

Carta *dei* Servizi



SERIANA2000[®] società cooperativa sociale



Residenza Protetta
"Dottor Giacomo Natale"



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale



Indice

PREMESSA: CHE COS'È LA CARTA dei SERVIZI

1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA CAPOFILA SERIANA 2000
2. LE NOSTRE POLITICHE PER LA QUALITÀ
3. I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI
4. IL NOSTRO CODICE ETICO
5. GLI OBIETTIVI CHE PERSEGUIAMO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI
6. LA NOSTRA METODOLOGIA DI LAVORO
7. LE NOSTRE MODALITÀ DI RAPPORTO CON I TERRITORI
8. LE NOSTRE MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E DEI DISSERVIZI
9. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RESIDENZA PROTETTA "DOTTOR G. NATALE"
 - 9.1 Descrizione dell'immobile
 - 9.2 Gli Obiettivi generali del Servizio
 - 9.3 Le finalità e i destinatari
 - 9.4 Le caratteristiche dei Servizi offerti
 - 9.4.a Il Servizio di ristorazione
 - 9.4.b La Direzione Sanitaria
 - 9.4.c Il Servizio di Assistenza tutelare
 - 9.4.d Il Servizio Infermieristico
 - 9.4.e Il Servizio di riabilitazione
 - 9.4.f Il Servizio Psicologico
 - 9.4.g Il Servizio di Animazione/Socializzazione
 - 9.4.h Il Servizio di Pulizia e Sanificazione
 - 9.4.i Il Servizio di Lavanderia, Stireria e Guardaroba
 - 9.4.l Altri Servizi: Servizio di accompagnamento a visite specialistiche o ricoveri urgenti
 - 9.4.m Altri Servizi: Servizio di portineria, centralino e amministrativo
 - 9.4.n Altri Servizi: Servizio di parrucchiere e pedicure
 - 9.4.o Altri Servizi: Podologo
 - 9.4.p Il Servizio di Coordinamento gestionale ed organizzativo effettuato dal Responsabile di Struttura
10. LE PROCEDURE DI INGRESSO E LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA
11. DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO
12. RETTE E TARIFFE
13. MODALITÀ DI PAGAMENTO
14. CONTATTI
15. DATI FATTURAZIONE



SERIANA2000[®] società cooperativa sociale



Residenza Protetta “Dottor Giacomo Natale” (Gestione globale)

PREMESSA: CHE COS'È LA CARTA dei SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** (a seguire **CdS**), viene redatta dalla Cooperativa Sociale **Seriana 2000** (Ente Capofila e rappresentante a livello giurisdizionale dell'Associazione Temporanea d'Impresa cui è stato affidato il Servizio). Essa si propone di illustrare l'organizzazione interna della struttura e ogni Servizio offerto, con la finalità di garantire l'**informazione piena** e la **massima trasparenza**. La **CdS** è qualcosa di più di un semplice strumento informativo, in quanto rappresenta l'impegno del gestore a:

- **Definire e a tutelare i diritti** dell'Utente/Ospite
- **Garantirgli la centralità** nel Progetto che lo riguarda
- Garantirgli che ogni Servizio verrà sempre svolto nel **pieno rispetto di principi fondamentali quali l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità, la partecipazione e la qualità degli interventi**
- **Assicurare sicurezza e regolarità** nell'erogazione
- **Assicurare tempestività** delle risposte gestionali
- **Garantire accessibilità e trasparenza** nel rapporto con l'Utente/Ospite e i suoi Familiari
- **Agire sempre con correttezza e nella piena regolarità** di ogni azione e intervento.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che il gestore adotti strumenti e procedure atte a:

- **Definire gli standard di qualità** del Servizio e valutarne costantemente l'efficacia
- **Semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali** legati all'erogazione dei Servizi
- **Gestire i reclami** con trasparenza e tempismo.



La **CdS della Residenza Protetta “Dottor G.Natale”** diviene pertanto un fondamentale **strumento d'informazione e orientamento** alle attività erogate a favore degli Utenti/Ospiti nell'ambito della gestione del Servizio per conto del Comune di Alassio, di cui siamo affidatari. Essa, nell'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento delle attività erogate, si rivolge agli Utenti/Ospiti che ne usufruiscono e a tutti coloro che intendano conoscerle. La **CdS** vuole essere, inoltre, il nostro **manifesto d'impegno** nei confronti di chi ci ha scelto come soggetto erogatore dei Servizi della

struttura. In tal senso, si può definire quale vero e proprio **“contratto d'ospitalità”** sottoscritto con il Cliente/Utente per:

- **Migliorare continuamente** i Servizi resi
- **Valutare e comprendere le aspettative** degli Utenti/Ospiti e dei loro Familiari
- **Descrivere come s'intende espletare i Servizi**
- **Instaurare un dialogo con gli Utenti/Ospiti e con i loro Familiari** per farli sentire parte integrante e fondamentale del Servizio.

In quanto strumento “vivo”, la **CdS** potrà subire aggiornamenti motivati da variazioni delle condizioni di erogazione, o qualora l'organizzazione delle attività lo renda necessario. Il presente documento,



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

quindi, non vuole e non deve essere interpretato come definitivo e immutabile, bensì rappresenta un elemento di partenza teso a un costante processo di miglioramento, passibile di integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta della Residenza Protetta, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che arriveranno via via dagli Utenti/Ospiti e dai loro Familiari, dal Comune, dagli Operatori, dalle Associazioni di Volontariato e dalla Cittadinanza. Le norme di riferimento della CdS sono la **Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei "servizi pubblici"** e la **Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"**.

1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA CAPOFILO SERIANA 2000



Seriana 2000 da oltre 20 anni opera con successo nella **Progettazione, Organizzazione, Edificazione e Gestione di Servizi Socio Assistenziali, Sanitari, Riabilitativi, Educativi e Alberghieri**. La Cooperativa, nata nel 2000 su iniziativa di un giovane gruppo di professionisti provenienti da consolidate esperienze nel settore dell'Impresa Sociale italiana, ha sede legale a Cesenatico (FC), ma le gestioni assunte negli anni riguardano quasi **tutto il territorio italiano**. Adottiamo un **modello imprenditoriale e organizzativo snello e funzionale**, che investe fortemente nella **qualificazione delle risorse**, nella **ricerca continua** e nell'**innovazione**. A oggi, consideriamo nostri **punti di forza**:

- La nostra **Solidità economica**
- La **Formazione** che garantiamo a tutte le nostre figure professionali
- Un Modello Organizzativo che cura in modo peculiare la **Ricerca/Selezione di personale sempre qualificato** e con esperienza specifica nei Servizi in cui sarà chiamato a operare
- Un accurato e dettagliato **Controllo di Gestione** per ogni singolo Servizio gestito
- Una filosofia gestionale centrata sulla **piena "soddisfazione" dell'Utente/Ospite**
- Il costante **Controllo di Qualità** dei Servizi erogati, che pone sempre in primo piano l'interpretazione corretta dei compiti che ci vengono affidati e che assicura conseguentemente di onorare sempre gli impegni assunti.

Seriana 2000 fonda altresì i suoi **principi e valori** sui dettami di "Cooperazione" enunciati dalla **Legge 381/1991**. Il nostro è un **sistema d'intervento multiprofessionale** che si fonda su un approccio volto a rispondere in modo sempre personalizzato alle esigenze dei singoli Utenti/Ospiti seguiti, nonché a valorizzare le loro funzioni sociali e affettive, accrescendone il benessere.

Con il nostro modello, vogliamo pertanto offrire:

- **Alle persone che assistiamo**, una migliore qualità della vita
- **Ai nostri soci lavoratori**, opportunità di lavoro nel rispetto delle norme sul lavoro e strumenti efficaci per operare nella professionalità e nel rispetto dei principi morali ed etici
- **Alle istituzioni con cui collaboriamo**, Servizi di eccellenza connotati da qualità.

