bacheche presenti nel complesso degli APA e vi sarà un incaricato che raccoglierà le indicazioni ed 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 è riportato un esempio di Menù 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 gli APA è ubicato anche un accogliente 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

Tutti gli alloggi protetti sono predisposti per l'installazione di una lavatrice.
Gli utenti che lo desiderano possono usufruire di un servizio lavanderia e stireria a pagamento (vedi tabella per costi servizi extra sopraesposta). Il Complesso Residenziale adiacente agli APA Arcobaleno ospita un servizio lavanderia interno in grado di soddisfare le esigenze della persona accolta anche negli APA. Il servizio lavanderia comprende l'etichettatura dei capi di ogni ospite secondo un codice numerico assegnato all'Ospite. Presso l'Ufficio Accoglienza/Reception è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

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 comune e per gli esterni, mentre all'interno degli alloggi protetti viene svolta con cadenza settimanale. La frequenza dell'igiene ambientale negli appartamenti può essere maggiorata previo accordi con la direzione e secondo tariffario sopraesposto.

Servizio di Parrucchiere ed Estetista.

La Struttura assicura a tutti le Persone residenti le prestazioni di base di parrucchiere e barbiere (una prestazione al mese inclusa nella retta). Sono esclusi da tale servizio le prestazioni tecniche (tinta, permanente, trattamenti curativi, ecc.) che prevedono costi aggiuntivi. In Appendice trova il Tariffario.
All'interno del centro di parrucchiere ed estetista annesso alla struttura, previo appuntamento, si effettuano trattamenti estetici e curativi per viso e corpo secondo tariffario allegato al presente documento. In Appendice trova il Tariffario.

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 di una presa elettrica, manutenzione degli spazi esterni verdi, 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.).

Servizio Box Auto
Per ogni alloggio protetto è possibile richiedere l'utilizzo di un box auto fino ad esaurimento della disponibilità degli stessi. L'utilizzo del box auto comporta un costo aggiuntivo, non compreso nella retta.

ULTERIORI SERVIZI A SUPPORTO DELLE ESIGENZE DEGLI OSPITI

- **Servizio Amministrativo**

Il servizio offre assistenza nella gestione degli aspetti burocratici dal momento dell'ingresso in struttura (documentazione di entrata, contratto, cambio residenza, ecc.) e poi per tutta la permanenza.
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 dei pagamenti).
Orario: dal lunedì al venerdì 8.30 – 17.30; sabato 9.00 – 12.00.

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

E' 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 il soggiorno dell'anziano il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione dell'Ospite 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 telefonico**

Ogni alloggio protetto è dotato di apparecchio telefonico per le chiamate interne (Ufficio Accoglienza, Uffici Amministrativi, etc.). Il traffico telefonico delle chiamate verso l'esterno, invece, sarà a carico dell'utente.

- **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.

- **Servizio di assistenza in caso di decesso dell'ospite**

Il complesso che ospita gli APA Arcobaleno dispone di una Cappella Interna e di più camere ardenti, che su richiesta dei congiunti del defunto, possono essere messe a disposizione per espletare il rito funebre all'interno della struttura stessa. Questo servizio prevede dei costi di gestione.

MODALITÀ DI ACCESSO AGLI "APA ARCOBALENO"

Per accedere agli alloggi protetti è necessario compilare la "**Domanda di accesso**" predisposta dall'Ente Gestore, composta da:
Relazione Sanitaria compilata dal medico di medicina generale dell'interessato/i;
Relazione Assistenziale compilata da chi assiste l'interessato;
Informativa per il trattamento dei dati personali in ottemperanza al Dl.gs 196/2003 **e relativo modulo per il consenso;**

La consegna della domanda di accesso, debitamente compilata, seguita dalla sua valutazione positiva da parte del team direttivo dell'unità di offerta sociale (composto dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario), determina l'inserimento dell'interessato/i in lista d'attesa, che viene gestita secondo criteri d'equità e trasparenza.
A colui che presenta la domanda viene rilasciata apposita ricevuta.

Nel momento in cui si libera un alloggio, l'Ente Gestore contatta l'Utente e/o i suoi familiari per definire le modalità di accesso, fornendo tutte le informazioni necessarie.
All'ingresso è richiesta la sottoscrizione del contratto.

