

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **RSA e CENTRO DIURNO SAN GIUSEPPE**

**Via Faentina, 11  
fraz. Ronta – 50032  
Borgo San Lorenzo (FI)**



## LA STORIA

La Residenza Sanitaria Assistenziale ed il Centro Diurno San Giuseppe sono ubicati in Via Faentina, 11 fraz. Ronta – nel Comune di Borgo San Lorenzo (FI).

La storia di Casa San Giuseppe, come luogo di accoglienza e assistenza, comincia nel 1907 quando la signora Elena Edlemann, nobildonna fiorentina, donò alle suore della Congregazione “Figlie della Carità” di San Vincenzo de’ Paoli la villa situata sulla Via Faentina a Ronta, nel comune di Borgo San Lorenzo (FI), affinché vi sorgessero l’Asilo infantile, la Scuola di Lavoro per le giovani e l’assistenza morale alle famiglie del paese.

Le Suore cominciarono e continuarono per anni la loro opera, nonostante le avversità che in diverse occasioni misero alla prova la struttura.

Nel 1919 Casa San Giuseppe subì gravi danni con il terremoto che causò veri disastri nella valle del Mugello, ma più gravi ancora furono i danni causati dal passaggio dei tedeschi nel 1943, lo scoppio delle mine e il bombardamento del 25 maggio 1944 che distrussero completamente la casa. La struttura, infatti, è molto vicina alla linea ferroviaria che collega Borgo San Lorenzo con Faenza e fu quindi bombardata dai tedeschi durante la ritirata del 1943.

Nel dopoguerra, intorno al 1952, la Casa fu ricostruita dal genio civile, dopo le reiterate istanze della Rappresentante legale della Congregazione.

Dal 1964 la struttura ha cominciato ad accogliere ex-degenti dell’ospedale psichiatrico, ma è dagli anni Novanta che le ospiti hanno iniziato ad arrivare in Casa Famiglia in maniera numericamente più consistente. Infatti è con la legge Finanziaria del 1994, che ha imposto lo smantellamento definitivo degli ospedali psichiatrici e la dimissione degli ultimi ospiti rimasti, che numerose ospiti sono approdate a questa nuova destinazione. In tal senso l’opera della Congregazione ha consentito di dare risposte adeguate e riconosciute come tali nell’ambito delle patologie psichiatriche delle persone anziane.

Il primo giugno 2003 la Congregazione ha affidato la gestione di Casa San Giuseppe alla Cooperativa Alveare, aderente al Consorzio CO&SO, ritenuta soggetto idoneo a dare continuità ad una esperienza che altrimenti rischiava di concludersi a causa della necessità di una sostanziale ristrutturazione e del numero sempre più esiguo di Suore che non consentiva loro di continuare ad occuparsi della gestione della struttura.

Il percorso che ha consentito di continuare l’esperienza di Casa San Giuseppe, ha visto la collaborazione di vari soggetti del territorio e nazionali, ciascuno con le proprie risorse e competenze: da un lato le Istituzioni locali, la ASL 10, zona Mugello, la Conferenza di Zona, la Comunità Montana e la Regione Toscana; dall’altro il no profit: la Cooperativa Sociale Alveare, il Consorzio CO&SO Firenze e il Consorzio CGM, insieme alla Congregazione “Figlie della Carità di San Vincenzo de’ Paoli”.

L’intero percorso ha permesso di dare continuità all’esperienza della Casa Famiglia S. Giuseppe; attraverso i lavori di ristrutturazione iniziati nel febbraio 2004, è stato possibile realizzare l’adeguamento strutturale e organizzativo che ha portato alla nuova destinazione di Casa San Giuseppe come Residenza Sanitaria Assistenziale per anziani e Centro Diurno per persone con patologia di Alzheimer e gravi disturbi del comportamento al fine di realizzare un progetto che, nel

suo complesso, consentirà di dare risposte a un bisogno fortemente emergente nel territorio del Mugello, sede della Cooperativa, e di incrementare l'occupazione, soprattutto femminile.