Il Presidente di Seriana 2000



SERIANA2000[®] società cooperativa sociale

2. LE NOSTRE POLITICHE PER LA QUALITÀ

La politica per la Qualità che guida il nostro modello gestionale è fondata sui principi di **mutualità e centralità** dell'Utente-Fruitore, da noi considerato “**creatore di valore**”. Nel corso della sua ultraventennale attività **Seriana 2000** ha ottenuto le seguenti importanti certificazioni:

- **ISO 9001 – 2008**, avente per oggetto la progettazione e l'erogazione dei Servizi Socio Sanitari
- **UNI 10881 – 2013**, complementare alla **ISO 9001**, avente per oggetto i requisiti dei Servizi residenziali di assistenza agli anziani
- **ISO 14001 – 2008**, avente per oggetto i Sistemi di Gestione Ambientale
- **ISO 45001 – 2008**, certificazione Etica che regola la responsabilità sociale d'impresa.



Il nostro “**Sistema Qualità**” si muove nel proposito di interpretare correttamente le richieste del fruitore dei Servizi gestiti e, quindi, di **onorare sempre puntualmente gli impegni gestionali assunti**. In questa filosofia si riconoscono le responsabilità per la messa a punto delle procedure e necessarie a raggiungere l'obiettivo dell'incessante miglioramento del Servizio, che deve sempre soddisfare le aspettative dei Clienti/Fruitori. I Servizi che forniamo nelle Strutture Residenziali per Anziani devono pertanto sottostare a **precisi standard di Qualità e Sicurezza**, e sono costantemente monitorati tramite **controlli interni ed**

esterni alla Cooperativa. Un importante strumento di monitoraggio della qualità dei Servizi che eroghiamo è la rilevazione della **Customer Satisfaction**, attraverso la quale possiamo infatti:

- **Monitorare l'andamento** degli interventi svolti e valutare la qualità percepita dagli Utenti e dai loro Familiari
- **Verificare la soddisfazione** delle aspettative di Utenti e Familiari
- **Individuare gli aspetti di qualità e di debolezza** del Servizio svolto, mediante le valutazioni di soddisfazione e le azioni di monitoraggio e controllo dei risultati raggiunti
- **Identificare i fattori critici/di successo** e predisporre sulle basi di questa identificazione, le utili azioni di perfezionamento del Servizio.

Il livello di soddisfazione degli Utenti dei Servizi che gestiamo viene pertanto rilevato tramite:

- **La somministrazione di un Questionario di soddisfazione** dell'Utente condiviso con l'Ente Committente, anonimo e semplice da compilare
- **Incontri periodici con gli Utenti e i loro familiari** per discutere l'andamento del Servizio e le eventuali migliorie o correzioni da apporre.

I questionari raccolti vengono poi elaborati statisticamente tramite un apposito software e i relativi esiti rilevati comunicati agli Utenti, ai loro familiari e all'Ente. Il nostro modello gestionale prevede per ogni gestione di Servizio, inoltre, una **proposta annuale di ri - programmazione ad hoc** dello stesso, informatizzata e cartacea, sulla base degli esiti dell'anno gestionale erogato, individuati tramite un'attenta analisi delle attività svolte, mediante lo strumento della **SWOT Analysis** (Strumento di pianificazione che valuta i punti di forza, le debolezze, le opportunità e le minacce relative a un Servizio).



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

3. I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI

I principi che sono alla base dell'erogazione dei Servizi offerti da **Seriana 2000** sono riassumibili in cinque punti essenziali:

- 1. Imparzialità ed eguaglianza:** ogni intervento viene realizzato secondo imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, opinioni politiche e livello di istruzione. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime cambiano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche degli Utenti/Ospiti, nel rispetto del progetto Individuale che li riguarda e li coinvolge come parte attiva.
- 2. Continuità:** erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni, tenendo conto del calendario annuale, dell'orario di apertura al pubblico, delle tipologie di attività e delle cause di forza maggiore. Ciò garantisce agli utenti stabilità e sicurezza.
- 3. Partecipazione e informazione:** garantire la partecipazione degli Utenti/Ospiti e dei loro Familiari alle modalità di erogazione dei Servizi.
- 4. Efficacia ed efficienza:** compatibilmente con le risorse disponibili, la Cooperativa si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dei Servizi gestiti, adottando soluzioni procedurali più idonee al raggiungimento della massima qualità.



4. IL NOSTRO CODICE ETICO



Il nostro **Codice Etico** esprime gli impegni e le responsabilità etiche nel perseguimento della **mission aziendale** assunti da tutto il personale di **Seriana 2000** (amministratori, dipendenti o collaboratori). Il Codice è ispirato a principi di **trasparenza** delle azioni, di **correttezza** del comportamento, d'**efficienza** del Servizio, di **collaborazione** senza riserve, di **valorizzazione** professionale, di **lealtà e correttezza** nei confronti di tutte le parti interessate (stakeholders), nel pieno **rispetto dei valori morali e delle disposizioni vigenti**, in tutti i luoghi in cui si agisce. A tal fine, ogni nostro operatore, nell'ambito della gestione dei rapporti con gli Utenti e nel rispetto delle procedure interne ha il dovere di:

- ➔ **Fornire Servizi di Qualità** che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'Utente
- ➔ **Fornire accurate ed esaurienti informazioni** sugli interventi e le attività svolte
- ➔ **Attenersi a principi di verità e correttezza** in ogni tipo di comunicazione.

È possibile prendere visione del nostro **Codice Etico**, scaricandolo dal sito web della Cooperativa (www.seriana2000.com) o richiederlo direttamente al **Responsabile di Struttura**.

5. GLI OBIETTIVI CHE PERSEGUIAMO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le gestioni di tutti i nostri Servizi mirano ai seguenti **obiettivi**:

- ➔ **Personalizzazione dell'intervento**, inteso come valorizzazione dell'unicità di ogni persona e dei suoi bisogni specifici, mediante la programmazione e gestione di programmi individuali e tramite l'articolazione di interventi mirati alle specifiche esigenze, in armonia con le opportunità di offerta sociale e la rete dei Servizi esistente
- ➔ **Coinvolgimento attivo**, il quale prevede che ogni intervento debba essere attuato "con" la persona e non "sulla" persona, tramite il coinvolgimento della famiglia, in quanto la sua efficacia



SERIANA2000[®] società cooperativa sociale

dipenderà dal grado di partecipazione dell'Utente e delle sue figure di riferimento

- ➔ **Offerta di un quadro di normalità**, che sopperisca ad eventuali carenze affettive, relazionali, cognitive, proponendo forme di relazione e di attività fondate sull'empatia e sul rispetto
- ➔ **Costruzione/mantenimento della socialità** mediante la vita sociale e di gruppo, per collocare la vicenda personale insieme alle altre e costruire la "vicenda comune"
- ➔ **Orientamento all'esito**, in cui la prestazione è tanto più efficace quanto più ha effetto sulla produzione di validi ruoli negli ambienti di vita, supportati dall'evidenza dei risultati ottenuti
- ➔ **Livello massimo di autonomia possibile**, in cui l'azione è rivolta prioritariamente al supporto della persona nell'affrontare con successo gli eventi della vita, eludendo le forme di dipendenza degli Utenti nei confronti degli Operatori e del Servizio.

Dette finalità sono a loro volta intercalate in una programmazione progettuale orientata a:

- ➔ **Favorire l'autonomia della persona** con una progettazione individualizzata costruita su un'attenta lettura delle capacità residue e delle potenzialità, che attivi il miglioramento delle condizioni di benessere psico-fisico
- ➔ **Favorire l'autodeterminazione della persona** coinvolgendola in ogni processo decisionale che la riguarda e stimolandola nello sviluppo delle sue potenzialità
- ➔ **Favorire l'autorealizzazione della persona attraverso l'assunzione di un ruolo sociale**, in rete con i partner pubblici e privati del territorio
- ➔ **Favorire l'edificazione e il mantenimento della rete amicale degli Utenti**
- ➔ **Contribuire a creare una cultura inclusiva** che alimenti un "lavoro di comunità" capace di creare integrazione e di eludere ogni forma di isolamento o emarginazione.

L'approccio progettuale descritto pone basamento dunque da una parte sull'**attivazione/potenziamento delle abilità della persona**, tese a garantirne la massima autonomia e il benessere personale, e dall'altra sull'**apprendimento e il recupero di competenze sociali che favoriscano la migliore integrazione nella comunità** poiché "...la riabilitazione più efficace è, senza ombra di dubbio, la vita..." (C.Sereni).