RESIDENZIALITÀ ASSISTITA

L'Ente gestore ha sottoscritto per gli Alloggi protetti per Anziani anche un contratto con la ATS di Pavia al fine di erogare il servizio di **Residenzialità Assistita previsto e descritto dalla D.G.R. n. 2942/2014 e successive aggiornamenti (D.G.R. n.7769/2018 e n.491/2018).** Secondo le disposizioni di questa delibera regionale l'accesso al suddetto tipo di residenzialità viene esteso alle persone fragili residenti in Lombardia al proprio domicilio, **di età di norma pari o superiore ai 65aa**, anche con patologie croniche stabilizzate, o invalidità civile con o senza accompagnamento (che presentano condizioni cliniche e bisogni assistenziali compatibili con il regime assistenziale fornito dalla misura), che si trovano in condizione di difficoltà e/o isolamento per la mancanza di una rete in grado di fornire un adeguato supporto al domicilio e che necessitano di supervisione/care management e di prestazioni sociosanitarie in un ambiente di tipo familiare e/o socializzante.
La valutazione per l'accesso alla presente misura viene effettuata da ASST attraverso l'ausilio di una scheda di orientamento. Premessa la sussistenza, ancora, di una buona autonomia residua nell'Anziano, si riconosce priorità d'accesso ai potenziali Utenti con compromissioni di tipo sociale.

Modalità di accesso in regime di residenzialità assistita:

La richiesta di accesso alla misura da parte delle persone interessate deve essere presentata all'ASST di riferimento territoriale rispetto al Comune di residenza. ASST effettua la valutazione multidimensionale del bisogno (preferibilmente al domicilio), anche attraverso il coinvolgimento del MMG e del Servizio Sociale del Comune di residenza della persona. Entro il termine massimo di un mese dalla data di protocollo della richiesta, ASST restituisce alla persona l'esito della valutazione effettuata.
Qualora l'ASST valuti positivamente la sua richiesta, predispone il Progetto Individualizzato, definendone la durata e indicando la tipologia di prestazioni da assicurare al beneficiario della misura, e attribuisce al richiedente un voucher socio sanitario del valore di euro 22,00 giornalieri e fornisce all'interessato un elenco di strutture autorizzate tra le quali scegliere.
Nel caso l'interessato contatti la nostra Struttura per attivare il servizio di Residenzialità Leggera, dovrà richiedere un colloquio iniziale e ritirare la modulistica da riconsegnare debitamente compilata, munita della necessaria documentazione (domanda di inserimento e relazione sanitaria).
I Responsabili di Struttura (Sanitario, Generale e Amministrativo), valutata positivamente la domanda e relativa documentazione, confermeranno l'ingresso del richiedente (nel caso vi siano posti disponibili) oppure, in caso contrario, confermeranno l'inserimento del medesimo in lista d'attesa.

Incompatibilità
La misura è incompatibile per persone che si trovano nelle seguenti condizioni:

- Non deambulanti e/o allettate.
- Demenza moderata o severa.
- Grave instabilità clinica meritevole di una presa in carico in unità d'offerta sanitaria o specializzata.
- Con presenza di disturbi psichiatrici e/o disturbi comportamentali e/o di dipendenza, attivi, intendendo evitare situazioni che potrebbero rendere problematica la convivenza in ambiente comunitario.

Prestazioni erogabili
Monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo;
Prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici, controllo stomie, ecc.);
Rieducazione funzionale e attività di prevenzione delle cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino;
Stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie;
Supervisione nelle attività di base della vita quotidiana (es: igiene, bagno in sicurezza);
Attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, di socializzazione, interne e/o esterne alla struttura;
Supporto per l'accesso presso presidi/ambulatori per effettuazione visite, accertamenti, prelievi.

Profili professionali previsti per l'erogazione degli interventi sostenuti dalla misura
In relazione ai bisogni rilevati e a quanto previsto nel Piano di Assistenza Individuale (PAI), possono erogare gli interventi sostenuti dalla misura le seguenti figure: infermiere, ASA/OSS, educatore, assistente sociale, laureato in Scienze motorie, animatore, terapista occupazionale, terapista della riabilitazione, psicologo. Potranno, tuttavia, essere individuate ulteriori figure professionali in risposta a specifici bisogni (es: musicoterapista, arte/danza terapeuta, ecc.).

La persona beneficiaria della misura può mantenere il proprio MMG.

Remunerazione
Ad ogni persona beneficiaria della misura viene riconosciuto un voucher giornaliero del valore di € 22,00 per l'acquisto di prestazioni sociosanitarie per le quali il gestore garantisce uno standard di 420 minuti settimanali.

Assenze
Non vengono remunerate le assenze a qualsiasi titolo. Vengono riconosciute solo le giornate di effettiva presenza in struttura con il beneficio della misura. Potranno, comunque, essere riconosciute attraverso la misura, eventuali periodi di soggiorni/vacanze purché organizzati e gestiti dalla struttura.