Nel 2005 la Cooperativa Alveare ha conseguito la certificazione etica per la responsabilità sociale SA8000 e nel 2006 la certificazione di qualità ISO9001 relativa alla progettazione e gestione di servizi residenziali e semiresidenziali per anziani.

Dal 01 Febbraio 2013 la gestione della RSA San Giuseppe è passata alla Cooperativa Il Girasole a seguito di una cessione di ramo di azienda.

## **FINALITÀ DELLA STRUTTURA**

La RSA può accogliere 40 ospiti ed è organizzata in modo tale da poter garantire agli utenti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità. A tale scopo viene incentivata la vita di relazione, sia interna che esterna alla struttura, la RSA favorisce altresì il mantenimento di contatti dell'ospite con l'ambiente di provenienza.

Rientra inoltre tra le finalità della RSA mantenere un ambiente il più possibile confortevole e familiare personalizzando gli interventi, tale finalità è perseguibile anche grazie al contenuto numero di ospiti che la struttura accoglie.

Il Centro Diurno può accogliere 10 anziani affetti da Alzheimer e/o patologie degenerative del sistema nervoso, che necessitano di interventi socio-assistenziali e riabilitativi di tipo diurno e si propone di offrire servizi di sostegno alle famiglie con interventi di sollievo giornaliero nella presa in carico del familiare, consentendo alla persona di permanere nel proprio contesto di vita e fornendo stimoli che favoriscano nell'anziano una riabilitazione di tipo sociale e comportamentale.

### **Le finalità della struttura:**

1. Accogliere anziani non autosufficienti in forma residenziale (temporanea o a tempo indeterminato) privatamente o in convenzione
2. Accogliere anziani con patologia di Alzheimer o gravi disturbi del comportamento in forma diurna privatamente o in convenzione.
3. Accogliere privatamente ospiti autosufficienti o comunque privi della valutazione del grado di non autosufficienza
4. Offrire una confortevole ospitalità ed un ambiente affettivo che consenta a tutti gli ospiti di trascorrere una vita serena e soddisfacente nel rispetto della loro individualità
5. Facilitare per l'utente il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura
6. Adozione di procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura
7. Applicazione di buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti
8. Tener conto, nei protocolli di assistenza e cura alla persona, delle capacità residue e delle opportunità di stimolo dell'autonomia.

9. Tener conto, nell'assegnazione delle camere agli utenti, dei loro bisogni specifici (es. condizioni patologiche, sesso, etc).
10. Organizzare la giornata e le attività in base esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali
11. Personalizzare degli ambienti di vita dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento
12. Favorire la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose

### CHI PUÒ ACCEDERE ALLA STRUTTURA

Alla struttura possono accedere:

- **RSA – privatamente:** persone autosufficienti e non autosufficienti, in convenzione: anziani non autosufficienti, valutati dalla commissione ASL e inseriti nelle graduatorie pubbliche
- **CENTRO DIURNO** - sia privatamente che in convenzione: persone con le stesse caratteristiche dell'RSA e con patologia di Alzheimer o gravi disturbi del comportamento

### SERVIZI EROGATI E PRESTAZIONI ESCLUSE

La RSA garantisce prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, sanitario e ricreativo, nonché prestazioni volte al miglioramento, al mantenimento ed al recupero, compatibilmente con il progressivo aumento dell'età e della condizione psico-fisica degli ospiti.

#### Servizi erogati:

**PULIZIA ORDINARIA DEGLI AMBIENTI DI VITA, ARREDI ED ATTREZZATURE:** consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, palestra, refettori ecc.);

Sono inoltre programmati interventi di pulizia generale straordinaria.

Il servizio è attivo tutti i giorni dalle ore 7 alle ore 13.