5

6. LA NOSTRA METODOLOGIA DI LAVORO

Utilizziamo una modalità di lavoro che prevede lo **stabile controllo delle performances professionali** e che permette di intervenire tempestivamente qualora una qualsiasi azione non conforme rischi di penalizzare il Servizio. Le nostre attività fanno infatti riferimento a interventi eseguiti con tecniche

assoggettabili a **misurazione d'esito** che consentono di rilevare i **dati di partecipazione e risultato**, nonché di revisionare la modalità di erogazione alla luce di quanto ricavato. Riteniamo che l'organizzazione dei programmi e delle attività, debba:

- ➔ Essere definita sulla base dei **bisogni individuali**
- ➔ Comprendere un **ampio spettro di attività possibili**
- ➔ Articolarsi all'interno di una **fitta e coordinata azione di rete sociale**.

Il nostro è un **metodo di lavoro basato sull'evidenza** (lavoro per obiettivi, indicatori di qualità, monitoraggio costante dei processi) dove ogni progetto mira a costruire risposte specifiche ai bisogni e ai desideri degli Utenti. Su questa linea programmatica, garantiamo, a seconda della tipologia di Servizio gestito, un **complesso integrato di prestazioni multidisciplinari** in piena armonia con l'organizzazione complessiva che i Committenti, di volta in volta, ritengono maggiormente funzionali per il Servizio. Tutto il nostro lavoro è caratterizzato da una decisa inclinazione all'**operatività flessibile, aperta alle nuove esigenze** e attenta ai singoli bisogni relazionali, con un focus sull'**Erogazione** e la **Verifica** delle





SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

attività che serve a rendere certa la raccolta di feedback puntuali e concreti sulla qualità del Servizio erogato. La **flessibilità** a cui facciamo riferimento (anche oraria in rapporto alle emergenze) genera modalità operative che si adattano sempre, in itinere, al variare dei bisogni specifici degli Utenti e delle esigenze organizzative che contraddistinguono i Servizi gestiti. Nella nostra metodologia operativa assume molta importanza il coinvolgimento attivo dei familiari. **Seriana 2000** considera infatti il sistema familiare come preziosissima risorsa.

7. LE NOSTRE MODALITÀ DI RAPPORTO CON I TERRITORI



Le progettualità esistenti a livello territoriale diventano per noi un luogo di presidio importantissimo per attivare sempre **nuove risposte all'evoluzione dei bisogni**. Il tessuto sociale di riferimento di ogni Servizio che gestiamo, in qualsiasi parte d'Italia, rappresenta per noi un'ineludibile opportunità di sviluppo e crescita la quale, se non adeguatamente sfruttata, si tramuterebbe in un'occasione clamorosamente mancata. **Seriana 2000** è pertanto solita, nelle sue gestioni, curare meticolosamente le azioni volte

allo sviluppo di rete mediante le quali vengono raggiunti risultati di rilievo quali:

- **Favorevole connessione fra un insieme di interventi** che finiscono per accrescere il benessere sia delle Persone che della Comunità Territoriale
- **Maggiore capacità di rispondere alla complessità delle istanze** di ogni Servizio
- **Costruzione di progetti "comuni"** per la sensibilizzazione e la responsabilità collettiva
- **Sostegno alla generatività** delle prassi.

Lavoriamo sempre pertanto, su ogni territorio, per contribuire ad **ampliare il più possibile la rete territoriale**, e adottiamo in tal senso una sperimentata modalità di **"costruzione propulsiva della rete"** che massimizza le potenzialità di coinvolgimento associativo, e il cui iter prevede:

- **Preventiva mappatura** approfondita delle realtà non – profit territoriali
- **Contatto e conseguenti incontri di conoscenza** e verifica circa una disponibilità alla collaborazione da parte di Enti del volontariato e dell'Associazione in genere
- **Stipula di "accordi/convenzione** con annessa dichiarazione di disponibilità".

Avendo poi, la Cooperativa, la possibilità di mettere a disposizione una **risorsa specializzata in fund & people raising**, una volta acquisito un Servizio la utilizza per l'elaborazione e la realizzazione di mirate strategie dirette all'ampliamento dell'intreccio delle relazioni, nonché strutturate su precise **azioni di reclutamento di soggetti "donatori di tempo e competenze"**. Non solo, ma tramite questa funzione mettiamo a disposizione la possibilità di presentare **richieste di finanziamento ad hoc** per Progetti mirati al potenziamento, (in termini di progettualità e/o di dotazione strumentale), dei Servizi che gestiamo. Le richieste vengono inviate a **Enti Filantropici di tipo religioso, d'impresa e/o bancari**. Siamo sempre più convinti circa la bontà di un approccio basato sullo **sviluppo sociale** (e sono queste le ragioni che ci hanno portato a essere scelti da **Intesa San Paolo** fra le **14 Imprese Vincenti italiane**, edizione 2021, della categoria **"Impact"**). Siamo anche sempre più persuasi di come i Servizi che gestiamo debbano cogliere bisogni, edificare consensi e, anche, **essere capaci di reperire risorse, in interazione con l'Ente Pubblico**. Si segnala che la scrivente negli ultimi tempi si è vista accogliere, a seguito di presentazioni progettuali innovative concordate con Enti Committenti, richieste di finanziamento per un totale che supera i 60.000 euro (da parte di Enti quali ad esempio la **Fondazione Bosch** di Stoccarda e dalla **Chiesa Valdese**), elargizioni che andranno a potenziare Servizi in gestione d'appalto.



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

8. LE NOSTRE MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI E DEI DISSERVIZI



Ogni cittadino che usufruisce dei Servizi da noi erogati ha la possibilità di effettuare reclami, segnalare disservizi e dare suggerimenti in relazione ai Servizi erogati. **Seriana 2000** si impegna a **gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di reclamo** e a chiarire le norme applicabili, illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei Servizi, secondo le rispettive determinazioni. I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono pertanto presentare osservazioni,

proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto, attraverso:

- **Lettera in carta semplice** indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede del Servizio e/o alla Sede Legale della Cooperativa
- **Segnalazione telefonica** o via mail
- **Compilazione ed invio di uno dei “Modulo segnalazione reclami”** ricevuti all’avvio del Servizio di riferimento

Seriana 2000 si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del **D. L. 196/2003**, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami che non trovino immediata soluzione, la Cooperativa fornirà comunque una **risposta scritta entro 15 giorni** dalla presentazione. Qualora la risposta inviata sia interlocutoria o provvisoria, conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive pianificate.

Valutare i reclami, ascoltare i suggerimenti e recepire in pieno i risultati delle indagini sulla qualità percepita, permetterà a **Seriana 2000** di sempre meglio individuare e definire gli obiettivi di miglioramento del Servizio erogato.

9. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RESIDENZA PROTETTA “DOTTOR G. NATALE”

9.1 *Descrizione dell’immobile*

La struttura si sviluppa su quattro piani privi di barriere architettoniche e fra loro collegati da ascensori.

- Al **piano terra** è presente l’ingresso con reception, un magazzino e la camera mortuaria
- Al **primo piano** vi sono la lavanderia per gli ospiti, magazzini per la biancheria pulita e gli spogliatoi, nonché servizi per il personale
- Al **secondo piano** si accede alla sala da pranzo, alla cucina, all’ufficio, alla palestra, allo studio e al Centro Diurno anziani
- Al **piano terzo e quarto** sono disposte venti camere doppie e quattro camere singole, tutte dotate di servizi privati.



La Residenza dispone di un **salottino per il ricevimento di visite di parenti o amici**, un’**infermeria**, uno **studio medico**, due **tisanerie**, la **Cappella di preghiera** e una **palestra** attrezzata. L’immobile è stato progettato nel rispetto delle più recenti indicazioni inerenti alle strutture socio – sanitarie ed è attrezzato per un’assistenza che deve rispettare elevati standard di qualità, all’avanguardia anche in termini ecologici e di efficienza energetica. La struttura ha inoltre accesso al bellissimo parco pubblico di **Villa Fiske**, noto per le rare specie verdi provenienti da Africa, Sudamerica e Australia, nonché importate dalla comunità inglese che all’inizio del XX° secolo era parte integrante della popolazione alassina. Il solarium della residenza offre la **vista panoramica** di Alassio, dal mare alla collina retrostante.



SERIANA2000[®] società cooperativa sociale

9.2 Gli Obiettivi generali del Servizio

Possono essere così riassunti:

- **Garantire un'elevata qualità assistenziale** per offrire agli Utenti/Ospiti un'assistenza qualificata e multidisciplinare
- **Assicurare il miglioramento globale della qualità della vita** degli Utenti/Ospiti
- **Stabilizzare o ritardare la progressione** di malattie croniche
- **Sviluppare e/o mantenere le capacità funzionali** residue dell'Utente/Ospite
- **Costruire un approccio globale alla persona** con interventi individualizzati
- **Assicurare un ambiente sicuro e confortevole**
- **Promuovere il ritorno a domicilio** quando possibile
- **Coinvolgere le famiglie**, facendole sentire un'importante parte integrante del Servizio
- **Favorire il mantenimento della rete amicale** degli Utenti/Ospiti
- **Contribuire a creare una cultura inclusiva** che alimenti un "lavoro di comunità" e di integrazione territoriale capace di creare "rete sociale" e di eludere ogni forma di isolamento, o di emarginazione
- **Erogare prestazioni qualificate** nelle quali **tecnica e professionalità si integrano a umanità ed empatia**, offrendo un servizio di qualità.



Ogni attività di cura degli Utenti/Ospiti della Residenza **si realizza mediante programmi che devono valorizzare la persona anziana e coinvolgere sempre, se presente, la famiglia (insieme alla comunità), secondo gli indirizzi della normativa vigente.**

9.3 Le finalità e destinatari

I Servizi offerti sono espletati in piena conformità con quanto previsto dalle Leggi nazionali e regionali vigenti in materia. La **Residenza Protetta** (di qui in poi **RP**) è una struttura residenziale con elevato livello di integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere permanentemente e temporaneamente persone anziane le quali, per una molteplicità di cause, non sono più in grado di vivere presso il proprio domicilio. Più nello specifico, **sono destinatari della RP persone anziane parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, con esiti cronicizzati di patologie senili.** La sua finalità prioritaria è quella di **garantire, mediante elevati livelli di prestazioni assistenziali/sanitarie e**

momenti di aggregazione sociale, il pieno rispetto della dignità e della personalità di ogni Utente/Ospite, al fine di ritardare il più possibile il decadimento cognitivo e l'isolamento sociale. La Residenza fornisce Servizi specifici finalizzati al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute e del benessere dell'Utente/Ospite, capaci quindi di migliorare la qualità della vita dell'anziano, favorire l'integrazione sociale e offrire spazi di attività di animazione e di terapia occupazionale per il mantenimento e la stimolazione delle abilità residue.





SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

9.4 Le caratteristiche dei Servizi offerti

9.4.a Il Servizio di ristorazione



Il Servizio di Ristorazione in favore degli Utenti/Ospiti della **RP** ha il duplice obiettivo di soddisfare le specifiche esigenze nutrizionali della persona anziana, anche attraverso la predisposizione di **piani dietetici personalizzati**, e vuole garantire il **piacere del pasto**, la **convivialità** e la **condivisione**. Riconosciamo l'importanza del momento del pasto non solo dal punto di vista nutrizionale, ma anche da un punto di vista fisiologico, psicologico e relazionale. In questa direzione, curiamo varietà e gusto dei piatti anche ricollegandoli all'esperienza di vita, in un contesto rispettoso degli effetti sulla salute e attento a stimolare le capacità sensoriali, cognitive

e relazionali delle persone anziane. Il servizio è garantito da personale con qualifica di **Cuoco** e da **Aiuto cuoco**. Le preparazioni dei pasti sono semplici e i cibi di **facile digeribilità**. Il menù viene **esposto settimanalmente nella sala pranzo** (cosicché gli Utenti/Ospiti lo possano consultare), e consegnato agli allettati in caso di necessità. Esso è sempre **adeguato alle esigenze alimentari individuali**, e tiene conto di ogni prescrizione dietetica. Giornalmente vengono rilevate le preferenze degli Utenti/Ospiti rispetto al menù del giorno successivo, tramite la compilazione di moduli in cui vengono riportate le scelte, per singolo Utente/Ospite. Il prospetto viene fatto pervenire immediatamente alla cucina, così da poter organizzare la produzione del giorno successivo. Le relative tabelle sono approvate dal Medico di struttura e includono la **possibilità di scegliere tra diversi primi, secondi, frutta e bevande**. I menù variano giornalmente e secondo le stagioni. L'alimentazione è particolarmente equilibrata sia nella quantità che nella qualità. Ogni giorno, agli Utenti/Ospiti vengono garantiti:

- La **prima colazione**
- Uno **spuntino** di metà mattina
- Il **pranzo**
- La **merenda**
- La **cena**
- Una **bevanda** (calda o fredda) prima di andare a dormire.

I pasti sono preparati con il sistema della cucina tradizionale che prevede esclusivamente l'impiego di **derrate alimentari di prima qualità**. In nessun caso viene fatto uso di cibi pre-confezionati o precotti. Per la **colazione** vengono somministrati **latte** (anche vegetale), **caffè**, **caffelatte**, **the**, **pane fresco o tostato**, **biscotti**, **fette biscottate**, **marmellata**. La struttura del menù di base per il pranzo e la cena prevede invece: **primo piatto**, **secondo piatto**, **contorno**, **frutta o macedonia o dessert**, **pane**, **acqua minerale**, **vino**. La domenica e i giorni considerati festivi viene servito anche l'**antipasto**. Durante la cena è sempre prevista la possibilità di somministrazione, in alternativa al menù programmato, di minestrina e/o di pasta in bianco. Per comprovate situazioni patologiche, vengono preparate **diete speciali**, che possono essere richieste dagli Utenti/Ospiti mediante presentazione di certificato medico. Possono essere inoltre predisposte **diete di transizione** o "**diete in bianco**" per situazioni particolari. I pasti vengono di norma serviti ai tavoli e, in caso di indisposizione dell'Utente/Ospite, in camera. L'espletamento del Servizio di produzione pasti avviene nella **piena osservanza delle procedure HACCP** ai sensi della normativa vigente, per garantire la sicurezza degli alimenti nelle attività di ristorazione collettiva. È possibile, per uno o più suoi familiari, pranzare insieme all'Utente/Ospite in particolari occasioni o ricorrenze, tenuto conto dello spazio fra i tavoli consentito, dietro pagamento di un prezzo agevolato. Indicativamente, i pasti vengono serviti nelle seguenti fasce orarie:



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

- Colazione ore 8.00
- Spuntino di metà mattina ore 10.00
- Pranzo ore 11.45
- Merenda ore 16.00
- Cena ore 18.45

Nel periodo primaverile/estivo possono essere realizzati anche pranzi all'esterno - negli spazi all'uopo individuati, e grigliate.



9.4.b La Direzione Sanitaria

All'interno della **RP** è presente un **Medico** con funzione di **Direttore Sanitario** (Dott. Carlo Gaibisso) in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente.

La sua presenza è prevista nei termini di tre giorni alla settimana (**Lunedì e Mercoledì: 8.30 – 12.30; Venerdì: 8.30 – 11.30**). Egli ha il compito di verificare e sovrintendere:

- **La produzione e il rispetto di procedure e di regolamenti** per la continuità assistenziale
- **L'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura** in accordo con altri operatori professionali
- **La verifica del corretto espletamento dell'attività assistenziale e sanitaria** da parte dei diversi Operatori e **la vigilanza sulla qualità delle singole prestazioni diagnostiche e terapeutiche** erogate agli Utenti/Ospiti
- **La produzione e il rispetto delle procedure e dei regolamenti per la gestione dell'igiene ambientale e della ristorazione collettiva**
- **La produzione e il rispetto delle procedure e dei regolamenti per la gestione dell'emergenza**
- **La compilazione delle cartelle cliniche e/o i piani riabilitativi e terapeutici**, il controllo della loro tenuta e conservazione
- **La tenuta del registro delle presenze e dei trattamenti effettuati** in collaborazione con gli altri collaboratori professionali
- **La tenuta dei farmaci**, compresa la compilazione del registro di carico e scarico degli stupefacenti
- **Collaborazione alla stesura del Piano Individuale Assistenziale** con lo staff della struttura.

Egli, inoltre:

- **Cura l'accoglienza dell'Utente/Ospite valutandone le condizioni psico fisiche all'ingresso**
- **Segnala al Responsabile della Struttura eventuali situazioni problematiche riscontrate**
- **Partecipa alle Riunioni di équipe multiprofessionale**
- **Verifica il regolare funzionamento delle apparecchiature ed attrezzature di ambito sanitario**
- **Garantisce che agli Utenti/Ospiti siano rilasciate le certificazioni necessarie**
- **Verifica le modalità e la qualità delle prestazioni rese dai Medici di Medicina Generale**, ai sensi delle vigenti normative, informando, se del caso, direttamente l'A.S.L. e il distretto sanitario con cui i medici intrattengono il rapporto convenzionale.





SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

9.4.c Il Servizio di Assistenza tutelare

Il Servizio viene garantito da **Operatori Socio Sanitari (OSS)** che garantiscono **Assistenza tutelare diurna e notturna 365 gg. all'anno** e quindi l'aiuto all'anziano ospite in ogni momento, per l'assolvimento di tutte le funzioni quotidiane come di seguito elencate:

- ➔ **Aiuto per l'alzata dal letto e il coricarsi**
- ➔ **Aiuto per l'igiene intima, igiene personale mattutina**
- ➔ **Aiuto per la fruizione dei servizi igienici**
- ➔ **Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza:** deve essere garantito il cambio del pannolone nonché della biancheria piana da letto
- ➔ **Aiuto per vestirsi e svestirsi**
- ➔ **Aiuto per l'assunzione di cibi**
- ➔ **Accompagnamento presso strutture sanitarie e disbrigo altre incombenze**
- ➔ **Assolvimento del servizio di distribuzione del vitto anche agli Utenti/Ospiti impossibilitati a lasciare la stanza per motivi di salute ed aiuto nell'assunzione dei pasti per chi ne ha la necessità**
- ➔ **Aiuto per la deambulazione**
- ➔ **Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione**
- ➔ **Aiuto per la socializzazione.**

L'assolvimento di tali compiti avviene nell'osservazione dei seguenti criteri:

- ➔ **L'igiene personale non si esaurisce con i compiti ordinari, ma comprende cura e attenzione anche all'aspetto esteriore**
- ➔ **Viene effettuato Servizio di manicure, pedicure e parrucchiere**
- ➔ **L'abbigliamento deve essere costituito da indumenti personali**
- ➔ **La consumazione del pasto deve avvenire in modo da favorire la socializzazione degli Utenti/Ospiti**
- ➔ **La mobilitazione è intesa nel senso che gli Utenti/Ospiti vanno sempre alzati quotidianamente (al mattino ed al pomeriggio) salvo diversa prescrizione medica contingente**
- ➔ **Le attività tutelari (igiene personale, accompagnamento, cambio biancheria incontinenti) devono essere effettuate secondo necessità e concordate con l'Utente/Ospite o con i familiari**
- ➔ **L'intervento in caso di bisogno per la chiamata dei servizi sanitari e di pronto intervento deve essere più che tempestivo.**



Qualunque comportamento degli Utenti/Ospiti che richieda un intervento di competenza dell'Assistente Sociale del Servizio Sociale Comunale comporta automaticamente la segnalazione a quest'ultima da parte dell'OSS (compresa la richiesta, relativa ad anziani non abbienti, di contributi economici per l'acquisto di farmaci non riconosciuti dal S.S.N. dietro motivata prescrizione del medico della struttura). **Il Servizio di Assistenza Tutelare viene fornito tutti i giorni comprese le domeniche e i festivi, anche**

durante le ore notturne. Le turnazioni degli operatori in Servizio vengono esposte in apposita bacheca. Viene dagli OSS agevolato l'accesso alla struttura nelle ore diurne dei Familiari, dei volontari e degli operatori sociali, compatibilmente con la necessità di garantire la riservatezza agli Utenti/Ospiti durante lo svolgimento dell'attività assistenziale. Gli OSS sono professionalmente tenuti a porgere un livello di assistenza sempre rigoroso e rispettoso della dignità, dell'intimità, dei sentimenti, degli affetti e



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

delle esigenze dell'anziano, e devono altresì espletare la loro funzione garantendogli il **massimo di autodeterminazione** possibile, nell'assoluto rispetto di consuetudini, gusti, desideri e sensibilità umane. L'organico degli OSS si compone di **12 unità comprensive di personale sostituto**. Per ogni cambio di turno è previsto un quarto d'ora di accavallamento per garantire un perfetto **passaggio di consegne**.

9.4.d Il Servizio Infermieristico



Il Servizio Infermieristico viene garantito da **Infermieri Professionali** che svolgono **programmi di assistenza infermieristica di nucleo e individuali**, assicurando l'integrazione con i programmi di intervento socio – assistenziale e la realizzazione del programma nel rispetto degli standard qualitativi previsti. L'**obiettivo prioritario** del Servizio Infermieristico è quello di affermare il miglior livello di salute psico-fisica e di qualità della vita degli Utenti/Ospiti. In tal senso, gli **Infermieri della RP** assicurano le seguenti prestazioni:

- **Corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche**
- **Rilevazioni dei parametri vitali**
- **Espletamento delle terapie intramuscolari e orali**
- **Sorveglianza sanitaria, monitoraggio pesi corporei, evacuazioni, rispetto delle diete, glucotest** come da indicazione medica
- **Esecuzione di clisteri evacuativi**
- **Prevenzione, medicazione, monitoraggio lesioni da decubito**
- **Prestazioni di pronto soccorso**
- **Esecuzione delle medicazioni e degli accertamenti periodici prescritti**
- **Cateterismi vescicali**, e ogni altra prestazione prevista da mansionario utile al mantenimento delle migliori condizioni psicofisiche degli Utenti/Ospiti.

Gli Infermieri operano nel rispetto delle indicazioni dei **Medici di Medicina Generale**, del **Direttore Sanitario**, del **Responsabile di Struttura** e dei **Piani Assistenziali Individuali** secondo un **Piano di Lavoro**, nonché nel pieno rispetto delle procedure e protocolli in uso. Essi mantengono costantemente i contatti con il Medico curante e sono presenti, nell'orario di servizio, alle visite ordinarie e straordinarie. Inoltre, gli Infermieri supervisionano l'attività degli OSS e operano in collaborazione con i **Fisioterapisti** e il **Servizio di Animazione**, avendo cura di integrare nel miglior modo possibile le proprie attività di competenza con l'insieme di tutte le attività rivolte al benessere degli Utenti/Ospiti. Il Servizio infermieristico, presidiato da **due Infermieri titolari** e da **due Infermieri sostituti**, avviene per **7,5 ore die in turni distribuiti su mattine e pomeriggi**, con la garanzia di una **reperibilità notturna da parte di un Infermiere per 365 giorni l'anno** e con possibilità di inserimento in turno entro 30 minuti dalla chiamata, così come previsto dalla **DGR n.944 del 16.11.2018**.

9.4.e Il Servizio di riabilitazione

Il Servizio Riabilitativo è declinato in forma preventiva o terapeutica a seconda delle esigenze della singola persona. L'assistenza riabilitativa verrà resa dalla figura professionale del **Fisioterapista** e comprenderà tutte le attività e responsabilità disposte dalla **legge 26 febbraio 1999, n. 42** per la specifica professione sanitaria. Essa si realizza nei propositi del **recupero**, del **mantenimento** o della **rieducazione** inerenti alle capacità funzionali residue dell'anziano, mirando al suo **miglioramento non solo fisico, ma anche psicologico**. L'attività prevede la pianificazione di **trattamenti personalizzati, individuali e di**



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale



gruppo, quali parte integrante degli interventi approntati nel P.A.I. Nel processo di riabilitazione, di cui il lavoro del **Fisioterapista** è cardine, tutta l'equipe deve vedersi coinvolta in un contesto di affiancamento e integrazione che agisce affinché attraverso l'intervento riabilitativo l'Utente/Ospite possa imparare nuovamente a usare il proprio corpo, per ri-acquistare il maggior grado d'indipendenza possibile. L'attività di fisioterapia viene attuata anche in collaborazione con il **Servizio di Animazione** (come sappiamo, negli anziani il soddisfacimento dei bisogni immateriali di tipo relazionale è importantissimo, e grazie a una **buona integrazione fra ambiti**

riabilitativo e di animazione sarà meno complesso ridonare dignità alla "persona", che si sentirà al centro di ogni cura e attenzione). A monte di ogni attività espletata vi sarà la **valutazione fisioterapica**. Essa avverrà a seguito immediato dell'ingresso dell'Utente/Ospite in struttura, prendendo avvio da una verifica della funzionalità motoria e neurologica per giungere alla comprensione dello stato d'animo dell'anziano e del suo atteggiamento nei confronti della condizione che lo riguarda. In prima istanza, il **Fisioterapista** provvederà a:

- **Una valutazione sull'area motoria e delle autonomie**
- **Una valutazione sull'area relazionale.**

In rapporto al bilancio funzionale e in base alla diagnosi medica ed infermieristica, egli poi:

- **Elaborerà, anche in equipe multidisciplinare, il programma riabilitativo** volto all'individuazione del bisogno di salute dell'assistito
- **Parteciperà alla stesura e all'attivazione del P.A.I.**, integrandosi con le altre figure professionali nonché ponendo molta attenzione sia alla corretta esecuzione delle operazioni sia alla relazione con l'Utente/Ospite ed i familiari
- **Suggerirà le modificazioni più opportune e appropriate** riferibili allo stile di vita e all'ambiente in cui vive l'anziano.

A livello di interventi specifici, egli inoltre:

- **Praticherà attività varia per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive**, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali
- **Sarà di supporto all'anziano nel recupero della forza, dell'equilibrio, della coordinazione/deambulazione, della resistenza motoria**, agendo anche su specifici gruppi muscolari
- **Interverrà con appropriate tecniche manuali e strumentali per riportare l'assistito alla miglior situazione di benessere possibile:** in tal senso egli agirà sia in termini di mobilizzazione attiva sia con pratiche specialistiche di mobilizzazione assistita
- **Attuerà ginnastica di gruppo**
- **Si adopererà al monitoraggio degli idonei ausili**, adattandoli all'Utente/Ospite e intervenendo, dietro specifica procedura, per gli aspetti manutentivi.

Le attività di fisioterapia sono previste nei termini di **26 ore settimanali** espletate **dal lunedì al venerdì** con turni della mattina e turni del pomeriggio. L'organico di specialisti comprensivo di sostituti è pari a **2 unità**.



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

9.4.f Il Servizio Psicologico



La **D.G.R. n.944 del 16.11.2018** non prevede la figura dello **Psicologo** per la **RP**. Viene da noi in ogni caso introdotta nell'organico messo a disposizione per gli Utenti/Ospiti, la figura di Psicologo della **RP** per **2 ore la settimana**. Riteniamo infatti importante che la valutazione psicologica della personalità dell'Utente/Ospite, nonché la sua valutazione funzionale, contribuiscano alla definizione di un adeguato percorso di inserimento dell'anziano in Struttura e alla progettazione del suo **P.A.I.** Lo Psicologo si occuperà della valutazione

dell'anziano all'ingresso con:

- **Colloqui clinici**
- **Somministrazione di test Colloqui periodici e di follow-up.**

Lo **Psicologo** parteciperà alla stesura, all'attivazione e alla verifica del **P.A.I.**, integrandosi con le altre figure professionali. Inoltre collaborerà al buon mantenimento dei rapporti con i familiari.

9.4.g Il Servizio di Animazione/Socializzazione



Nel nostro modello di Servizio, l'animazione è un modo concreto di includere la persona, di farla parlare, di farla sentire ascoltata e partecipe di una vita comunitaria. L'animazione in una **RP** per Anziani deve **stimolare la persona**, coinvolgere "il gruppo" con attività differenziate, a seconda dei livelli di fragilità e dei bisogni, aiutando l'Utente/Ospite a mantenersi attivo nel fisico e nella mente. L'animazione riapre i confini della creatività da troppo tempo sepolti nella memoria, migliorando l'autostima e creando altresì nuove possibilità e nuove certezze, tra cui la

più importante in assoluto, e cioè quella di sentirsi parte di qualcosa, di qualcuno, e non un "qualcuno" qualsiasi, ma di qualcuno che ti vuole bene. Per far sì che ciò accada, il Servizio di Animazione deve coinvolgere gli Utenti/Ospiti in **iniziative diversificate e ad hoc**, invitando ciascuno a partecipare e a raccontarsi, mediante un programma di attività mirate che potranno variare in base al mutare delle istanze. In questo modo la parola animazione si trasforma nella parola "**Emozione**" e le emozioni, si sa, quando sono positive fanno sempre bene. In tal senso, l'animatore deve:

- **Risvegliare le capacità latenti**, prevenendo e ritardando il decadimento psico - cognitivo indotto dall'istituzionalizzazione
- **Promuovere l'autonomia di ciascuno** unitamente al rispetto dei valori e delle personalità altrui
- **Stimolare la creatività e la libera espressione dei singoli** favorendo la partecipazione attiva degli stessi
- **Favorire le relazioni interpersonali positive.**

Il piano di animazione della **RP** viene steso tenendo conto delle caratteristiche e delle esigenze degli Utenti/Ospiti inseriti, della tipologia e frequenza delle attività, degli strumenti, dei tempi di intervento e delle verifiche. Il servizio, anche con il coinvolgimento degli altri operatori presenti in struttura, organizza e svolge **attività relazionali, cognitive e socializzanti, di gruppo e individuali**. Vengono organizzate:

- **Occasioni di socializzazioni e manifestazioni interne** alle strutture, che coinvolgono Utenti/Ospiti, parenti e/o volontari e associazioni del territorio
- **Attività socializzanti rivolte verso l'esterno** (comunità circostante) o momenti di attività esterni alla struttura stessa (gite, spettacoli, mostre, ecc.).



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

Il servizio di Animazione realizza insomma un complesso di attività che si propongono di potenziare le capacità da parte dell'anziano di comprendere le proprie e altrui risorse e di creare o **rafforzare una rete interattiva di relazioni**. Esso viene svolto da **Animatore** qualificato nei termini di **20 ore settimanali, dal lunedì al venerdì**.

9.4.h Il Servizio di Pulizia e Sanificazione



In un contesto geriatrico la **creazione/mantenimento di condizioni igieniche ottimali** è obiettivo indispensabile per garantire la salute degli Utenti/Ospiti e del personale, assicurando sul campo efficaci misure di prevenzione dei rischi di contaminazione ed infezione. Tutte le attività di pulizia e sanificazione vengono effettuate con **prodotti ad elevata qualità tecnica bio-chimica**, studiati e formulati per rispondere al meglio alle esigenze igienico-sanitarie che caratterizzano i Servizi in oggetto, così da emarginare e ridurre al minimo il rischio relativo a qualsiasi forma di

parassitosi e/o di contaminazione batterica. Tutti i prodotti utilizzati da noi sono:

- **Di prima qualità**
- **Atti a garantire la preservazione degli ambienti e il rispetto delle norme igienico-sanitarie**
- **Totalmente rispondenti alle normative vigenti** (etichettatura, dosaggi, pericolosità, biodegradabilità e modalità d'uso).

Nella gestione del Servizio di Pulizia e sanificazione gli **obiettivi prioritari** sono i seguenti:

- **Salvaguardare e migliorare lo stato igienico-sanitario dell'ambiente**
- **Mantenere integro l'aspetto estetico-ambientale dei locali della Struttura**
- **Limitare il disagio agli Utenti/Ospiti in relazione alle attività quotidiane da svolgere** attenendosi all'articolazione della giornata tipo
- **Ottenere un ambiente igienicamente controllato**, al fine di tutelare la salute degli Utenti/Ospiti, operatori e familiari
- **Assicurare l'erogazione corretta delle diverse prestazioni richieste**
- **Garantire la risoluzione di ogni eventuale disservizio e/o anomalia** rilevata o emergenza improvvisa.

L'organizzazione delle attività viene strutturata in modo che le funzioni di sanificazione e di pulizia contribuiscano al **benessere fisico** (tramite l'eliminazione o la riduzione di agenti patogeni e batterici) e **psicologico** dell'Utente/Ospite (un ambiente pulito e curato è fonte di tranquillità), nel rispetto della sua privacy e dei suoi tempi di vita e attraverso un **Piano di Lavoro** che si integri con quello degli altri Servizi erogati in Struttura, senza intralciare le attività sanitarie, assistenziali, riabilitative e di socializzazione. Le fasce orarie d'intervento terranno conto del rispetto delle ore di riposo pomeridiano e notturno degli Utenti/Ospiti, oltre ad ogni altra eventuale loro esigenza. L'articolazione e la scansione temporale degli interventi di sanificazione ambientale terrà conto di alcuni importanti accorgimenti, ritenuti essenziali per l'**ottimale integrazione dei vari servizi**:

- **Le attività di pulizia delle parti comuni vengono realizzate in fasce orarie antecedenti all'attività di assistenza e cura degli Utenti/Ospiti**, così come le stanze di degenza vengono sanificate in orari successivi ai momenti di cura ed igiene personale, nel rispetto della privacy degli Utenti/Ospiti e per evitare situazioni di disagio.
- **Nello svolgimento del servizio tutte le operazioni sono eseguite in modo da non ostacolare il regolare svolgimento delle altre attività di cura**, affinché non venga arrecato disturbo alle persone che utilizzano i locali della struttura.



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

Le **pulizie convenzionali** vengono svolte **quotidianamente** e quando necessario anche più volte al giorno. Esse consistono nella **spazzatura, lavatura e disinfezione di pavimenti, pareti piastrellate e apparecchi igienici di tutti i locali dello stabile della Struttura, compresi ingresso, refettorio, cucina, corridoi, ascensori, scale, camere, ecc., spolveratura di arredi e suppellettili ecc.** Al termine della somministrazione di ciascun pasto si provvede altresì alla **pulizia della sala refettorio e degli ambienti di cucina**, compreso il lavaggio e il rigoverno delle stoviglie. È prevista la **pulizia delle aree esterne** (piazzale, terrazzi, solarium, uscite di sicurezza ecc.). Le pulizie periodiche e di sanificazione ambientale consistono nell'esecuzione di interventi di pulizia ed igiene come giornalmente già espletati, ma in modo più approfondito avvalendosi anche dell'ausilio di specifici macchinari. Si dovrà altresì provvedere alla **pulizia completa dei vetri e degli infissi interni ed esterni, dei corpi illuminanti, delle pareti, dei radiatori, delle tende, ecc.** Per lo svolgimento del Servizio di **Pulizia, Sanificazione, lavanderia, stireria e guardaroba** vengono complessivamente impiegati (PR + Centro Diurno) **n. 5 Addetti Pulizia Lavanderia** per un monte ore giornaliero pari a **10 ore dal lunedì al venerdì e 8 ore il sabato e la domenica** (quando il CD è chiuso), per un totale di **3.432 ore annue**. Il Servizio di Pulizia e Lavanderia è garantito **7 giorni su 7 senza interruzione**.

9.4.i Il Servizio di Lavanderia, Stireria e Guardaroba



Il Servizio, che prevede il lavaggio, l'igienizzazione e la stiratura di tutta la biancheria piana, del tovagliato e delle divise degli Operatori, viene effettuato tramite Servizio in **Lavanolo fornito dalla Ditta Specializzata esterna WASH SERVICE s.r.l.**, in possesso della **Certificazione UNI EN 14065:2016 "Tessili trattati in lavanderia con sistema di controllo della biocontaminazione"** secondo la Linea Guida RABC Assosistema Confindustria. La norma prevede un rigoroso rispetto di determinate caratteristiche strutturali ed impiantistiche, la separazione dei flussi dei materiali da trattare e trattato, nonché il rispetto rigoroso dei processi per la validazione dei cicli di lavaggio che periodicamente sono verificati

mediante analisi specialistiche svolte da laboratori esterni accreditati. **Tale certificazione è stata ritenuta elemento necessario dall'ISS con il rapporto del 14/05/2020 "Indicazioni ad interim per la sanificazione degli ambienti interni nel contesto sanitario e assistenziale per prevenire la trasmissione di SARS-CoV 2"**.

Le prestazioni riguardano:

- ➔ **Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria piana** (comprendente gli effetti lettereci, quali: lenzuola, federe, copriletto, coperte di lana, cuscini, etc.)
- ➔ **Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria dei servizi generali** (comprendente: tovaglie, tovaglioli, bavaglino, asciugamani, etc.)
- ➔ **Il lavaggio a mano o mediante l'utilizzo delle apposite apparecchiature della biancheria personale degli Utenti/Ospiti**, previa registrazione dei capi prelevati, della biancheria del personale operativo (comprendente: divise, camici, etc.), stiratura
- ➔ **La distribuzione, negli armadi di competenza, degli effetti personali degli Utenti/Ospiti, degli effetti lettereci e della biancheria dei diversi servizi.**

In sostituzione di capi smarriti, o danneggiati per incuria nelle fasi di lavaggio e stiratura, è previsto il **rimborso della spesa relativa alla biancheria sostitutiva del capo**.



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

9.4.1 Altri Servizi: Servizio di accompagnamento a visite specialistiche o ricoveri urgenti

Sono ricompresi nella globale gestione oggetto della **RP** l'accompagnamento alle visite mediche degli **Utenti/Ospiti autosufficienti della struttura** quando l'Utente/Ospite non sia in grado di recarvisi da solo o non possa provvedervi con altri aiuti (Familiari, volontari, ecc.). e attività di **disbrigo commissioni**. Gli Utenti/Ospiti con necessità di visite specialistiche vengono accompagnati da un **OSS**, o mediante automezzo di Servizio, o tramite un'ambulanza della Croce Rossa di Alassio. A seconda dei casi e delle situazioni (per esempio se la visita richiede la presenza di un sanitario per la specificità delle informazioni) sarà l'**Infermiere** ad accompagnare l'Utente/Ospite. In caso di necessità urgente viene chiamato il **118** e l'**OSS** accompagnerà l'Utente/Ospite in Ospedale, fino all'arrivo dei suoi familiari.

9.4.m Altri Servizi: Servizio di portineria, centralino e amministrativo



Mediante questi Servizi si prendono in carico tutte le **pratiche amministrative** e tutte le necessità inerenti il buon funzionamento della struttura, compresi la **contabilità**, il **servizio di cassa e di custodia valori**, la **reception**, la **fatturazione degli oneri economici che la retta prevede**, la **tenuta del registro delle presenze degli Utenti/Ospiti e del personale** e quant'altro necessario. Viene garantito il **collegamento telefonico in entrata e uscita della struttura ed all'interno della stessa**, nonché l'accoglimento e l'accesso alla **RP** da parte dei visitatori. A tale fine opera un **Responsabile Amministrativo**, tempestivamente rintracciabile, che

garantisce il corretto adempimento delle attività amministrative suddette e che assolve alle funzioni di raccordo con il Comune per ogni necessaria esigenza. Vengono assicurate alle famiglie informazioni e comunicazioni corrette, trasparenti e chiare in merito alle attività quotidiane svolte nella struttura, nonché l'accoglimento e l'accesso da parte dei visitatori, fermo restando il rispetto della normativa in materia di contenimento della diffusione del **covid-19**. L'organizzazione dei servizi lascia **ampio spazio di visita per gli Utenti/Ospiti, in orari diversificati nell'arco della giornata** preventivamente concordati.

Viene altresì garantito quanto segue:

- **Apertura e chiusura dei cancelli e delle porte di accesso alla RP e sue pertinenze**
- **Vigilanza agli ingressi della RP**
- **Ricezione e smistamento delle telefonate**
- **Fornitura di prime informazioni relative alla Struttura**
- **Ricezione dei messaggi e loro annotazione con consegna ai destinatari in caso di loro assenza**
- **Servizio di segreteria e di front office**
- **Custodia delle copie delle chiavi di tutte le serrature dell'edificio**
- **Tenuta elenco aggiornato e in evidenza di numeri telefonici di particolare interesse in caso di necessità**
- **Richiesta di intervento dei soggetti competenti a fronteggiare situazioni di pericolo (Polizia, Vigili del Fuoco, ecc)**
- **Verifica della presenza nella RP degli Utenti/Ospiti che non si sono presentati a consumare i pranzi e le cene senza preavviso e relativa comunicazione alla Direzione ed ai parenti**
- **Assolvimento di ogni altro compito rientrando nelle normali mansioni di portineria e centralino secondo le istruzioni impartite dalla Direzione della Residenza.**



SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

Il Servizio di portineria, centralino, reception sarà presidiato dall'Addetto **dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00** per 365 giorni all'anno. Esso è organizzato in modo tale da **trasmettere ai visitatori senso di accoglienza, professionalità, cortesia, efficienza, ordine e clima sereno**. Al di fuori dell'orario di servizio dell'addetto, il Servizio è comunque garantito dalle 8.00 alle 18.30 dal **Responsabile della Struttura** o da Operatore incaricato, dotati di cordless.

9.4.n **Altri Servizi: Servizio di parrucchiere e pedicure**

Vengono garantiti agli Utenti/Ospiti della **RP** il **Servizio di Parrucchiere e Trattamenti Estetici**. I costi delle prestazioni saranno a carico degli Utenti/Ospiti. Indicativamente i prezzi sono i seguenti: 8 € piega, 22 € permanente, 22 colore, 10 € taglio, 40 € Trattamenti Estetici.

9.4.o **Altri Servizi: Podologo**

È attivo un **“Servizio Podologo”** (ricompreso nella retta giornaliera) nella misura di **2 ore mensili**. Gli interventi sono in funzione delle necessità degli Utenti/Ospiti rilevate dal personale infermieristico e/o **OSS**. Prestazioni aggiuntive di podologo richieste dagli Utenti/Ospiti saranno a loro carico a un costo di 40 € all'ora.

9.4.p **Il Servizio di Coordinamento gestionale ed organizzativo effettuato dal Responsabile di Struttura**

In ottemperanza a quanto stabilito dall'**art.6, comma 1, lettera b), del Decreto Ministeriale 21 Maggio 2001, n.308**, la struttura è dotata di un **Responsabile dei servizi** cui sono affidati il coordinamento e il controllo di ogni attività indicata, **reperibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7**. Al **Responsabile di struttura**, in possesso di comprovati requisiti di professionalità, sono assegnati i compiti di **organizzazione generale delle attività**, nonché la **verifica del raggiungimento degli obiettivi** e la **vigilanza sugli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli Utenti/Ospiti**. In particolare, egli è responsabile della gestione del personale in ordine all'applicazione dei contratti di lavoro ed alla copertura dei posti necessari in base agli standard assistenziali previsti dalla normativa vigente. Tale figura è presente in Servizio nei termini di 38 ore settimanali, così distribuite:

- ➔ **Lunedì: 08.00 – 12.00 / 14.00 – 18.00**
- ➔ **Da martedì a venerdì compreso: 08.00 – 12.00 / 14.00 – 17.30**

10. LE PROCEDURE DI INGRESSO E LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

Una volta che un posto in struttura si rende disponibile, la Direzione informa il richiedente individuato, o telefonicamente o mediante lettera raccomandata. Il richiedente è tenuto a comunicare l'accettazione del posto nei termini indicati dalla comunicazione. L'ingresso effettivo, anche ai fini della retta, avviene il giorno stesso della prima accoglienza in struttura, e segue i seguenti passaggi:

- ➔ **Il personale operante viene informato riguardo alle caratteristiche dell'anziano entrante, con apposita scheda**
- ➔ **Il personale di assistenza accoglie l'Utente/Ospite registrando dati di interesse clinico nonché la scheda di somministrazione farmaci, comunicandola al personale del piano.**

Per formalizzare la domanda, al momento del colloquio per definire l'ingresso devono essere consegnati, oltre ai dati anagrafici del richiedente, i seguenti documenti:

- ➔ **Tessera sanitaria**
- ➔ **Eventuale esenzione sanitaria**





SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

- ➔ **Revoca del Medico di Medicina Generale** (per gli Utenti/Ospiti provenienti da fuori ASL 2 Savonese)
- ➔ **Carta d'Identità**
- ➔ **Codice Fiscale**
- ➔ **Certificato Medico rilasciato dal Medico curante** attestante il grado di autosufficienza, diagnosi, anamnesi e terapia in atto
- ➔ **Certificato di invalidità**
- ➔ **Contratto di assistenza e regolamento della struttura**, debitamente controfirmato per accettazione
- ➔ **Domanda di ammissione alla struttura**, debitamente controfirmata per accettazione
- ➔ **Regolamento di tutela della privacy** secondo la normativa vigente debitamente controfirmato per accettazione
- ➔ **Autorizzazione alla somministrazione dei farmaci** da parte del personale sanitario della struttura debitamente controfirmata per accettazione
- ➔ Eventuale **lettera di dimissione dall'Ospedale**
- ➔ **Elenco degli oggetti personali e della biancheria** contrassegnati con dei numeri personali.

Il richiedente, o chi per lui, può esprimere le proprie preferenze circa le caratteristiche della stanza e delle attività di cui intende usufruire, e tale scelta potrà influire sui tempi di attesa per l'ingresso. Le domande, con tutti i documenti correlati richiesti, sono accettate e inserite nella lista d'ingresso. A ogni Utente/Ospite viene consegnata una copia dell'informativa sulla privacy da parte della Direzione (art. 10 e art. 12. Legge 675/96, Legge 196/2003).

11. DIMISSIONI E ALLONTANAMENTO

L'Utente/Ospite che desidera lasciare la struttura deve darne formale comunicazione scritta alla Direzione, con un preavviso di almeno 15 giorni. La stessa Direzione può dimettere l'Utente/Ospite per:

- ➔ **Mancato rispetto delle civili regole di convivenza**
- ➔ **Impossibilità della RP a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche dell'Utente/Ospite**
- ➔ **Mancato pagamento della retta protrattosi per un periodo superiore ai 60 giorni.**

Gli Utenti/Ospiti hanno diritto di dare un preavviso pari a quello che la RP dà all'Utente/Ospite nel caso in cui decida il suo allontanamento.

12. RETTE E TARIFFE

Al momento della presentazione della domanda deve essere compilato il modello indicante:

- ➔ Le **modalità di pagamento**
- ➔ Le **scadenze di pagamento**
- ➔ La **retta prevista**

Nel modello deve essere firmata la dichiarazione delle persone fisiche o giuridiche che assumono l'impegno del pagamento della retta stessa. A seguire, il **listino rette della RP con le tariffe giornaliere per tipologia di Utente/Ospite.**





SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale

Utenti/Ospiti R.P.	Listino rette			
	Tariffa/die residenti IVA esclusa	Tariffa/die residenti IVA inclusa	Tariffa/die non residenti IVA esclusa	Tariffa/die non residenti IVA inclusa
<i>Non autosufficiente</i>	€ 76,45	€ 80,27	€ 77,22	€ 81,08
<i>Parzialmente autosufficiente</i>	€ 70,69	€ 74,23	€ 71,40	€ 74,97
<i>Autosufficiente</i>	€ 57,18	€ 60,04	€ 57,75	€ 60,64

A seguire, i Servizi non compresi nella retta con pagamento diretto a carico degli Utenti/Ospiti:

- ➔ **Parrucchiere:** secondo listino del professionista con pagamento diretto a quest'ultimo
- ➔ **Podologo:** prestazioni aggiuntive di podologo richieste dagli Utenti/Ospiti saranno a loro carico a un costo di 40 € all'ora.
- ➔ **Trattamenti estetici:** prestazioni di estetista richieste dagli Utenti/Ospiti saranno a loro carico a un costo di 40 € all'ora.
- ➔ **Acquisto farmaci da banco** a pagamento.

13. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta può avvenire nei seguenti modi:

- ➔ **RID**
- ➔ **Bonifico bancario**

14. CONTATTI

Residenza Protetta "DOTTOR G.NATALE"

17021 ALASSIO (SV) Via Petrarca, 14.

Recapiti:

- ➔ **Telefono:** +39 0182/577439 - 335 1633905 (Responsabile del Servizio)
- ➔ **E-mail:** coord.rpalassio@seriana2000.com
- ➔ **PEC:** seriana2000@italia-pec.com
- ➔ **Web:** www.seriana2000.com
- ➔ **Social:** www.facebook.com/seriana2000

15. DATI FATTURAZIONE

- ➔ **Ragione Sociale:** Seriana2000 Soc. Coop. Soc.
- ➔ **Indirizzo:** Viale Gino Cecchini, 56, 47042 Cesenatico (FC)
- ➔ **P.Iva:** 03144930405
- ➔ **Cod. Univoco:** USAL8PV



Carta dei Servizi



IL SOLCO
COOPERATIVA SOCIALE

SERIANA2000[®]

società cooperativa sociale