La sottoscrizione del contratto di ingresso avviene contestualmente all'inserimento di ogni nuovo Utente ed è condizione **imprescindibile per accedere ai servizi erogati in questa Unità di Offerta.**

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 permanenza presso gli alloggi protetti 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 ATS - territorialmente competente – finalizzato ad individuare termini e modalità per la dimissione dall'alloggio protetto e l'inserimento in un servizio con un più elevato livello di protezione, individuando soluzioni alternative.

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.

Dimissioni
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, a seguito di sua espressa richiesta o di richiesta da parte del legale rappresentante, verrà compilata e consegnata una esauriente Relazione, 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 ATS (Agenzia di Tutela della Salute) competente per territorio.

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.

GESTIONE DOCUMENTAZIONE RELATIVA AGLI UTENTI

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

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

La domanda si inoltra attraverso l'apposito Modulo di Richiesta con le seguenti modalità:

- ***Presso il Front Office:*** compilando il modulo, dal diretto interessato, da terzi con delega dell'interessato e previo pagamento della tariffa se previsto.
- ***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 C.R.A. di BINASCO – CREDITO COOPERATIVO. – Codice IBAN: IT 57 O 08386 11300 000000374928;**

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 C.R.A. di BINASCO – CREDITO COOPERATIVO. – Codice IBAN: IT 57 O 08386 11300 000000374928;**

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.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

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:

Il Direttore Generale

Fanno riferimento alla seconda tipologia (tecnico-professionali):

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

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

Al Direttore Generale riferiscono:

- La Direzione Sanitaria.
- La Direzione Amministrativa.
- Il Referente/i degli APA.

Alla Direzione Sanitaria rispondono:

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

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

- lo Psicologo;
- il Fisioterapista;
- gli Infermieri

Al Coordinatore dell'attività infermieristico-assistenziale rispondono:

gli Infermieri;

- il personale ASA;
- il personale OSS;

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 della Cooperativa, 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 alla Cooperativa;
- motivare i lavoratori affinché utilizzino le loro competenze sempre al massimo livello, così che possano contribuire al processo di innovazione e agli obiettivi strategici della Cooperativa.

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 proprio lavoro e ai risultati da raggiungere;
- per stimolare le persone a partecipare al processo di miglioramento ed innovazione.

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 L'Ente gestore all'interno delle diverse Unità di Offerta ospita, frequentemente, Tirocini Professionali, attivati solo dopo una scrupolosa scelta dei candidati, verificandone motivazione, formazione e attitudini.

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 dell'Utente. In particolare, è prassi della cooperativa 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:

1. **Formazione Strategica**- all'interno della quale rientrano programmi e progetti individuati dalla Direzione Aziendale sulla base degli indirizzi nazionali, regionali ed aziendali;
2. **Formazione Specifica**- nella quale rientrano attività di formazione individuale secondo le esigenze specifiche rilevate all'interno di ogni settore.

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

Corretto utilizzo delle Risorse Umane
Per verificare il corretto utilizzo delle risorse umane 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.

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 Residenziale 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 Operativa Interna, 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 i 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.
II 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. II 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 anziani;
- di dare omogeneità di intervento al singolo ospite;
- di garantire il livello qualitativo dei servizi erogati.

Anche per lo svolgimento delle principali attività di supporto tecnico e amministrativo sono in uso procedure e regolamenti. In particolare 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/ socio educative 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 descrittivi delle Procedure e dei protocolli vengono revisionati e modificati ogni qualvolta si rende necessario e non oltre un triennio.

TUTELA DELL'OSPITE

In adempimento del D.lgs. 196/2003, la Coop. S. "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.
L'Ente gestore 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.
Al momento dell'ingresso viene consegnata all'Ospite la "Dichiarazione di consenso informato alla cura" che dovrà essere compilata e sottoscritta dall'Ospite e/o dalla Persona che legalmente lo rappresenti.
L'Ente Gestore in conformità al D.Lgs. 231/2001 ha adottato un Codice Etico ed un modello di organizzazione, gestione e controllo approvati dal Consiglio di Amministrazione, 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.
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 Cooperativa, infatti, 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 delle unità di offerta che gestisce.
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.
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.
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;
L'Equipe della Qualità: 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).
In Appendice è allegato anche il **Regolamento disciplinare interno** adottato dalla struttura per favorire una buona convivenza degli Ospiti tra loro.