**IL SERVIZIO MENSA:** i pasti vengono preparati nella cucina interna alla struttura

Il vitto viene preparato preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di tabelle elaborate dalla dietista che collabora con la Cooperativa.

Il servizio è in outsourcing alla ditta SOVITE.

La somministrazione dei pasti viene effettuata nelle sale predisposte, nei seguenti orari:

- colazione con inizio alle 8.00
- intermezzo del mattino (the, succo di frutta) alle ore 10,00
- pranzo con inizio alle ore 12,00
- intermezzo del pomeriggio (the, succo di frutta, gelato nella stagione estiva) dalle ore 15,30
- cena con inizio alle ore 18.00

Il menù è stagionale, sono presenti 4 menù differenziati, articolati su sette giorni e per quattro settimane, con la possibilità di effettuare richieste speciali.

#### **SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA:**

il servizio di guardaroba è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per tutto quanto riguarda la normale manutenzione degli abiti personali e della biancheria di uso comune e la distribuzione negli armadi degli ospiti.

- Il servizio di lavanderia che, comprende il lavaggio del vestiario personale del residente, comprese la biancheria intima e la biancheria piana è esternalizzato.

#### **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

viene attuata da personale qualificato munito di attestato professionale di operatore socio-assistenziale, socio sanitario, socio sanitario specializzato e comprende le seguenti operazioni:

- assistenza di base all'ospite (aiuto nell'igiene personale, nella vestizione e nell'alzata);
- aiuto nella distribuzione ed assunzione dei pasti;
- aiuto nella deambulazione;
- interazione col personale sanitario;
- collaborazione con le altre figure professionali.

Il servizio viene garantito sulle 24 ore

#### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:**

l'infermiere

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- per l'espletamento delle funzioni si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto
- Il servizio viene garantito sulle 24 ore

#### **SERVIZIO DI ANIMAZIONE E ATTIVITA' SOCIALI PROGRAMMATE**

L'Animatrice promuove interventi ludico-ricreativi e riabilitativi al fine di mantenere attivi gli interessi degli ospiti e di prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi.

Le attività sono attualmente vincolate al rispetto della normativa relativa alla prevenzione della diffusione dell'infezione da SARS Corona Virus.

Le attività previste per questa area possono essere:

- Uscite/gite;
- Giochi di società e giochi logici
- Feste all'interno e all'esterno della struttura;
- Laboratori artistico-espressivi (pittura, disegno libero, collage, decoupage, creazione di piccoli oggetti, pasta di sale, ecc...);
- Laboratorio di cucina;
  - Lettura;
  - Proiezione di diapositive e film;
  - Attività di animazione musicale;
  - Progetto "movimento e stimolazione cognitiva" in collaborazione con i fisioterapisti;
  - Cura dell'orto-giardino.

### **RIABILITAZIONE PSICO-FISICA**

Le figure professionali coinvolte sono il fisioterapista e l'educatore professionale che svolgono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, l'insieme delle prestazioni riabilitative e rieducative che tendono a prevenire e ritardare le disabilità degli ospiti e a mantenere le capacità residue degli stessi.

Quest'area comprende:

- definizione del programma di riabilitazione
- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- terapia di socializzazione con gli anziani che si accostano al servizio;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- attività finalizzate al mantenimento delle attività quotidiane della vita (vestirsi, alimentarsi, ecc.);
- valutazione periodica e richiesta ausili

### **ALLOGGIO:**

in camera singola, doppia o tripla, con o senza servizio, l'assegnazione della camera viene disposta direttamente dalla RSA tenuto conto per quanto possibile delle esigenze e dei bisogni specifici del residente. L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (es. condizioni patologiche, sesso, etc.)

La struttura promuove e facilita la personalizzazione degli ambienti di vita compatibilmente con la normativa di riferimento.

La struttura è dotata di uno spazio adeguato al guardaroba dell'utente: tale spazio è stato ideato sulla base dei criteri richiesti dalla convenzione con il comune di Borgo San Lorenzo (armadio doppia anta e comodino).

