

CASA DI RIPOSO DEL FACSAL *Immacolata di Lourdes*

PIACENZA



10 ANNI
ABI
ANZIANI
E BAMBINI
INSIEME



CARTA SERVIZI CASA DI RIPOSO DEL FACSAL Immacolata di Lourdes

Indice

• Informazioni chiare e trasparenti	pag. 4
• La Cooperativa Unicoop	pag. 5
• Riferimenti legislativi	pag. 6
• Politica del servizio	pag. 7
• Presentazione del servizio	pag. 9
• Anziani e Bambini Insieme	pag. 12
• Orari del servizio	pag. 14
• Utenti del servizio	pag. 16
• Accesso e dimissioni	pag. 17
• Obbligo di residenza	pag. 19
• Regole del servizio	pag. 19
• Assistenza privata agli ospiti	pag. 21
• Retta	pag. 22
• Diritti e doveri	pag. 25
• Organizzazione del servizio	
- Metodologia del lavoro multidisciplinare	pag. 27
- Ruoli professionali	pag. 28
- Formazione	pag. 32
• Collaborazione con la famiglia	
- Partecipazione degli utenti e dei familiari	pag. 33
- Verifica e qualità	pag. 34
- Suggestimenti e reclami	pag. 34
• Integrazione con la rete territoriale	pag. 35
• Scheda informativa	pag. 36
• Modulo “Reclamo o Suggestimento”	pag. 37

Informazioni chiare e trasparenti

La Carta dei Servizi della **Casa di Riposo del Facsal Immacolata di Lourdes** è uno strumento di informazione, agile e trasparente, al servizio degli utenti e delle loro famiglie per **conoscere i diritti e le condizioni di erogazione delle prestazioni**.

Si tratta di un **“vademecum”** che descrive le caratteristiche della struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti e gli obiettivi che si intende perseguire.

Lo scopo è quello di rispondere al meglio ai bisogni degli ospiti e dei loro familiari **promuovendo l'informazione, la trasparenza e la partecipazione**, al fine di un continuo miglioramento della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

La Carta si ispira ad alcuni **principi fondamentali** tra cui l'uguaglianza e l'imparzialità nei confronti degli utenti, la continuità del servizio, il diritto di scelta dell'anziano all'interno della struttura, la partecipazione, la trasparenza dell'attività gestionale, l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza.

La Carta dei Servizi può essere **aggiornata e modificata periodicamente e consegnata agli ospiti e/o ai loro familiari per opportuna conoscenza e accettazione tramite firma per ricevuta**.



UNICOOP: dal 1986, solidarietà e competenza al servizio del territorio

Unicoop è una cooperativa sociale che opera a Piacenza e nella sua provincia dal 1986 erogando servizi sociali ed educativi.

Nata per iniziativa di 13 giovani soci fondatori, è cresciuta fino a impiegare oltre 300 operatori tra educatori, animatori, oss, assistenti sociali, infermieri, fisioterapisti, responsabili di attività assistenziali. Unicoop significa “uniti nella cooperazione”. La filosofia di lavoro dell'impresa è offrire qualità dei servizi, efficienza e professionalità, facendosi portatrice di valori autentici come mutualità, solidarietà e partecipazione. **Lavorando uniti, si può fare.**

La sede legale e amministrativa di Unicoop è:

Piazza Cittadella, 2 - Piacenza - tel. 0523-323677 - fax. 0523-306734
 unicoop.pc@cooperativaunicoop.it - www.cooperativaunicoop.it

Il Presidente di Unicoop è Valentina Suzzani

valentinasuzzani@cooperativaunicoop.it - tel. 334-2769524

Il Direttore Generale è Stefano Borotti

stefanoborotti@cooperativaunicoop.it - tel. 335-5428063

Il Coordinatore responsabile della Casa di Riposo è Giulia Mazzolari

giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it - tel. 0523-307601

Per il governo e il continuo miglioramento della propria organizzazione e dei propri servizi Unicoop ha adottato **il sistema di Gestione della Qualità** impostato sulla Normativa **UNI EN ISO 9001:2015** ottenuta nell'anno 2000 e adeguata nel 2017.

Il sistema di gestione della qualità prevede per la Casa di Riposo del Facsal una serie di indicatori di efficienza ed efficacia costantemente tenuti sotto controllo.

Riferimenti legislativi

Il Servizio di Casa di Riposo applica per l'organizzazione e l'erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- **DGR ER 564/2000**, Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semi-residenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS;
- **L.R. 2/2003**, Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione alla **L.R. 12/10/1998, N. 34**;



- **DGR ER 1423/2015**, Integrazione e modifiche alla DGR ER 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento.

Per ogni materia non specificatamente contemplata nella presente Carta dei Servizi, si rimanda alla normativa regionale o nazionale di riferimento.

Politica del servizio

La Casa di Riposo è una **struttura residenziale a carattere socio-assistenziale** e accoglie **anziani e adulti autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti** che decidono di vivere in un ambiente più protetto e assistito rispetto alla propria abitazione; offre ospitalità, assistenza alberghiera e tutelare, aiuto nelle attività quotidiane, assistenza infermieristica, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, programmi di riattivazione, socializzazione e animazione al fine di recuperare e mantenere capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e prevenire ulteriore perdita di autonomia.

La gestione del servizio è ispirata al **rispetto dell'autonomia e della libera scelta dell'utente**, là dove esse hanno la possibilità di esprimersi e orientare, di conseguenza, lo svolgersi delle attività e delle prestazioni.

Le prestazioni erogate mirano a:

- offrire benessere all'ospite e concorrere a garantirne una buona qualità di vita;
- promuovere un contesto relazionale positivo e soddisfacente, sia all'interno che all'esterno della struttura per favorire la costruzione di legami affettivi significativi;
- prendersi cura degli ospiti attraverso interventi socio-assistenziali, sanitari, riabilitativi e animativi volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali e delle abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- incentivare il processo d'integrazione con la realtà territoriale per facilitare la socializzazione e la comunicazione.

La metodologia di lavoro adottata si basa su **un approccio multidisciplinare** che si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione, realizzazione e verifica di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Le diverse prestazioni, così come l'organizzazione del tempo, sono orientate in funzione dei bisogni della persona, posta al centro del processo di cura.

Tutti gli operatori dell'équipe multidisciplinare collaborano alla promozione dello sviluppo personale, al mantenimento delle capacità psicofisiche residue e al recupero funzionale.

Per mantenere ed estendere i rapporti degli ospiti con i familiari, con gli amici e con il tessuto sociale, **la Casa di Riposo opera favorendo momenti di incontro e socializzazione.**

A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, collabora anche con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attività all'interno della struttura. I volontari operano secondo le direttive e previa autorizzazione del coordinatore responsabile della Casa di Riposo, per armonizzare la loro attività con le altre del servizio.



Presentazione del servizio

La Casa di Riposo del Facsal è sita **a Piacenza in Viale Pubblico Passeggio n. 24** ed è gestita da Unicoop Cooperativa Sociale con sede in Piacenza, Piazza Cittadella 2.

La Casa di Riposo **è parte integrante del Centro intergenerazionale "Anziani e Bambini Insieme"** che si propone di promuovere l'incontro tra le generazioni favorendo progettualità comuni tra la stessa, il Nido d'Infanzia e il Centro Diurno per anziani, siti nello stesso edificio.

La Casa di Riposo offre ospitalità, assistenza e aiuto nelle attività quotidiane, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento. La Casa di Riposo dispone di **stanze singole e stanze doppie.**



Ciascun alloggio è dotato di televisione, riscaldamento e raffrescamento termoregolabili, campanello di chiamata in caso di bisogno, wi-fi zone, possibilità di attivazione del telefono e bagno personale con doccia.

Ogni posto letto è dotato di letto, comodo, armadio, poltroncina, scrittoio e orologio a muro; è inoltre possibile disporre di arredi e suppellettili personali, compatibilmente con lo spazio a disposizione e senza pregiudicare la possibilità di agevole movimento, nel rispetto degli altri ospiti e previa autorizzazione del coordinatore responsabile.

L'ospite può inoltre installare apparecchi video e radiofonici di proprietà, se di dimensioni accettabili e compatibili con la configurazione dell'alloggio; l'uso degli stessi non deve in ogni caso recare disturbo alla comunità.

Sono inoltre presenti all'interno della Casa di Riposo **spazi comuni** quali sala da pranzo, soggiorni a ogni piano, sala mobilità, locale parrucchiera, cortile e giardino esterno; detti spazi sono utilizzabili dagli ospiti e dai loro familiari nel rispetto della presente Carta dei Servizi.



In particolare la Casa di Riposo garantisce:

- **assistenza tutelare** alla persona, supporto e stimolazione delle funzioni connesse alle attività primarie della vita quotidiana;
- **assistenza infermieristica** in relazione ai piani di assistenza individualizzati;
- **attività di riattivazione motoria**, ginnastica dolce e mobilizzazione in relazione ai piani di assistenza individualizzati;
- **attività di animazione** a carattere ricreativo e culturale, di socializzazione e di terapia occupazionale;
- **servizio di ristorazione;**
- **servizio di pulizia;**
- **assistenza religiosa.**

VITTO

Tutti gli ospiti hanno un uguale trattamento rispetto al vitto.

I pasti vengono confezionati dalla cucina situata all'interno della Casa di Riposo secondo il menù stabilito, che varia in base alle stagioni e ruota in sei settimane.

Variazioni al menù o diete speciali sono garantite previa presentazione di certificato medico o su indicazione del personale infermieristico della struttura.

I pasti vengono serviti nella sala da pranzo.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa di Riposo riconosce l'importanza di una presenza religiosa e di conforto spirituale per gli ospiti.

All'interno della struttura è situata la chiesetta "Immacolata di Lourdes" che offre la possibilità di partecipare alle funzioni liturgiche quotidiane. La partecipazione alle attività religiose, sostenuta dal personale e dai volontari, avviene nel rispetto delle scelte individuali.

Anziani e bambini insieme

Il **Centro “Anziani e Bambini Insieme”** è stato progettato dalla Cooperativa Unicoop con **l’obiettivo di unire in uno stesso edificio un nido d’infanzia, un centro diurno e una casa di riposo per anziani.**

Alla base del progetto intergenerazionale vi è la convinzione che gli anziani e i bambini stiano bene insieme e siano ricchezza gli uni per gli altri.

Il contatto tra bambini e anziani “fa rivivere” e può restituire all’anziano una dimensione progettuale che lo renda protagonista in prima persona della propria vita; ai bambini permette di allacciare relazioni significative con altri adulti al di fuori della loro famiglia.

I bambini molto piccoli, da zero a tre anni, non hanno pregiudizi, non vedono le differenze tra le persone; con loro gli anziani non hanno bisogno di dare spiegazioni sulla loro condizione che non sempre li vede attivi, socievoli e con possibilità di muoversi agevolmente. Il contatto con gli anziani costringe i piccoli a ritmi più lenti e aiuta a imparare a rispettare chi ha un handicap. A loro volta, nel rapporto con i bambini gli anziani tornano adulti responsabili, si “risvegliano”. Nell’incontro quotidiano a entrambi è offerta l’occasione di un’

apertura all’altro, riducendo così un’eccessiva concentrazione su loro stessi.



In un’epoca in cui il modo di vivere quotidiano sembra tendere a separare anziché favorire lo scambio e l’incontro fra età diverse e concepisce i vari momenti della giornata come spazi e tempi monogenerazionali, **a Piacenza nel 2009 abbiamo inaugurato questo luogo nuovo: punto di scambio di esperienze tra gli anziani e le nuove generazioni in crescita, spazio di incontro sociale, culturale ed educativo;** un luogo in cui ciascun servizio mantiene spazi, tempi e ritmi propri ma al contempo coltiva la possibilità di un incontro e una progettualità comune nel rispetto dei vissuti e delle scelte individuali.

Orari del servizio

La Casa di Riposo del Facsal è un servizio residenziale, **aperto 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.**

L'organizzazione della giornata segue necessariamente un ritmo che si ripete quotidianamente ed è scandita da **momenti e appuntamenti strutturati** ma è anche **flessibile e modificabile** per rispondere al meglio alle esigenze individuali degli ospiti.

Le prestazioni erogate e le attività sono documentate attraverso appositi strumenti (relazioni, consegne scritte, verbali, diari, immagini ecc.). Sono predisposti piani di lavoro giornalieri, settimanali o mensili per le diverse figure professionali dell'equipe multidisciplinare che concorrono all'erogazione del servizio.

GIORNATA TIPO ALLA CASA DI RIPOSO DEL FACSAL

Ora	Piano di lavoro/Attività da svolgere
6.00-8.30	<ul style="list-style-type: none"> - Sveglia degli ospiti, supporto a chi lo necessita per igiene e vestizione, bagni settimanali - Dalle 6.00 alle 13.00, dal lunedì alla domenica, pulizia di tutte le stanze e degli ambienti comuni
8.30	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione colazione agli ospiti in sala da pranzo e somministrazione terapia farmacologica
8.30-12.00	<ul style="list-style-type: none"> - Rifacimento letti - Idratazione ospiti con bibite o succhi - Eventuali attività occupazionali, ricreative e di socializzazione o passeggiate all'esterno come da programmazione mensile delle attività di animazione - Attività progetto "Anziani e Bambini Insieme" come da planning mensile - Monitoraggio ospiti

12.00	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione pranzo e somministrazione terapia farmacologica
13.00-14.00	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo pomeridiano
14.00-16.00	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio pressione arteriosa e saturazione come da schema - Bagni settimanali come da schema - Supporto alzata degli ospiti che lo necessitano dal riposo pomeridiano
16.00-19.00	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione merenda - Attività di animazione o ginnastica dolce di gruppo o trattamenti individuali in base alla programmazione - Supporto alla deambulazione per gli ospiti che lo necessitano
19.00	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuzione cena in sala da pranzo e somministrazione terapia farmacologica
20.00-22.00	<ul style="list-style-type: none"> - Supporto a chi lo necessita per l'accompagnamento al riposo notturno - Somministrazione terapia farmacologica e camomilla - Monitoraggio e sorveglianza ospiti
22.00-6.00	<ul style="list-style-type: none"> - Riposo notturno - Monitoraggio e sorveglianza ospiti

Utenti del servizio

La Casa di Riposo del Facsal è un servizio residenziale socio-assistenziale rivolto a **persone adulte e anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti** che decidono liberamente di vivere in un ambiente più protetto rispetto alla propria abitazione.

Il servizio offre all'anziano ospitalità, assistenza socio-sanitaria, occasioni di socializzazione, animazione e trattamenti di riattivazione per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima degli ospiti, sulla base di un piano assistenziale individualizzato (PAI).



Accesso e dimissioni

Per essere ammessi alla Casa di Riposo del Facsal occorre **presentare domanda direttamente presso gli uffici della struttura**.

I moduli necessari possono essere ritirati presso gli uffici stessi o scaricati dal sito di Unicoop www.cooperativaunicoop.it nella sezione Servizi per anziani/Casa di Riposo; vanno compilati con precisione in ogni sezione, sottoscritti e corredati di tutti i necessari certificati sanitari, anagrafici e reddituali richiesti.

È facoltà della direzione della Casa di Riposo richiedere periodicamente i certificati e i documenti che hanno scadenza e necessitano di essere rinnovati.

Entro un giorno dalla data di comunicazione della disponibilità del posto letto, il richiedente è tenuto a **confermare la volontà di ingresso** sottoscrivendo il contratto di servizio e a **provvedere al versamento della prima retta e della cauzione** iniziale prevista; trascorso tale periodo il coordinatore responsabile della Casa di Riposo si ritiene libero di proseguire nelle chiamate secondo la lista d'attesa. L'ingresso effettivo dell'ospite in Casa di Riposo può avvenire anche successivamente, previo accordo con il coordinatore. In questo caso, se dovessero trascorrere oltre 15 giorni dalla conferma, non si beneficerebbe dello sconto sulla retta come indicato a pagina 23. L'inserimento in Casa di Riposo è subordinato a **un periodo di prova di 15 giorni** al fine di valutare la capacità di adattamento dell'ospite, prevenire l'eventuale insorgenza di problemi di integrazione e socializzazione e verificare l'adeguatezza della tipologia di struttura rispetto alle necessità dell'ospite stesso.

In caso di dimissione da parte dell'ospite durante il periodo di prova è dovuta la retta equivalente al periodo di prova stesso (15 giorni).

DIMISSIONI

L'ospite può essere dimesso per:

- **morosità nel pagamento** della retta;
- **aggravamento delle condizioni psico-fisiche**, certificato dall'Unità di Valutazione Geriatrica, tale da richiedere cure e controlli che non rientrano nei compiti istituzionali della Casa di Riposo;
- **comportamento non rispettoso** delle norme previste dalla Carta dei Servizi, gravi mancanze e allontanamento dalla Casa di Riposo senza preavviso;
- sua **volontà** e/o dei suoi familiari;
- **decesso**.

La ravvisata necessità di dimissione di un ospite da parte della Casa di Riposo viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare caso per caso e comunque non oltre 30 giorni. In assenza di familiari, viene avvisato il servizio sociale territoriale interessato e di competenza.

Ogni richiesta di dimissione avanzata direttamente dall'ospite o dalla famiglia è accolta; deve essere presentata per iscritto al coordinatore responsabile della Casa di Riposo con almeno 15 giorni di preavviso e deve essere rigorosamente rispettata per ragioni di carattere organizzativo.

In caso di dimissioni per accesso a un altro servizio gestito da Unicoop tale periodo è ridotto a 7 giorni.

È dovuto il pagamento della quota di retta relativa al periodo di effettiva presenza se garantiti 15 giorni di preavviso; in caso contrario detto periodo di preavviso viene comunque addebitato all'ospite. Detto preavviso non è necessario in caso di decesso o trasferimento dell'ospite, su richiesta del coordinatore, in altra struttura più idonea alle mutate condizioni di autosufficienza.

Al momento della dimissione è facoltà dell'ospite, o dei familiari autorizzati, richiedere la documentazione sanitaria dello stesso in possesso della Casa di Riposo. La richiesta deve essere redatta in forma scritta e consegnata al coordinatore della Casa di Riposo.

Obbligo di residenza

Trascorso un primo periodo dall'ingresso nella Casa di Riposo, quando il trasferimento si può ritenere definitivo, **indicativamente dopo 1 anno, è obbligatorio**, in base al DPR 30/5/89 artt. 6 e 10, **che l'ospite richieda al Comune di Piacenza la residenza presso la sede del servizio**. Poiché l'inadempimento è punibile con sanzione pecuniaria a carico di Unicoop così come previsto dall'art. 11 Legge 24/12/54 n. 1228, nel caso si procederà anche per vie legali per ottenerne il rimborso.

Regole del servizio

Agli ospiti e ai familiari è richiesto il rispetto di alcune regole di convivenza:

- rispettare le norme di sicurezza indicate dall'apposita segnaletica;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato il proprio alloggio e i locali comuni, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste del coordinatore responsabile al fine di garantirne il perfetto utilizzo;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio; è vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nell'alloggio per provvedere a controlli notturni, assistenza, pulizie e riparazioni;
- non installare negli alloggi stufe, fornelli elettrici o di altro tipo e frigoriferi;
- non fumare all'interno dell'alloggio e degli altri locali della Casa di Riposo;
- rispettare la presente Carta dei Servizi.

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale della Casa di Riposo **rapporti di reciproco rispetto e comprensione**; possono rivolgersi al coordinatore responsabile della Casa di Riposo per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche. Non è possibile pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità della Casa di Riposo e/o avanzare altre richieste in cambio di mance e omaggi. L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

All'ospite non è permesso:

- portare animali nella Casa di Riposo;
- stendere capi di biancheria alle finestre e nei locali comuni;
- porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali e gettare rifiuti, pane, carta, sigarette o altro dalle finestre e dai balconi;
- utilizzare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
- tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;
- gettare acqua, immondizie o altro fuori dagli appositi siti o recipienti;
- versare nei sanitari dei bagni materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;
- asportare dai locali comuni e dalle stanze oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;
- tenere farmaci o alimenti nell'alloggio, se non previa autorizzazione;
- avvalersi di servizi di assistenza privata se non preventivamente concordati con il coordinatore responsabile (vedere pag. 21 e 22).

ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO

Durante la permanenza dell'ospite presso la Casa di Riposo il coordinatore ha facoltà di trasferire lo stesso in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite stesso.

CUSTODIA VALORI

La Casa di Riposo non si assume responsabilità alcuna per furti o smarrimenti di denaro o oggetti e valori conservati dagli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

Assistenza privata agli ospiti

Unicoop consente l'assistenza privata agli ospiti nei locali della Casa di Riposo da parte di persone incaricate dagli ospiti stessi o dai loro familiari.

Le generalità di dette persone devono essere **preventivamente comunicate per iscritto al coordinatore della struttura** da parte dell'ospite, ovvero dalla persona che ha incaricato il predetto personale privato, prima che inizi l'assistenza.

Unicoop è **estranea a ogni rapporto di carattere giuridico ed economico** che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale di assistenza privata; i rapporti di tipo economico, previdenziale e assicurativo, infatti, sono a carico dell'ospite assistito o della sua famiglia, senza alcun obbligo né responsabilità da parte della cooperativa.

All'assistente privato è richiesto di tenere in ogni momento un comportamento responsabile, decoroso e rispettoso degli ospiti, in spirito di collaborazione con il personale assistenziale e sanitario e nel rispetto dei locali, delle attrezzature e degli arredi della struttura.

L'assistente privato è tenuto, inoltre, a rispettare gli orari stabiliti con il coordinatore della Casa di Riposo, volti a permettere lo svolgimento della normale attività socio-assistenziale-sanitaria e favorire la quiete e il riposo di tutti gli ospiti.

L'assistente privato non può operare alcuna variazione alla terapia farmacologica dell'ospite, né somministrare alcun medicinale.

L'assistente privato non può variare la dieta prescritta all'ospite né somministrare bevande e/o alimenti diversi da quelli contenuti nei

menù giornalieri senza la preventiva autorizzazione del personale della Casa di Riposo.

L'assistente privato è tenuto, se richiesto, ad allontanarsi dalla camera durante gli interventi degli operatori sanitari e assistenziali e del servizio di igiene ambientale.

È inoltre fatto divieto assoluto all'assistente privato di:

- interferire nelle attività di tutti gli operatori della Casa di Riposo;
- accedere all'ambulatorio, ai magazzini e a ogni altro locale ad eccezione della stanza del paziente e dei servizi igienici;
- usare materiale o apparecchiature della struttura senza la preventiva autorizzazione del coordinatore della Casa di Riposo;
- indossare divise o camici di colore bianco o altro colore simile a quanto indossato dal personale della struttura.

Il coordinatore della Casa di Riposo può, infine, richiedere all'ospite o ai familiari modifiche in ordine all'orario e alle modalità di attuazione dell'assistenza privata, al fine di armonizzarle con le esigenze della struttura.

Retta

La retta di ricovero viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione di Unicoop e, in caso di variazioni, portata a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari tramite comunicazione scritta 30 giorni prima dell'entrata in vigore.

La **RETTA DI RICOVERO**, valida dal 01/01/2020 al 31/12/2020, è pari a:

- € 59,60 al giorno per alloggio singolo (€ 1.818,00 mensili)
- € 53,40 al giorno per alloggio doppio (€ 1.629,00 mensili)

La retta deve essere **versata in forma anticipata entro il giorno 10 di ogni mese** firmando il mandato SDD Core con addebito diretto sul conto corrente bancario, o a mezzo bonifico bancario con accredito

sul conto corrente comunicato dalla Casa di Riposo, o con assegno o contanti (con il limite massimo imposto dalla normativa vigente al momento del pagamento) presso gli uffici della Casa di Riposo.

In caso di assenza dell'ospite dalla Casa di Riposo per periodi superiori a 15 giorni, viene riconosciuta una riduzione nella misura del 20% della retta a partire dal 16° giorno in avanti.

Il mancato pagamento della retta entro la data stabilita determina la messa in mora dell'ospite. Trascorso un termine di 20 giorni dalla scadenza, qualora la retta non venisse corrisposta, la cooperativa Unicoop promuove le dimissioni dell'ospite, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

Entro il mese di febbraio, se richiesto dall'ospite o dalla famiglia, Unicoop rilascia idonee dichiarazioni utili a fruire di eventuali detrazioni fiscali.

DEPOSITO CAUZIONALE

Al momento dell'ingresso in struttura si deve provvedere al **versamento di un deposito cauzionale**, che si precisa essere infruttifero, **pari a una mensilità della retta di ricovero**.

La cauzione deve essere aggiornata sulla base delle eventuali variazioni della retta.

In caso di dimissione, la restituzione della cauzione avviene entro 60 giorni a fine mese a mezzo di assegno bancario o bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dall'ospite o dai familiari, dedotti i corrispettivi e le somme dovute alla Casa di Riposo.

ATTIVITÀ COMPRESSE NELLA RETTA

La Casa di Riposo fornisce ai propri ospiti:

- **servizio alberghiero** comprensivo di alloggio, vitto, biancheria da camera e da bagno con annesso servizio lavanderia e guardaroba (sono esclusi dalla lavanderia gli indumenti personali degli ospiti);

- **servizio di assistenza tutelare** diurna e notturna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- **servizio di assistenza infermieristica e fisioterapica** in base a una presenza programmata;
- **servizio telefonico** garantito attraverso un apparecchio pubblico installato all'interno della Casa di Riposo;
- **attività ricreative, culturali e motorie**;
- **attività di animazione e intergenerazionali** inserite nel progetto "Anziani e Bambini Insieme".

ATTIVITÀ A RICHIESTA NON COMPRESSE NELLA RETTA

La Casa di Riposo mette a disposizione **servizi aggiuntivi a pagamento**, quali ad esempio:

- servizio di lavanderia della biancheria personale dell'ospite;
- parrucchiera;
- manicure e pedicure;
- servizio telefonico in camera.

L'elenco completo dei servizi, le relative tariffe, le modalità organizzative e di pagamento sono portate a conoscenza degli ospiti e/o dei loro familiari che ne fanno richiesta tramite comunicazione scritta.

La retta non comprende:

- onorari e compensi diversi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura direttamente;
- soggiorni e permanenze esterne alla struttura, anche se organizzate dalla Casa di Riposo;
- protesi, ausili e attrezzature personali anche a carattere sanitario fornite dall'Azienda U.S.L secondo le normative vigenti;
- trasferimenti e accompagnamenti in e da luoghi di cura pubblici o privati e trasporti di altro genere;
- spese per l'acquisto di farmaci e medicinali non a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Diritti e doveri

L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con **cortesìa, premura e disponibilità** all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni personali, politiche, filosofiche e religiose. Gli operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani e ai loro problemi e li assistono tutelandone la **riservatezza** e la **privacy**.

L'ospite ha diritto a ottenere **informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie** a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al parente di riferimento.

Unicoop adotta le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente, in base al Regolamento UE 679/2016. Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione; sono invitati a rivolgersi al coordinatore responsabile per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche.

Non è consentito in cambio di mance e omaggi richiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità della Casa di Riposo.

L'ospite:

- **gode di piena libertà di entrata e di uscita** tra le ore 7.00 e le 21.00 **con l'obbligo di darne comunicazione** al personale di servizio, per consentire di garantire adeguate prestazioni assistenziali e tutelari;
- **è tenuto a osservare l'orario dei pasti e di rientro serale** fissato, salvo casi particolari precedentemente concordati con il coordinatore responsabile e/o con il personale in servizio;

- **deve consumare i pasti presso la sala da pranzo**, dove vengono serviti dal personale addetto; in casi particolari è autorizzata la somministrazione del pasto presso l'alloggio;
- **in caso di indisposizione o malattia deve prontamente informare il personale** che provvede a intraprendere le misure idonee nel limite delle proprie competenze e responsabilità affinché venga prestata un'assistenza sanitaria adeguata;
- qualora assente alla distribuzione dei pasti, **non ha diritto ad alcuna riduzione di retta**; può essere disposta la conservazione del cibo se concordato precedentemente con il personale.

RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo non si assume alcuna responsabilità in ordine a ciò che può accadere agli ospiti al di fuori della struttura.

La Casa di Riposo **non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà** personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del profilo professionale posseduto.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.



Organizzazione del servizio

METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE Il PAI Piano di Assistenza Individualizzato

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che **differenzia e personalizza gli interventi** in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Viene redatto dall'équipe della Casa di Riposo dopo un periodo di osservazione e di valutazione del nuovo ospite. È condiviso con l'ospite o i familiari che ne facciano richiesta.

Il PAI è quindi **lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio** e rappresenta la modalità per la pianificazione e la realizzazione delle azioni di cura e delle prestazioni erogate.

La stesura del Piano Assistenziale Individualizzato vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe e periodicamente, ogni sei mesi, viene effettuata la verifica da parte di tutti gli operatori, ognuno per il proprio ruolo e le proprie competenze.

Il PAI è parte della cartella di ogni ospite, la consultazione e l'uso del fascicolo sono consentiti per finalità istituzionali, e la presa visione da parte di ospiti e familiari che ne facciano richiesta è possibile solo nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

È inoltre sempre disponibile tutta la documentazione per la consultazione da parte degli Enti preposti alla vigilanza sul servizio.

Unicoop, nel rispetto inderogabile della dignità personale, assicura a tutti gli utenti protezione contro ogni forma di abuso e garantisce operativamente i diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

RUOLI PROFESSIONALI

L'attività della Casa di Riposo è affidata a una **équipe di lavoro specializzata**.

Il personale che opera nella struttura è composto da diverse figure professionali con ruoli e compiti differenti, tenendo conto dalle finalità istituzionali e della potenziale utenza; il rapporto numerico tra gli operatori e gli ospiti rispetta le normative vigenti.



L'équipe di lavoro è composta dalle seguenti figure professionali

• **Coordinatore del Servizio:**

- è responsabile della pianificazione, supervisione, controllo e monitoraggio del servizio;
- dispone l'accesso degli utenti;
- collabora con le altre figure professionali alla stesura dei PAI e ne controlla la realizzazione e la verifica;
- è responsabile del coordinamento di tutte le figure professionali presenti, con compiti di indirizzo e controllo del lavoro svolto, di promozione e valutazione della qualità del servizio erogato, di monitoraggio delle attività e degli interventi;

- è responsabile della stesura dei piani di lavoro e della presenza degli operatori in servizio;
- è referente per gli ospiti e i loro familiari;
- partecipa, in collaborazione con i coordinatori degli altri servizi, alla progettazione e realizzazione del progetto intergenerazionale "Anziani e Bambini Insieme".

• **Operatore Socio Assistenziale (OSS):**

- assicura assistenza tutelare agli ospiti e aiuto nello svolgimento degli atti quotidiani (igiene della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti, vestizione, deambulazione);
- svolge attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue degli ospiti;
- collabora con le altre figure professionali alla stesura, realizzazione e verifica dei PAI degli ospiti;
- collabora con l'animatrice allo svolgimento di attività ricreative-culturali e di animazione;
- partecipa alle attività e alle routine del progetto intergenerazionale "Anziani e Bambini Insieme";
- è responsabile del tutoraggio degli utenti assegnati (aggiornamento diari, stesura aggiornamento e verifica dei PAI in collaborazione con le altre figure professionali, pulizia e riordino unità dell'ospite).



• Animatore:

- collabora con le altre figure professionali alla definizione dei PAI con obiettivi finalizzati al mantenimento delle capacità residue degli ospiti, mediante attività occupazionali, ricreative, culturali e di socializzazione;
- predispone mensilmente la previsione del programma di animazione;
- collabora con le altre figure professionali alla realizzazione del progetto intergenerazionale "Anziani e Bambini insieme".

• Infermiere:

- eroga prestazioni infermieristiche e sanitarie agli ospiti (somministrazione terapia farmacologia, piccole medicazioni, monitoraggio peso, P.A. e parametri vitali ecc.);
- partecipa alla definizione, realizzazione e verifica dei PAI;
- monitora lo stato di salute degli ospiti;
- tiene i contatti con i medici di Medicina Generale degli ospiti e con i familiari.

• Fisioterapista:

- effettua incontri di ginnastica dolce di gruppo e interventi individualizzati di fisioterapia, ginnastica passiva e riattivazione funzionale;



- assicura supporto e supervisione alle altre figure professionali dell'équipe;
- partecipa alla definizione, realizzazione e verifica dei PAI in caso di necessità.

• Personale addetto alla cucina

I pasti per gli ospiti sono confezionati presso la cucina interna alla Casa di Riposo nel rispetto delle normative vigenti (HACCP), dei menù settimanali diversificati, equilibrati e se necessario personalizzati su prescrizione medica. Gli operatori addetti alla cucina (capo cuoca, cuoche, aiuto cuoche e ausiliarie di cucina) si occupano inoltre della pulizia e disinfezione dei locali di cucina, degli ordini e del controllo della merce, della compilazione e della conservazione dei moduli di autocontrollo previsti dal manuale HACCP.

• Personale addetto ai servizi di pulizia:

- effettua la pulizia e la disinfezione dei locali e degli arredi compresi gli spazi esterni come da piano di lavoro e programmazione delle pulizie;
- si occupa di apparecchiare i tavoli, sparecchiare, lavare le stoviglie e riassetare la sala da pranzo.

• Assistenza medica

Per quanto attiene all'assistenza medica, ogni assistito fa riferimento al proprio medico di Medicina Generale (convenzionati con l'Azienda Unità Sanitaria Locale) che ne ha la responsabilità terapeutica, fatta eccezione per le urgenze di competenza dei servizi di Pronto Soccorso. Le modalità operative di assistenza agli ospiti, in caso di manifestazioni/sintomi con potenziale rischio per la vita o la sicurezza, avvengono con l'immediata attivazione di soggetti esterni qualificati (118), la tempestiva informazione ai familiari e la corretta registrazione dell'evento occorso.

FORMAZIONE

Per gli operatori è prevista la partecipazione ad attività formative che il settore Risorse Umane di Unicoop programma e predispone attraverso **piani di formazione annuali** volti non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire interazioni positive tra operatori, ospiti e familiari, **con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.**

Eventuali operatori nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitarne l'inserimento e il rapporto con gli ospiti.



Collaborazione con la famiglia

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto dei cambiamenti delle condizioni dell'ospite, è richiesta la collaborazione dei familiari, attraverso un **quotidiano scambio di informazioni** con gli operatori del servizio.

La partecipazione dei familiari alla gestione del servizio è garantita mediante la possibilità di incontri tra il coordinatore responsabile e/o il personale del Casa di Riposo ed eventualmente gli ospiti.

In particolari occasioni legate a circostanze specifiche della vita della Casa di Riposo, sono inoltre proposti ai familiari **incontri a carattere assembleare**, anche con finalità formative e di approfondimento circa bisogni, problematiche specifiche e progettualità nuove rispetto alla condizione anziana.

La coordinatrice del servizio, in caso di necessità, concorda con l'utente e/o con i familiari modalità personalizzate di gestione di oggetti personali o di piccole somme di denaro.

Non è prevista alcuna restrizione degli orari di visita da parte di familiari e visitatori; i familiari, parenti e amici possono recarsi presso la Casa di Riposo tutti i giorni della settimana, di norma dalle 7 alle 22, avendo però cura di non far coincidere gli orari con i momenti di riposo degli ospiti e la somministrazione dei pasti ed evitando la presenza in camera in caso di visita medica o durante prestazioni assistenziali, se non previa autorizzazione del personale di turno.

I familiari, ove esistano e qualora l'ospite lo necessiti, sono tenuti:

- a fornire all'atto dell'ingresso un corredo personale sufficiente per l'ospite (etichettato con l'indicazione del nome e del cognome in caso di utilizzo del servizio di lavanderia esterna a pagamento);
- al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima;
- al lavaggio degli indumenti personali degli ospiti;

- all'accompagnamento dell'ospite a visite mediche programmate all'esterno della struttura;
- al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'ospite;
- alla collaborazione con la Casa di Riposo in caso di aggravate condizioni dell'ospite che necessitino assistenza medica, infermieristica e assistenziale straordinaria.

È possibile contattare gli operatori del servizio al numero 0523 307601.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

Unicoop promuove **periodiche verifiche della qualità percepita e del grado di soddisfazione** degli utenti e dei familiari attraverso la somministrazione di specifici questionari.

Questa verifica è finalizzata al miglioramento continuo del servizio.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti e i familiari possono far pervenire suggerimenti e/o reclami in varie modalità:

- compilando il **modulo "Reclamo o Suggerimento"** presente nella Carta dei Servizi;
- inviando una **mail** a giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it, specificando il riferimento al servizio (Casa di Riposo del Facsal);
- **chiamando** il numero 0523 307601 e chiedendo di parlare con il coordinatore del servizio.

Sarà compito del coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione e verificarla.

Integrazione con la rete territoriale

La Casa di Riposo del Facsal è un servizio della rete territoriale della città di Piacenza e in quanto tale assicura, attraverso il riferimento del coordinatore, **l'integrazione con i servizi sociali e sanitari** per garantire la continuità del percorso assistenziale degli ospiti.

Si ricercano inoltre modalità di **integrazione con altre risorse, formali e informali, del territorio** attraverso la costruzione di una serie di rapporti e collaborazioni con altri enti finalizzati a saldare reti di promozione e protezione sociale per rafforzare le risposte che i Servizi Sociali rivolgono alle persone, agli anziani in particolare.

Unicoop mira all'obiettivo di **mantenere un costante rapporto tra gli ospiti della Casa di Riposo e la realtà esterna**, favorendo uno scambio con il territorio. La volontà di essere una casa di riposo aperta si concretizza attraverso la creazione di collaborazioni stabili e strutturate con i gruppi di volontariato e le istituzioni del Comune, la realizzazione di attività e momenti animativi con altre realtà (ad es. partecipazione a eventi culturali, feste estive, feste cittadine ecc.) e la disponibilità ad accogliere all'interno del servizio associazioni ricreative di anziani, bambini, bande musicali ecc., nonché allievi delle scuole di formazione o studenti universitari per tirocini.



SCHEDA INFORMATIVA

Casa di Riposo del Facsal "Immacolata di Lourdes"

Viale Pubblico Passeggio 24, 29121 Piacenza - Tel. 0523 307601

La Casa di Riposo del Facsal, sita a Piacenza in Viale Pubblico Passeggio n. 24, accoglie adulti e anziani autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che decidono di vivere in un ambiente più protetto e assistito rispetto alla propria abitazione.

La Casa di Riposo offre alla persona anziana ospitalità, assistenza e aiuto nelle attività quotidiane, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali, ricreative e di mantenimento.

La Casa di Riposo è parte integrante del progetto "Anziani e Bambini Insieme" che si propone di promuovere l'incontro tra le generazioni favorendo progettualità comuni tra la stessa, il Nido d'Infanzia e il Centro Diurno per anziani siti nello stesso edificio.

Per informazioni:

UNICOOP Cooperativa Sociale a r.l.
Piazza Cittadella, 2 – 29121 Piacenza
tel. 0523-323677 – fax 0523-306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Coordinatore del servizio: Giulia Mazzolari
giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it

I responsabili di Unicoop possono essere contattati presso gli uffici della cooperativa durante gli orari di apertura, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 17.00 (escluso il giovedì pomeriggio).

Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici è possibile lasciare messaggi in segreteria telefonica. L'assistito e/o il familiare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.

RECLAMO O SUGGERIMENTO

Al Coordinatore del Servizio:

c/o Unicoop Coop. Soc. a r.l.
Piazza Cittadella 2, Piacenza

Cognome Nome

Familiare di: Cognome Nome

Grado di parentela

Residente in Via/Piazza n.°

Località

Tel. di casa/cellulare

E-mail

Oggetto: RECLAMO SUGGERIMENTO

Data Firma

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 G.D.P.R 679/2016

UNICOOP SOC. COOP. SOCIALE in qualità di Titolare del Trattamento La informa che i suoi dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente (G.D.P.R. 679/2016 e D.Lgs 196/2003).

La finalità del trattamento si concretizza nella gestione del Reclamo/Suggerimento e non è necessaria l'acquisizione del suo consenso in quanto la base giuridica consiste nella soddisfazione da parte del Titolare di una richiesta da Lei formulata.

I dati raccolti verranno trattati con strumenti manuali e telematici dai soggetti autorizzati al trattamento e/o da responsabili esterni; verranno conservati solo per il tempo necessario al raggiungimento della finalità e successivamente esclusivamente per il periodo di tempo necessario a rispettare le prescrizioni di legge previste.

I dati non sono soggetti a trasferimenti in paesi Extra Ue e non sono soggetti a processi decisionali automatizzati.

In qualunque momento potrà esercitare i suoi diritti (art. 15 a 22 G.D.P.R.) inviando una mail all'indirizzo: privacy@cooperativaunicoop.it o se lo ritiene opportuno proporre reclamo all'Autorità Garante.

Per presa visione.

Data Firma



Riesaminata in data 5 novembre 2019
dal DG Stefano Borotti

La Casa di Riposo del Facsal è inserita nel progetto intergenerazionale **ANZIANI E BAMBINI INSIEME**

realizzato in collaborazione con



PROVINCIA
DI PIACENZA



COMUNE
DI PIACENZA



O.N.F.S.



FONDAZIONE
DI PIACENZA E VIGEVANO

www.cooperativaunicoop.it/index.php?/abi



Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.

Piazza Cittadella 2

29121 Piacenza

Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734

unicoop.pc@cooperativaunicoop.it

www.cooperativaunicoop.it

Casa di Riposo del Facsal "Immacolata di Lourdes"

Viale Pubblico Passeggio 24

29121 Piacenza

Tel. 0523.307601 - Fax 0523.307602

casadiriposofacsal@cooperativaunicoop.it

Coordinatore del servizio:

Giulia Mazzolari

giuliamazzolari@cooperativaunicoop.it

Member of CIBQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



SERVICES CERTIFICATE
UNI TR 024