STRUMENTI DI INFORMAZIONE E CARTA DEI SERVIZI

L'Ente gestore ha predisposto all'interno 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
La Cooperativa Sociale arcobaleno SpA ha adottato, in fase di apertura della Struttura, la **CARTA DEI SERVIZI** integrata dalla Carta dei Diritti della persona Anziana.
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 nella RSA e Nel CDI a cui possono prendere parte anche gli Ospiti degli APA. La Coop. S. Arcobaleno pone molta cura nel coinvolgere la cittadinanza nelle attività finalizzate a creare momenti di condivisione ludica, ricreativa e culturale tra gli utenti dei diversi servizi, le famiglie e il territorio.

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 nei nuclei della Residenza 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:

- ampliare le opportunità di gite e viaggi per gli Utenti;
- 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 famigliari, 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 DISCIPLINARE INTERNO APA ARCOBALENO

ART.1

Il Regolamento interno degli Alloggi Protetti per Anziani (APA) Arcobaleno garantisce il massimo rispetto della libertà e dignità dell'Ospite, tuttavia per permettere ad ognuno di realizzare se stesso nel rispetto della vita comunitaria è necessario attenersi alle norme di convivenza previste dal presente Regolamento.

ART.2

La Cooperativa sociale Arcobaleno SpA garantisce ai Residenti inseriti negli APA la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, all'interno della struttura. Gli Ospiti possono ricevere visite da parte di familiari e conoscenti lungo l'arco della giornata. E', comunque, opportuno che le visite non arrechino disturbo alla tranquillità, al rispetto e alla dignità degli altri Residenti.

ART.3

I Residenti degli APA sono tenuti ad avvisare l'Ente Gestore su eventuali allontanamenti dall'appartamento e sulla durata dell'allontanamento stesso.

ART.4

I Residenti devono mantenere un comportamento dignitoso e di rispetto reciproco con gli altri Ospiti.

ART.5

Tutti coloro che utilizzano gli spazi comuni della Residenza sono invitati al rispetto delle regole di pulizia e di decoro dei medesimi.

ART.6

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

ART.7

Non è consentito adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative, che possono risultare a rischio per la propria ed altrui incolumità (come introdurre materiale infiammabile, detenere armi proprie ed improprie, anche se autorizzate, etc).

ART.8

I Residenti sono responsabili della buona tenuta e conservazione degli arredi e delle attrezzature che hanno in uso negli appartamenti e che sono di proprietà della Cooperativa Sociale Arcobaleno SpA.

ART.9

I Residenti sono tenuti a segnalare prontamente al Personale eventuali guasti agli impianti evitando la manomissione degli stessi.

ART.10

I Residenti devono consentire l'ingresso, nell'appartamento assegnato loro, al Personale sanitario, al Personale del servizio di manutenzione e al Personale del servizio di igiene ambientale.

ART.11

Non è consentito fumare all'interno degli spazi comuni dello stabile che ospita gli Alloggi Protetti per Anziani Arcobaleno in ottemperanza dell'Art.51 della Legge 3/2003.

ART.12

Nel rispetto di tutti i Residenti, chiunque, è tenuto ad evitare il più possibile i rumori e di moderare il volume della radio e della televisione con particolare attenzione dalle ore 22 alle ore 7.

ART.13

I Residenti, i familiari e tutti coloro che a vario titolo hanno contatti con la Struttura sono tenuti al rigoroso rispetto delle norme del presente Regolamento.

Copia di detto disciplinare è parte integrante del Contratto d'Ingresso agli APA.
Copia del presente Regolamento è affisso per conoscenza alle bacheche interne degli spazi comuni presenti negli APA.

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 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

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 RELATIVA AI SERVIZI EROGATI

Il primo contatto con la l'Unità d'Offerta sociale è avvenuto:

- Su segnalazione di altri Utenti
- Su suggerimento di conoscenti o amici
- Comune di residenza
- per contatto diretto con i nostri Operatori
- altro (specificare) ……

Come giudica	**BUONO**	**DISCRETO**	**INSUFFICIENTE**
Accoglienza ricevuta			
Competenza del personale			
Struttura e ambienti			
Gamma dei servizi proposti			
Livello di pulizia degli ambienti			
Come giudica			
Servizio Amministrativo			
Servizio Assistenza alla persona			
Servizi Sanitari			
Servizi Animazione/alberghieri			
Servizio Ristorazione			

Se dovesse esprimere un giudizio complessivo si ritiene soddisfatto dei servizi offerti?

- Si
- Abbastanza
- No

NOTE, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI: