



Carta del Servizio di Comunità Alloggio e Centro Diurno per anziani “ Villa Glicine”

Via Fiume Montone Abbandonato, 260, Ravenna
e-mail: coordinatore.villaglicine@solcoravenna.it

Edizione 03 del 23.03.2023



Indice

1	COS'É LA CARTA DEL SERVIZIO	3
2	IL SOGGETTO GESTORE DEL SERVIZIO	3
3	LA COMUNITÀ ALLOGGIO E IL CENTRO DIURNO PER ANZIANI “VILLA GLICINE”	3
3.1	LA STRUTTURA.....	3
3.2	LE FINALITÀ DEI SERVIZI	3
3.3	L'ORGANIGRAMMA E LE FUNZIONI DA CONOSCERE	4
4	LE MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	4
4.1	ACCESSO AI SERVIZI.....	4
4.2	ORARI DEI SERVIZI.....	5
4.2.1	<i>Comunità Alloggio</i>	5
4.2.2	<i>Centro Diurno</i>	5
4.3	ATTIVITÀ ASSISTENZIALI	5
4.4	ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE.....	5
4.5	ATTIVITÀ DI CURA SANITARIA.....	6
4.6	SERVIZI ALBERGHIERI.....	6
4.7	INFORMAZIONI E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E CLINICA.....	6
4.8	DIMISSIONE DAL SERVIZIO.....	6
5	DIRITTI E REGOLE	7
5.1	DIRITTI DELL'OSPITE E DEI FAMILIARI	7
5.2	REGOLE DELLA STRUTTURA	7
6	RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO	9
7	SICUREZZA DEL SERVIZIO	9
7.1	SICUREZZA DI OSPITI E OPERATORI	9
7.2	SICUREZZA ALIMENTARE.....	9
7.3	TUTELA DEI DATI PERSONALI	9
8	TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE	9
8.1	MODALITÀ DI INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DI OSPITI E FAMILIARI	9
8.2	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	10
8.3	MODALITÀ DI COMUNICAZIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMO	10
9	ALLEGATI	10

1 Cos'è la Carta del Servizio

La **Carta del Servizio** è il documento con il quale il **Consorzio Sol.Co** si presenta in qualità di **soggetto gestore**, offre ai propri Utenti e ai loro Familiari una guida chiara e completa del Servizio e si impegna a definire e tutelare i diritti di tutti gli ospiti e dei loro familiari. La Carta quindi dettaglia:

- i principali aspetti dei Servizi: finalità, modalità di accesso, organizzazione, attività, regolamento;
- i diritti, le modalità di informazione, partecipazione e tutela di ospiti e familiari;
- le modalità di promozione e garanzia della qualità del Servizio, con i relativi obiettivi e standard di riferimento.

2 Il soggetto gestore del Servizio

Sol.Co – una Rete di Servizi alla Persona a Ravenna dal 1980

La **Cooperativa Sociale Sol.Co**, con sede in Via Oriani 8, è un **consorzio di cooperative sociali** che persegue l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale gestendo servizi alla persona nella provincia di Ravenna. A Sol.Co aderisce infatti una "**rete di cooperative sociali**" dislocate sull'intero territorio provinciale e specializzate in servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi per anziani, minori, disabili, persone con disabilità psichiatrica e persone in condizione di svantaggio.

Sol.Co è il gestore della rete di servizi per anziani che realizza insieme alle cooperative e svolge le seguenti funzioni:

- è il titolare dei contratti per servizi con tutti i Committenti;
- in quanto titolare del servizio affida la sua realizzazione alle proprie cooperative socie;
- definisce gli obiettivi della qualità e le modalità di monitoraggio periodico dei servizi.

La **Cooperativa Sociale ASSCOR**, con sede legale in Via Oriani, 8, a Ravenna, è una Cooperativa Sociale di tipo A nata il 1° dicembre 1980. Conta oltre 600 soci/operatori appartenenti a tutte le professionalità sociosanitarie e realizza le attività di necessarie in tutti i Servizi per anziani della rete Sol.Co: Coordinatori, RAA, OSS, Animatori, RAS, Infermieri, Fisioterapisti e Psicologi, con i quali realizza le attività sanitarie necessarie in tutti i Servizi diurni, residenziali e domiciliari per anziani della rete Sol.Co.

Per maggiori dettagli sulla rete di Servizi per gli anziani gestita da Sol.Co vi invitiamo a visitare il nostro sito internet www.solcoravenna.it.

3 La Comunità Alloggio e il Centro Diurno per anziani "Villa Glicine"

3.1 La Struttura

- **Indirizzo:** Via Fiume Montone Abbandonato, 260, Ravenna
- **Telefono:** 0544-1670921
- **E-mail:** villaglicine@solcoravenna.it

Villa Glicine è una struttura situata in Via Fiume Montone Abbandonato, 260 a Ravenna, completamente ristrutturata con l'intento di destinarla a comunità alloggio per anziani ed a centro diurno.

La struttura offre:

- **Comunità Alloggio per anziani:** 16 posti in camera doppia;
- **Centro Diurno assistenziale per anziani:** 5 posti.

È disposta su tre livelli ed è dotata di ascensore.

Al piano terra si trovano gli spazi relax e la zona giorno, oltre ai servizi attrezzati per i disabili e la cucina. Gli spazi per gli ospiti sono funzionali sia alla Comunità Alloggio che al Centro Diurno.

Al primo e al secondo piano si trovano le stanze da letto della Comunità Alloggio: doppie, ciascuna con bagno privato, aria condizionata e TV.

La struttura è dotata di un ampio spazio verde esterno con gazebo ed aree adibite ad attività ricreative accessibili alle persone con disabilità.

3.2 Le finalità dei Servizi

La **Comunità Alloggio per anziani "Villa Glicine"** è una struttura socio-assistenziale residenziale per anziani con parziale autosufficienza di grado lieve, che necessitano di vita comunitaria, sostegno assistenziale e reciproca solidarietà.

Accoglie persone in età pensionabile, autosufficienti e parzialmente non autosufficienti.

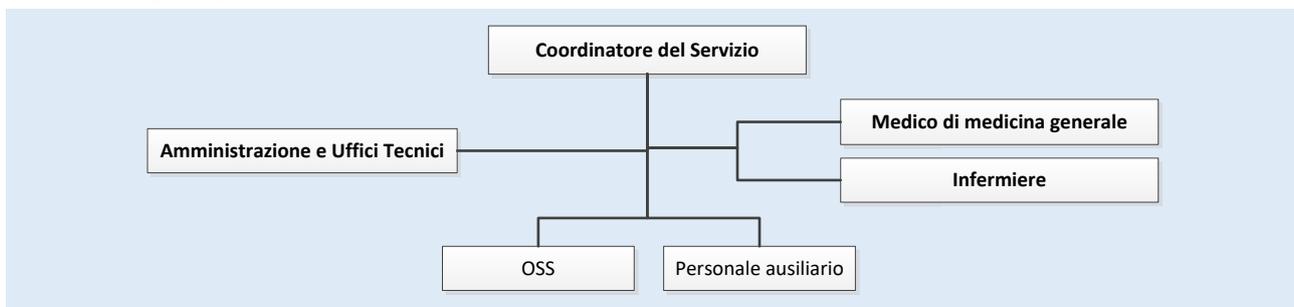
Fornisce ospitalità ed assistenza creando le condizioni per una vita comunitaria parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di auto-aiuto. Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità

dell'utente e mirano a contrastare l'emarginazione e la solitudine dell'anziano, rivalutando il contributo che può ancora dare alla società.

Il Centro Diurno assistenziale per anziani "Villa Glicine" è una struttura socio-sanitaria a carattere diurno destinata ad anziani con diverso grado di non autosufficienza. Offre sostegno ed aiuto all'anziano e alla sua famiglia garantendo tutela socio-sanitaria e attività assistenziali e di animazione-socializzazione per il mantenimento/potenziamento delle autonomie personali e delle competenze cognitive e relazionali.

La struttura nel suo complesso è in possesso di autorizzazione al funzionamento ai sensi della Delibera Regionale 1423/2015 e successive modifiche.

3.3 L'organigramma e le funzioni da conoscere



- **Coordinatore di struttura**
E' il Responsabile di tutta la Struttura e ha il compito di garantirne il corretto funzionamento complessivo.
- **Medico**
Nella Comunità Alloggio il medico di riferimento dell'ospite è il rispettivo Medico di Medicina Generale, con il quale mantengono i contatti direttamente il personale di struttura, l'ospite o i suoi familiari.
- **Infermiere**
Garantisce in autonomia le prestazioni assistenziali infermieristiche, collaborando con il medico e le altre figure professionali per la cura dell'Ospite.
- **Operatore Socio Sanitario (OSS)**
Garantisce all'Ospite le prestazioni di assistenza diretta ed un adeguato livello di cura delle relazioni, per rispondere agli obiettivi di autonomia e mantenimento/recupero delle competenze residue.

4 Le modalità di realizzazione dei Servizi

4.1 Accesso ai Servizi

Per essere accolti in Comunità Alloggio o in Centro Diurno occorre fare richiesta specifica al Coordinatore di struttura che, in caso di disponibilità di posti, concorda un colloquio informativo con l'anziano e/o i suoi familiari per:

- presentare in dettaglio il Servizio scelto, consegnando e spiegando la Carta del Servizio;
- approfondire esigenze, desideri ed aspettative dell'anziano e della sua famiglia.

In caso positivo si procede con:

- raccolta delle informazioni sanitarie, assistenziali ed amministrative necessarie e della relativa documentazione;
- spiegazione delle regole del Servizio;
- informazione e consenso scritto al trattamento dei dati personali;
- definizione della persona di riferimento per l'anziano e per il Servizio (familiare, amministratore di sostegno, ecc.);
- accettazione e controfirma del "Contratto di accoglienza" e del Tariffario allegato;
- indicazione degli effetti personali necessari al momento dell'ingresso.

Dall'ingresso, nella fase di accoglienza e conoscenza reciproca, tutto il personale pone particolare attenzione all'ascolto, all'osservazione e alla valutazione delle esigenze dell'ospite e dei familiari, per sostenerli adeguatamente nell'evolversi degli stili di vita conseguenti all'ingresso in Comunità o in Centro Diurno, assicurando piena trasparenza e disponibilità. In mancanza di posti disponibili le richieste di ammissione ricevute saranno inserite in apposita graduatoria cronologica, informando tempestivamente in caso di disponibilità.

4.2 Orari dei Servizi

4.2.1 Comunità Alloggio

- 7.30 – 8.30 Risveglio e alzata
- 8.30 – 9.30 Prima colazione
- 9.30 – 11.30 Attività di socializzazione e animazione
- 10.30 Merenda e bevande del mattino
- 12.00 – 13.00 Pranzo
- 13.30 – 15.30 Riposo e tempo libero – silenzio in stanze e corridoi
- 15.30 – 18.00 Socializzazione, animazione
- 16.00 Merenda e bevande del pomeriggio
- 18.30 – 19.30 Cena
- 19.30 – 22.00 Socializzazione, tempo libero e ritiro notturno
- 21.00 – 7.30 Silenzio in stanze e corridoi
- 22.00 – 7.30 Silenzio negli spazi comuni

Per esigenze specifiche dell'ospite gli orari possono essere flessibili, previo accordo con il Coordinatore.

4.2.2 Centro Diurno

- 7.30 – 8.30 Accoglienza
- 8.30 – 9.30 Prima colazione
- 9.30 – 11.30 Attività di socializzazione e animazione
- 10.30 Merenda e bevande del mattino
- 12.00 – 13.00 Pranzo
- 13.30 – 15.30 Riposo e tempo libero – silenzio in stanze e corridoi
- 15.30 – 18.00 Socializzazione, animazione
- 16.00 Merenda e bevande del pomeriggio
- 18.30 – 19.00 Cena
- 19.00 – 19.30 Rientro a casa

Nota: la scelta della mezza giornata al mattino comprende colazione, merenda del mattino e pranzo; la mezza giornata al pomeriggio comprende la merenda pomeridiana e la cena. La scelta della giornata intera comprende colazione, merenda del mattino, pranzo, merenda del pomeriggio e cena. L'eventuale pranzo aggiuntivo in caso di frequenza pomeridiana è fruibile solo su richiesta preventiva ed è assoggettato al pagamento della quota integrativa prevista nel Tariffario

4.3 Attività assistenziali

In entrambi i servizi, per quanto applicabile rispettivamente alla Comunità o al Centro Diurno, la cura assistenziale è volta a mantenere e migliorare le capacità dell'anziano senza sostituirsi a lui, ove possibile, con attenzione alle esigenze e bisogni individuali. Il servizio garantisce pertanto aiuto e supporto nei principali momenti della vita quotidiana.

Assistenza diurna: in relazione alle esigenze individuali sono garantite le eventuali cure assistenziali necessarie nei momenti di alzata e vestizione, cura dell'igiene personale, assunzione dei pasti, svestizione e andata a letto

Assistenza notturna: nelle ore notturne il personale assistenziale assicura la tutela degli ospiti, con verifiche programmate nelle singole camere in base alle esigenze individuali. Per le eventuali urgenze sanitarie si fa riferimento al Servizio di Guardia Medica o di Pronto Soccorso.

Ausili per la mobilità e la postura e presidi per l'igiene e l'incontinenza: ove necessario, per entrambi i servizi, l'ospite e i familiari devono provvedere a loro carico alla dotazione di ausili per la deambulazione. Devono inoltre assicurare la fornitura regolare dei presidi assorbenti adeguati. La pulizia degli ausili personali per la deambulazione è garantita dagli operatori.

Servizi di parrucchiera, barbiere, pedicure e podologo: sono svolti da operatori qualificati esterni alla struttura e sono interamente a carico dell'ospite o dei suoi familiari il base al Tariffario di struttura. Possono essere organizzati dagli operatori in base alle esigenze specifiche.

4.4 Attività di socializzazione e animazione

Gli operatori del Servizio organizzano attività di socializzazione e di animazione quotidiane per facilitare un clima di convivenza positivo e sereno e per stimolare l'espressione personale ed il mantenimento delle capacità cognitive, relazionali e sociali.

In occasione di ricorrenze e festività vengono inoltre organizzate feste o iniziative a tema, aperte anche ad amici e familiari nel rispetto delle norme sanitarie vigenti. La Struttura si attiva anche per mantenere un significativo legame tra

i suoi Ospiti ed il Territorio, favorendo le esperienze di socializzazione con i volontari e le realtà sociali presenti (associazioni, scuole, parrocchie, ecc.).

4.5 Attività di cura sanitaria

L'assistenza infermieristica comprende (per quanto applicabile rispettivamente alla Comunità Alloggio e al Centro Diurno): gestione della cartella sanitaria dell'ospite; monitoraggio periodico dei parametri sanitari rilevanti per ciascun ospite; approvvigionamento e gestione dei farmaci individuali; organizzazione delle terapie individuali e sorveglianza della corretta assunzione, con la collaborazione degli OSS; gestione dei rapporti con il medico di medicina generale degli ospiti e con gli eventuali specialisti o reparti ospedalieri; organizzazione degli accertamenti sanitari necessari.

L'assistenza fisioterapica è prevista al bisogno per la valutazione delle esigenze specifiche degli ospiti, l'impostazione dei piani di assistenza personalizzati, la supervisione agli OSS, la scelta e la verifica degli eventuali ausili necessari.

I giorni e gli orari di presenza e di disponibilità ai colloqui con i familiari dei diversi professionisti sono esposti in Struttura.

4.6 Servizi alberghieri

La Struttura assicura a proprio carico:

- **Ristorazione:** il servizio di ristorazione è fornito internamente con personale qualificato e cucina dedicata. Il pranzo e la cena prevedono primo, secondo e contorno, a scelta all'interno delle proposte del menu personalizzato che varia quotidianamente e si ripete con cicli di 4 settimane che si rinnovano ad ogni stagionalità. Sono possibili diete specifiche su prescrizione medica e sono previsti menù speciali in occasione di ricorrenze e festività. Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande e merende, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione di ciascuno. Periodicamente, agli utenti e/o loro familiari è richiesta una valutazione della qualità della ristorazione per migliorare con continuità il servizio.
- **Prodotti per l'igiene personale** (solo per Comunità Alloggio): la struttura fornisce regolarmente sapone, shampoo, dentifricio, spazzolino. I presidi assorbenti ed eventuali prodotti per l'igiene e la cura del corpo di scelta personale sono a carico dell'ospite.
- **Biancheria piana e arredi da letto** (solo per Comunità Alloggio): la struttura fornisce regolarmente lenzuola e federe, asciugamani, coperte e copriletto. Il cambio della biancheria da letto avviene, di norma, con frequenza settimanale e in ogni caso di bisogno. Il lavaggio è a cura della struttura.
- **Lavanderia** (solo per Comunità Alloggio): la biancheria personale degli Utenti, appositamente numerata a carico dei familiari, viene lavata, stirata e rammendata dal personale di struttura con attrezzature e prodotti conformi.
- **Riordino di camere, indumenti ed effetti personali** (solo per Comunità Alloggio): la camere degli ospiti e gli effetti personali vengono riordinati quotidianamente. Il riordino periodico degli armadi ed i cambi stagionali vengono svolti generalmente dall'anziano con il supporto necessario da parte degli operatori.
- **Pulizia di ambienti ed arredi:** il servizio di pulizia delle camere, dei bagni, degli ambienti comuni e dei relativi arredi è svolto quotidianamente dagli operatori, nel pieno rispetto delle prescrizioni igienico sanitarie in materia di vita di comunità e di sicurezza nei luoghi di lavoro e di servizio.

4.7 Informazioni e documentazione amministrativa e clinica

Il Servizio garantisce:

- piena disponibilità dell'Ufficio Amministrativo a richieste di chiarimento in merito alla gestione amministrativa;
- rilascio della dichiarazione annuale relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica in tempi utili per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi;
- rilascio delle seguenti documentazioni cliniche:
 - eventuali certificazioni necessarie per il riconoscimento dei diritti correlati all'invalidità civile;
 - relazione globale sullo stato di salute dell'Ospite redatta dall'Equipe;
 - copia della cartella clinica dell'Ospite o di sua parte, previo contributo per spese di segreteria;
 - rilascio a chi di competenza di copia della cartella clinica dell'ospite, previa motivazione conforme ai requisiti di legge e previo contributo di €20,00 per spese di segreteria.

Eventuali altri documenti, relazioni o attestazioni vanno richiesti direttamente al Coordinatore del Servizio.

4.8 Dimissione dal Servizio

- **Dimissione volontaria:** per la dimissione volontaria dal Servizio l'ospite e/o il familiare referente, o facenti funzione, devono rivolgersi al Coordinatore per concordare modalità e tempi. La comunicazione di dimissione volontaria deve pervenire al Gestore **almeno 14 giorni prima della data di dimissione per la Comunità Alloggio e almeno 7 giorni prima per il Centro Diurno**. In caso di mancato rispetto di tale preavviso per la Comunità Alloggio verranno comunque richiesti i 14 giorni di quota giornaliera, e per il centro Diurno verranno richieste le quote giornaliere previste per una settimana standard di quell'ospite.

- **Dimissione ad opera del Gestore:** può avvenire con provvedimento motivato e preavviso di almeno 14 giorni nei casi di:
 - insolvenza;
 - incompatibilità conclamata dell'ospite alla vita comunitaria;
 - cattiva condotta morale e disciplinare;
 - impossibilità del Servizio a rispondere adeguatamente ai mutati e specifici bisogni dell'ospite (es. aggravamento significativo non reversibile delle condizioni di salute).

Per garantire la continuità assistenziale e la corretta gestione amministrativa, in ciascun caso di dimissione il Gestore assicura:

- la predisposizione della scheda infermieristica per garantire la continuità assistenziale (solo per Comunità Alloggio);
- il raccordo con eventuale altro gestore di servizio per garantire la continuità di presa in carico (solo per Comunità Alloggio);
- la chiusura formale del contratto di inserimento;
- la predisposizione, nei tempi previsti dalla legge e ove richiesto, della documentazione per la dichiarazione dei redditi relativa al periodo di permanenza nel Servizio nell'anno.

5 Diritti e regole

5.1 Diritti dell'ospite e dei familiari

Tutti i Servizi della Struttura, residenziale e diurno, sono organizzati e gestiti nel rispetto della persona, della sua dignità, identità personale ed esperienza di vita, garantendo la **salvaguardia dei seguenti diritti**:

- **diritto alla libertà individuale:** di movimento, di corrispondenza, di pensiero, di professione o non professione religiosa, di fede politica, di espressione della propria affettività. L'Ospite ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie credenze sociali, culturali e religiose. L'autonomia e la libera scelta sono rispettate come espressione di identità e libertà personali. Salvo le necessarie tutele della sicurezza personale, l'anziano gode sempre della possibilità di visita da parte di familiari ed amici e della libertà di entrata ed uscita dalla struttura, nel rispetto delle regole del Servizio;
- **diritto all'informazione e alla partecipazione:** l'Ospite ed il Familiare di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'ospite stesso e sulle prestazioni sanitarie, assistenziali e alberghiere a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. Nella realizzazione del servizio sarà inoltre facilitata la partecipazione dei familiari per mantenere vivi i legami affettivi e di relazione;
- **diritto al mantenimento di stili di vita personalizzati** attraverso: la definizione di orari di vita flessibili e individualizzati, compatibilmente con l'organizzazione del servizio; la possibilità di personalizzare la propria stanza, nel rispetto degli altri ospiti e delle regole di sicurezza e di vita comunitaria;
- **diritto alla prevenzione e tutela da abusi e maltrattamenti:** il Gestore riconosce il diritto inalienabile degli ospiti alla prevenzione e alla tutela da qualsiasi rischio di abuso o maltrattamento, fisico, psicologico e relazionale, nel rispetto di quanto prescritto dalle norme nazionali e regionali specifiche;
- **diritto alla riservatezza:** il Gestore mantiene attivo uno specifico sistema di gestione per la privacy in base al quale l'ospite ed i familiari sono informati delle modalità e dei diritti in tema di trattamento dei dati personali e tutti gli operatori operano garantendo scrupolosamente i principi di riservatezza.

5.2 Regole della Struttura

- **Rispetto delle norme del vivere civile:** l'ospite, i familiari ed i visitatori sono tenuti al pieno rispetto della dignità degli altri ospiti, dei familiari e degli operatori; al rispetto dei principi di civile convivenza (serenità ed educazione nei rapporti; reciproca comprensione; tolleranza); a mantenere la pulizia e l'ordine degli spazi;
- **rapporti con gli operatori:** l'ospite e i familiari devono mantenere con tutto il personale un rapporto di reciproca comprensione e rispetto; non possono pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio; non devono fare pressioni sugli operatori con promesse o offerte di regalie; devono rivolgersi sempre al coordinatore per richieste specifiche e per segnalazione di eventuali inadempienze;
- **accesso agli spazi da parte degli operatori** (solo per Comunità Alloggio): l'ospite ed i familiari devono consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Struttura di entrare nella stanza per provvedere a attività di assistenza, pulizie, controlli e riparazioni;
- **rispetto di spazi e attrezzature:** l'ospite ed i familiari/visitatori devono osservare i principi e le regole di igiene e decoro degli ambienti individuali e comuni; mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate, rispettando le indicazioni degli operatori; segnalare eventuali malfunzionamenti; evitare ogni spostamento, modifica, manomissione o riparazione senza l'autorizzazione del coordinatore. E' vietato lo spostamento di presidi ed ausili (es. sponde di protezione, posizionamento delle carrozzine, ecc.);

- **assegnazione della stanza e del posto letto** (solo per Comunità Alloggio): all'ospite vengono assegnati una stanza ed un posto letto, secondo la disponibilità e possibilità. Il coordinatore ha la facoltà di trasferire l'anziano in un'altra stanza qualora risulti necessario per esigenze gestionali, informandone preventivamente l'interessato ed i familiari;
- **documenti, abbigliamento ed effetti personali**: all'ingresso l'Ospite deve fornire i documenti e disporre del corredo di indumenti ed effetti personali indicati nell'Elenco fornito dal Servizio. Si richiede che i familiari garantiscano una adeguata dotazione continuativa di biancheria intima e indumenti, nonché la sostituzione dei capi usurati. Si richiede inoltre un'attenzione specifica, previo confronto con gli operatori, anche alla funzionalità degli indumenti, per garantire il rispetto delle stagionalità e delle esigenze specifiche dell'ospite, l'uso confortevole e il lavaggio conforme e frequente;
- **farmaci**: è vietato introdurre, consegnare e/o somministrare farmaci agli anziani ospiti del Servizio;
- **alimenti**: non sono ammessi alimenti preparati a domicilio, senza data di scadenza e/o deperibili/inadatti alla conservazione in camera;
- **valori di proprietà dell'anziano**: il gestore non si assume alcuna responsabilità per i valori (denaro o oggetti) conservati direttamente dagli ospiti. A questo riguardo la Struttura può gestire, temporaneamente e a titolo gratuito, piccole somme di denaro o effetti personali di prevalente valore affettivo, previa richiesta scritta;
- **arredi dell'ospite** (solo per Comunità Alloggio): è possibile, previo accordo con il coordinatore e compatibilmente con gli spazi a disposizione, portare mobili e arredi personali dell'ospite. Ogni eventuali apparecchio elettrico od attrezzatura deve essere pienamente conforme alle normative in tema di sicurezza;
- **visite**: le visite agli Ospiti possono avvenire dalle 8.00 alle 19.00, salvo diverse indicazioni per motivi sanitari. Ai visitatori è consentito l'accesso solamente agli spazi comuni e alla camera del proprio familiare, salvaguardando la riservatezza ed il normale svolgimento delle attività nel rispetto delle indicazioni degli operatori presenti. I familiari/visitatori non possono soffermarsi nella sala da pranzo durante la distribuzione dei pasti per motivi igienici, se non previo accordo con il coordinatore. Le visite dopo l'orario di cena vanno concordate preventivamente;
- **possibilità di colloquio per i familiari**: il Gestore garantisce adeguate opportunità di colloquio, diretto o telefonico, da parte dei familiari con tutte le figure di responsabilità, con modalità e orari esposti in struttura;
- **uso dei cellulari**: l'uso del cellulare da parte dell'ospite e dei familiari è consentito limitatamente alla effettiva necessità e nel pieno rispetto degli altri. E' del tutto vietato fotografare o registrare le attività, gli altri ospiti e gli operatori, anche indirettamente;
- **uso di radio e televisore in camera** (solo per Comunità Alloggio): l'uso di radio e televisore in camera è consentito fatto salvo il volume consono ed il rispetto degli orari di silenzio della Comunità;
- **personale esterno**: in struttura è consentito il coinvolgimento di personale assistenziale/sanitario esterno solo per motivi conclamati e previo accordo con il coordinatore;
- **visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, programmati o d'urgenza** (solo per Comunità Alloggio): i familiari sono tenuti all'accompagnamento per le visite specialistiche prescritte dal medico o per ricoveri programmati, nonché all'accudimento a loro carico in caso di ricovero. Le informazioni sullo stato di salute dell'anziano sono fornite e mantenute aggiornate dagli Infermieri di Struttura. In caso di necessità di invio al Pronto Soccorso l'accompagnamento è assicurato dal personale del 118 mentre la Struttura garantisce la fornitura al PS di tutte le informazioni necessarie alla presa in carico adeguata e la tempestiva informazione ai familiari di riferimento;
- **animali di affezione**: l'ingresso di animali in struttura deve essere limitato a capi significativi per l'anziano. L'animale deve essere in buone condizioni di salute (eventualmente certificabili su richiesta del Coordinatore) e deve essere sempre tenuto vicino all'accompagnatore e/o all'anziano, per impedire danni o disagi a terzi;
- **all'ospite è proibito**:
 - fumare in qualsiasi locale interno o esterno, fatte salve le aree esterne adibite;
 - utilizzare apparecchi di qualsiasi tipo che possano generare danni elettrici (es. ferro da stiro) o incendi (es. fornelli);
 - gettare rifiuti e acqua dalle finestre, nel giardino o nel cortile;
 - scaricare nei sanitari materiali che possano otturare o danneggiare le condutture;
 - uscire dalla stanza con abbigliamento inadeguato;
 - accedere agli spazi riservati al personale, ai locali tecnici e alla cucina;
- **disponibilità del posto letto** (solo per Comunità Alloggio): La Struttura potrà disporre dell'alloggio, di pieno diritto e senza formalità giudiziarie,:
 - quando l'ospite ha regolarmente disdetto l'alloggio;
 - dopo 5 giorni dal decesso;
 - quando l'ospite ha lasciato la Comunità da più di 7 giorni senza comunicazione o giustificazione dell'assenza;
 - in caso di insolvenza e messa in mora con il preavviso di 14 giorni.

6 Retta e modalità di pagamento

La permanenza presso la Struttura è assoggettata al **pagamento mensile anticipato della retta specificata nel Tariffario allegato (entro il 3° giorno del mese entrante)**.

La retta deve essere riconosciuta dal primo giorno di accoglienza sino al giorno di dimissione compresi, con il ricalcolo opportuno in caso di mensilità parziali, e non comprende i costi per farmaci, presidi assorbenti e servizi accessori (es. barbiere, parrucchiere, pedicure, podologo, ecc.) che sono a carico dell'ospite/famiglia.

Il pagamento va effettuato con le modalità indicate nel Contratto di Ammissione.

Il mancato pagamento della retta entro il termine fissato comporta l'attivazione delle procedure di recupero del credito da parte del soggetto gestore. All'ospite/contraente inadempiente e costituito in mora il Gestore può addebitare, oltre al corrispettivo dovuto, il rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, gli interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione in ogni caso non superiore ad € 150,00 per ogni mese di morosità.

L'Ospite/Contraente che non si impegni a saldare il suo debito nei confronti del gestore del Servizio potrà essere dimesso dal Servizio, fatto salvo il recupero del credito e delle spese di cui al comma precedente.

7 Sicurezza del Servizio

7.1 Sicurezza di ospiti e operatori

Il Gestore persegue un alto livello di sicurezza per tutti gli interessati in ogni fase del Servizio, attraverso:

- valutazione sistematica di tutti i rischi codificati dalle norme vigenti in tema di sicurezza e definizione/aggiornamento dei protocolli per la prevenzione: infezioni, cadute, ecc.;
- implementazione di un processo strutturato di gestione del rischio clinico;
- realizzazione del piano di controllo e di manutenzione periodica di tutti gli impianti e attrezzature;
- visite mediche periodiche per tutto il personale;
- formazione continua agli operatori sulle modalità aggiornate di prevenzione dei rischi per sé e gli utenti.

7.2 Sicurezza alimentare

Per garantire la piena sicurezza in tutto il processo di somministrazione dei pasti il Gestore ha definito:

- modalità di preparazione dei pasti e di controllo sistematico dei parametri di sicurezza (temperature, igiene, modalità di trasporto) e di qualità;
- modalità di pulizia, disinfezione e manutenzione degli spazi e delle attrezzature dedicate;
- modalità di formazione continua del personale addetto in merito ai protocolli di sicurezza alimentare.

7.3 Tutela dei dati personali

Il Gestore garantisce il corretto trattamento dei dati personali per la realizzazione del Servizio attraverso:

- informazione dettagliata sul trattamento dei dati personali e sensibili e raccolta del relativo consenso;
- utilizzo di programmi informatici specializzati nella gestione e nella protezione dei dati assistenziali e sanitari;
- strutturazione di sistemi di sicurezza adeguati alla protezione di tutte le banche dati necessarie;
- formazione continua agli operatori sul segreto professionale e sulle modalità di trattamento dei dati.

8 Trasparenza e partecipazione

8.1 Modalità di informazione e coinvolgimento di ospiti e familiari

La Struttura assicura ad ospiti e familiari la massima trasparenza e possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi del servizio. Dopo la fase di informazione iniziale all'ingresso lo fa in particolare:

- informando ospite e familiari della pianificazione delle attività;
- garantendo ad ospite e familiari la possibilità di colloquio con il coordinamento della Struttura;
- informando tempestivamente ospite e familiari di tutte le problematiche sanitarie ed assistenziali rilevanti che possono insorgere nel percorso e coinvolgendoli nella scelta delle azioni necessarie;
- organizzando almeno 1 assemblea all'anno per i familiari per presentare la Relazione sul Servizio e confrontarsi su esigenze e proposte;
- organizzando momenti strutturati di partecipazione alla vita della Struttura, quali feste, celebrazioni o uscite.

8.2 Rilevazione della soddisfazione

Il grado di soddisfazione espresso dagli ospiti e/o dai loro familiari di riferimento è uno degli elementi più importanti per mantenere e migliorare la qualità del Servizio e la qualità della vita degli anziani.

Pertanto il Gestore ha sviluppato un sistema di rilevazione così articolato:

- ogni anno viene fornito ai familiari di riferimento un questionario anonimo per la rilevazione della soddisfazione;
- almeno 1 volta all'anno viene richiesto a tutti gli Utenti in condizione di rispondere di esprimere una valutazione sui principali aspetti del Servizio (pasti, relazioni, assistenza, ecc.);
- tutte le segnalazioni o i reclami (verbali o scritti, firmati o anonimi) vengono gestiti e documentati.

8.3 Modalità di comunicazione, segnalazione e reclamo

A ciascun ospite e ai suoi familiari è garantito il diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni, proposte o reclami, attraverso:

- comunicazione scritta al coordinatore presso la sede della struttura oppure a villaglicine@solcoravenna.it
- comunicazione verbale al coordinatore;
- utilizzo della cassetta per le segnalazioni disponibile in Struttura.

E' responsabilità del coordinatore:

- aprire la procedura apposita di gestione dei reclami prevista dal sistema qualità del Gestore;
- avviare gli accertamenti le eventuali azioni conseguenti necessarie;
- informare in ogni caso il segnalante, entro 15 giorni, delle azioni intraprese e/o provvedere ai chiarimenti del caso.

9 Allegati

- Villa Glicine – Contratto di accoglienza per Comunità Alloggio
- Villa Glicine – Contratto di accoglienza per Centro Diurno
- Villa Glicine – Tariffario
- Villa Glicine – Consenso informato al trattamento dei dati personali
- Villa Glicine – Documenti e dotazione per l'ingresso

Ravenna, 23.03.2023

Antonio Buzzi
Presidente cooperativa sociale Sol.Co