### **ALTRI SERVIZI:**

- uso di servizi, apparecchi e locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione
- servizio di parrucchiere e podologo.
- servizio religioso su richiesta la struttura favorisce la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose
- interventi generali di natura sociale volti a seguire i rapporti con la famiglia e con l'esterno

### **COMUNICAZIONI ESTERNE**

#### **1)TELEFONATE**

I residenti hanno accesso al telefono per ricevere e fare chiamate, ed è facilitata la comunicazione telefonica da e verso l'esterno, attraverso diverse postazioni sia nei reparti residenziali che al diurno.

È possibile effettuare video-chiamate su appuntamento.

#### **2)POSTA**

I residenti hanno la possibilità di ricevere e inviare la posta con facilità.

La posta in entrata è portata all'ufficio amministrativo direttamente dal postino: la posta è poi consegnata al coordinatore di reparto che provvede alla consegna diretta e tempestiva all'ospite.

I residenti che desiderano usufruire di un servizio postale in uscita possono richiedere di essere accompagnati direttamente all'ufficio postale, rivolgendosi ai coordinatori dei reparti. Se non è necessaria la presenza fisica all'ufficio postale, sarà compito dei coordinatori prendere in carico la posta e portarla all'ufficio amministrativo, che provvede ad espletare il servizio in uscita.

### **PRESTAZIONI ESCLUSE:**

Sono a carico degli interessati o di altri enti o istituzioni:

- l'assistenza medica di base
- bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria
- il trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla struttura
- il trasporto dell'utente per visite mediche
- le spese funerarie in caso di morte dell'ospite
- il trasporto dell'utente dall'abitazione al Centro diurno e viceversa.
- le sigarette ed altri generi voluttuari
- gli eventuali farmaci a pagamento

### **ORGANIZZAZIONE INTERNA:**

Gli addetti ai servizi sono suddivisi in 5 unità operative, ogni unità operativa riferisce al proprio coordinatore, le équipe si riuniscono periodicamente. Ogni équipe corrisponde ad un gruppo di lavoro, il metodo si basa sullo scambio orizzontale tra le varie professionalità che si incontrano per elaborare e verificare i piani di assistenza personalizzati e per affrontare i problemi del servizio.

Il lavoro per progetti personalizzati richiede il coinvolgimento di tutta l'organizzazione, per superare l'impostazione del lavoro per prestazioni ed invece considerare l'ospite nella sua globalità. Si procede inizialmente alla rilevazione dei bisogni dell'anziano in tutti gli aspetti, sanitari, relazionali, fisici, ecc. Dopo l'analisi si definisce in sede congiunta tra i vari operatori un progetto di lavoro che viene periodicamente verificato e revisionato.

Gli orari delle diverse attività e i turni degli operatori sono basati sulla massima flessibilità e vengono continuamente revisionati e riadattati sulla base delle esigenze e dei programmi del servizio.

I gruppi di lavoro:

- 2 équipe assistenziali: nucleo A e nucleo B.
- Equipe area infermieristica.
- Equipe area riabilitativa.
- Equipe pulizie, guardaroba.
- Equipe area sociale e Centro Diurno.

Servizio amministrativo e direzione:

- Coordinatore struttura

Servizio gestione delle risorse umane, direzione amministrativa, ufficio acquisti sono collocati la sede della Cooperativa il Girasole.

## **ASSISTENZA MEDICA**

Gli ospiti della RSA fruiscono delle normali prestazioni organizzate sul territorio e derivanti dal servizio sanitario nazionale. Ciascun ospite fa scelta del proprio medico.

Le prestazioni sanitarie seguono la normativa vigente per le RSA che prevede almeno un accesso mensile per ogni ospite convenzionato e accessi a chiamata per urgenze, per gli ospiti privati vige la regolamentazione prevista per l'assistenza a domicilio.

## **RICOVERI OSPEDALIERI**

Atteso che il ricovero in ospedale viene effettuato per un particolare stato di salute dell'anziano su ordine del medico personale o di altro sanitario che si sia trovato nella necessità di visitarlo, vengono fissati alcuni criteri di massima per effettuare il trasporto all'ospedale.

Questo avviene per mezzo di autoambulanza pubblica.

Durante la permanenza in ospedale la RSA assicura un contatto periodico con i medici che hanno in carico l'ospite e con i familiari.



## LA VITA QUOTIDIANA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività della RSA in maniera tale da permettere nei limiti strutturali esistenti, l'organizzazione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione di ogni singolo ospite. A seconda delle proprie preferenze, disponibilità ed attitudini, l'ospite potrà essere coinvolto in attività di collaborazione nei lavori attinenti alla vita quotidiana della struttura, quali giardinaggio, guardaroba e qualsiasi altra attività utile.

## ORARI DI VISITA E USCITE

La struttura consente le visite agli ospiti e l'accesso alla struttura senza limitazioni di orario, compatibilmente con le attività previste e nel rispetto della privacy e delle esigenze di tutti gli ospiti. Nel caso di uscite i rientri serali normalmente sono fissati alle ore 22.00, possono essere concesse deroghe su richiesta dell'interessato o dei familiari. Riguardo alla sveglia mattutina ed al ritiro serale in camera, gli orari sono elastici pur sempre nel rispetto delle esigenze degli altri utenti e di organizzazione dei vari servizi. Gli ospiti sono liberi di uscire e rientrare nella RSA quando lo desiderano, salvo il rispetto dell'orario dei pasti, previa comunicazione verbale dell'uscita al personale in turno. Agli ospiti in particolari condizioni psichiche o fisiche, che non permettano l'autonoma uscita senza il pericolo di arrecare danno a sé od altri, può essere vietato di allontanarsi dalla struttura se non accompagnati. Se l'ospite desidera allontanarsi dalla struttura per uno o più giorni, deve darne comunicazione verbale ai referenti dell'area assistenziale che provvederanno ad annotarlo sulle consegne.

### LA GIORNATA TIPO

La giornata nella RSA e nel Centro Diurno è organizzata in modo da rispettare il più possibile le abitudini e le esigenze degli ospiti, in tal senso gli orari e le attività non sono organizzate in modo rigido, indichiamo quindi una organizzazione di massima che viene adeguata il più possibile alle esigenze individuali. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali:

## RSA

Mattina	Pomeriggio
<ul style="list-style-type: none"><li>- 7.00 inizio alzata e igiene personale</li><li>- 8.30 inizio colazione</li><li>- 9.00-12.00 attività (secondo piano di animazione) e/o tempo libero</li><li>- 12.00 inizio pranzo</li><li>- 13.30 messa a riposo degli ospiti che lo desiderano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 14.00-16.30 alzata e igiene personale ospiti</li><li>- 15.00 – 16.30 attività e/o tempo libero (secondo piano di animazione)</li><li>- 15.30 – 16.00 merenda</li><li>- 18.15-19.30 cena</li><li>- dalle 19.30 in poi: tempo libero e preparazione per la messa a letto degli ospiti</li></ul>

## CENTRO DIURNO

Mattina	Pomeriggio
<ul style="list-style-type: none"><li>- 9.00-10.00 accoglienza</li><li>- 10.00-12.00 attività programmate</li><li>- 12.00 inizio pranzo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 13.00-14.30 riposo</li><li>- 14.30 – 16.00 attività programmate</li><li>- 15.30 merenda</li><li>16.00-17.00 riposo, socializzazione e uscita</li></ul>

### ARTICOLAZIONE ED UTILIZZO DEGLI SPAZI

#### RSA

**Nucleo A** (piano terra e primo piano):

16 posti con ospiti a carico assistenziale medio – basso, che ospita persone parzialmente autonome e con buone capacità di gestire la vita quotidiana e le relazioni sociali sia all'interno che all'esterno della struttura e comprende: 5 Camere singole (con e senza bagno) - 4 camere doppie (con e senza bagno) - 1 bagno assistito - 1 camera tripla (con bagno) Sala soggiorno pranzo - Sala TV

**Nucleo B** (secondo piano):

24 posti per ospiti non autosufficienti ad alto carico assistenziale e/o con patologia di Alzheimer o gravi disturbi del comportamento. Il nucleo B comprende: 12 Camere doppie (con e senza bagno) - 1 bagno assistito - Sala soggiorno pranzo - Saletta da pranzo - Sala di lettura

Per tutti gli ospiti sono a disposizione la palestra, la stanza per la fisioterapia, la sala TV e le stanze per le attività (sala animazione, cucina terapeutica, soggiorno) che sono poste al primo piano

### CENTRO DIURNO

Il servizio è collocato al I piano della RSA San Giuseppe e comprende:

zona pranzo - cucina terapeutica - 1 soggiorno-pranzo - 1 palestra completa delle necessarie attrezzature - 1 stanza attività - 1 stanzetta per riposo pomeridiano - 2 bagni.

Il giardino della RSA può essere liberamente utilizzato dagli ospiti e dai loro visitatori anche per scopi ricreativi e ludici nel rispetto dell'integrità dell'ambiente stesso.

Nei locali del centro diurno, a disposizione anche degli ospiti dell'RSA, sono presenti una piccola libreria integrata continuamente, dove gli ospiti hanno libero accesso, e attrezzature e materiali per le attività ludico ricreative.

### COMFORT MICROCLIMA E SICUREZZA

Viene posta particolare attenzione alla personalizzazione ed al comfort di ogni camera e ambiente; pertanto le caratteristiche ambientali e gli arredi possono garantire le opportunità di scelta personale negli arredi, compatibilmente con la normativa di riferimento. I materiali, le finiture e i colori sono scelti in base a criteri di piacevolezza, che riproponga modelli familiari. Le finestre sono ampie e luminose.

Ogni estate viene garantito il monitoraggio della temperatura (cfr. dossier archivio “Microclima” - armadio ufficio amministrativo) come da richiesta del presidente della Commissione di vigilanza strutture.

Il comfort è soggetto a cadenzate verifiche da parte del referente interno alla struttura, che è individuato nella figura del coordinatore delle attività socio-assistenziali dei reparti.

Inoltre il livello di comfort è valutato anche dagli utenti e dai familiari tramite uno specifico questionario (Questionario per valutazione soddisfazione ospiti e terzi).

È assicurata inoltre l'accessibilità dell'utenza agli spazi della struttura e l'individuazione dei percorsi interni ed esterni, e presente un'idonea segnaletica, leggibile a distanza e protetta da manomissioni.

### **VOLONTARIATO, RETE TERRITORIALE E FAMILIARI**

È consentito il libero accesso, nel rispetto delle regole, agli appartenenti al Volontariato riconosciuto e alle realtà della rete territoriale, quali scuole, ASL, parrocchie, sia per dare assistenza morale agli ospiti, sia per organizzare momenti di svago e di festa. Allo stesso modo, sia auspica e favorisce una collaborazione con i familiari degli ospiti

I volontari, i familiari e gli appartenenti alle organizzazioni della rete territoriale debbono attenersi ai programmi concordati con la Direzione e comunque astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura nel rispetto della privacy degli ospiti.

Il referente dei servizi svolti dalle associazioni di volontariato e dalla comunità locale è il coordinatore del centro diurno. Il compito del referente è quello di tenere i rapporti con i rappresentanti delle associazioni e delle comunità locali al fine di mantenere un rapporto costruttivo e promuovere lo sviluppo del servizio.

### **RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

La RSA promuove la costituzione della rappresentanza degli ospiti e dei familiari con i seguenti scopi:

- realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione dei servizi
- fornire suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi
- collaborare con la Direzione, con gli ospiti, con il personale al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.

Essa si compone di tre membri eletti ogni tre anni dall'assemblea degli ospiti e dei familiari

### **DIREZIONE e PERSONALE**

Il direttore della RSA ha il compito di sovrintendere al funzionamento dei servizi e del personale e di curare il collegamento di tipo tecnico con altre realtà territoriali.

Il personale deve essere adeguato al numero degli ospiti in maniera da consentire il buon funzionamento della RSA, e comunque non inferiore al minimo previsto dalle vigenti disposizioni normative.

I compiti e le mansioni dei singoli componenti il personale sono quelli previsti dalla loro qualifica con riguardo all'obbligo della collaborazione per il buon funzionamento della RSA, alla rispondenza del servizio e alle necessità che vi si manifestano.

Il personale della RSA si impegna affinché i rapporti con gli ospiti siano improntati al massimo reciproco rispetto, in un clima di serena e cordiale collaborazione.

Ciascun ospite è riservato uguale di trattamento e non possono essere accettate dal personale mance o compensi da parte degli ospiti e dei loro congiunti.

Nel caso in cui dovessero sorgere incomprensioni di qualunque natura tra il personale, gli ospiti e i parenti degli ospiti gli stessi dovranno evitare confronti diretti e riferire i motivi di conflitto ai coordinatori.

## RECLAMI E RICHIESTE

### Richieste verbali

Ogni ospite e familiare ha il diritto di rivolgere domande su come è erogato il servizio ad ogni livello, con richieste a cui il personale deve rispondere in modo e tempi adeguati.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, invitiamo ospiti e familiari ad inoltrarlo ai coordinatori di équipe o alla direzione.

### Modalità e procedura per i reclami

I reclami rappresentano uno strumento fondamentale per la segnalazione immediata di eventuali disservizi, problematiche o insoddisfazioni relative ai servizi erogati dalla cooperativa.

Ogni utente (o familiare/rappresentante legale) può presentare il reclamo in forma scritta, compilando l'apposito modulo consegnato all'attivazione del servizio. Il modulo può essere inviato tramite fax, oppure tramite e-mail all'indirizzo dedicato [direttore.ronta@coopilgirasole.it](mailto:direttore.ronta@coopilgirasole.it).

Per garantire la massima trasparenza e tracciabilità, il modulo di reclamo deve contenere le informazioni essenziali per la presa in carico: nome e cognome del segnalante, contatti, motivo e descrizione della segnalazione, eventuali riferimenti del servizio o personale coinvolto.

Il reclamo viene registrato dal coordinatore di riferimento, che ne verifica la validità, assicura la trasmissione agli organi responsabili e avvia la procedura di risoluzione interna. Tutti i reclami ricevuti sono trattati nel rispetto della privacy e utilizzati esclusivamente per il miglioramento del servizio.

La cooperativa si impegna a fornire una risposta formale entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, informando l'interessato sugli esiti delle verifiche e sulle eventuali misure correttive adottate.

In caso di necessità, è possibile richiedere un incontro diretto con i responsabili del servizio per ulteriori approfondimenti o chiarimenti.

Questa procedura ha l'obiettivo di tutelare l'utente e favorire il continuo miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi domiciliari offerti.

## **GESTIONE E MANTENIMENTO DELLA QUALITÀ**

La direzione, seguendo le linee dettate dal Sistema Qualità della cooperativa “Il Girasole”, promuove la qualità dei servizi erogati e della struttura attraverso un apposito “Piano della qualità”, in cui si definiscono obiettivi e azioni di miglioramento, che annualmente viene aggiornato ed esposto in bacheca.

Rientra nelle mansioni del direttore il ruolo di facilitatore della qualità, per il raggiungimento degli obiettivi di qualità, attraverso azioni di monitoraggio e verifica con la collaborazione dell'équipe dei coordinatori.