

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza**

### **Residenza *Villa Genusia***

Edizione 01 luglio 2014

*Gentilissimi Ospiti, Stimatissime Famiglie,*

*l'opuscolo che Vi viene presentato, con gli allegati 1, 2, 3 costituisce la **Carta dei Servizi** del **Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza**, di seguito **C.D.I.** della **Residenza Villa Genusia** di Marina di Ginosa (Ta). Si tratta di un documento che Vi permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il **C.D.I.** della **Residenza Villa Genusia** offre, per rispondere in modo attento e mirato ai Vostri bisogni e alle Vostre aspettative. La **Carta dei Servizi** non è solo un opuscolo informativo, ma è anche uno strumento utile affinché possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto **C.D.I.** sanitario e socio- assistenziale fondato da radicati principi di solidarietà fra le generazioni con particolare attenzione alle persone anziane in stato di bisogno. A Voi utenti e famiglie è attribuito un ruolo importante all'interno del **C.D.I.** della **Residenza Villa Genusia**, pertanto Vi invitiamo ad offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi che dovessero essere riscontrati; oltre alla costante relazione con il nostro personale, è possibile utilizzare la modulistica apposita, che alleghiamo per conoscenza. Noi (l'organizzazione e il personale) faremo tutto il possibile per comprendere le Vostre esigenze e garantire tutte le prestazioni sanitarie, socio-assistenziali riabilitative ed educative adeguate oltre ad un soggiorno confortevole. Il nostro credo nell'amore per il prossimo, specialmente se si tratta di persone bisognose di cura ed assistenza e la Vostra preziosa collaborazione ci permetteranno di migliorare continuamente il benessere di tutti gli ospiti del **C.D.I.** della **Residenza Villa Genusia**, garantendo loro una solidale convivenza nel rispetto della identità e dignità di ognuno ed offrendo una esistenza serena, con l'aiuto di operatori attenti ad ogni loro necessità.*

**Il PRESIDENTE e DIRETTORE**

**GENERALE**

*Francesco Castria*

## **INDICE**

Chi Siamo

La nostra Impresa Sociale

Il nostro Modello di Gestione

L'Impresa Sostenibile per creare valore

Il Centro Diurno Integrato

L'Equipe e l'Organico

Principi ispiratori

I Destinatari del Centro Diurno Integrato – le rette – il deposito cauzionale

Carta dei Servizi – Verifica ed Aggiornamento annuale

L'accoglienza

L'Ospitalità e le Prestazioni

I momenti di visita

I pasti .

Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale

Il servizio animazione e terapia occupazionale

Il servizio di parrucchiera e podologo/pedicurista

Il servizio di lavanderia, stileria e guardaroba

Il servizio religioso

I giornali

Gli oggetti personali

Tutela della privacy

I certificati

Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche

Le assenze

Relazioni tutori, curatori e amministratori di sostegno

Le dimissioni

Riserva di dimissione da parte del C.D.I.

## **ALLEGATI**

Carta dei Diritti dell'Anziano

Scheda di segnalazione di disservizi, reclami e suggerimenti C.D.I.

Questionario conoscitivo sulla Qualità dei Servizi C.D.I.

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Giosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

## Chi Siamo

Siamo una soggetto privato non profit denominato *Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale, voluta da un gruppo di semplici e privati cittadini di Ginosa (Taranto) che dopo oltre 5 anni d'impegno nell'Assistenza Domiciliare sul territorio comunale, a favore delle persone anziane e disabili bisognose di cura e di assistenza e forti del proprio credo nei principi della solidarietà e della sussidiarietà, si sono organizzati, per promuovere la realizzazione di una struttura socio sanitaria nel proprio Comune, denominata Residenza *Villa Genusia*.

La Cooperativa come società senza fini di lucro, a norma dello Statuto si propone di realizzare i propri scopi sociali in modo prevalente, ma non esclusivo, mediante la realizzazione e la gestione complessiva di una struttura residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria tra cui un apposito **C.D.I. (Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza)** come definito dal Regolamento Regionale 10 febbraio 2010 n. 7, della Regione Puglia. (Modifiche al Regolamento Regionale 18 gennaio 2007 n.4 attuativo della Legge Regionale 10 luglio 2006 n.19 – “Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia” – Art. 60 ter (*Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza*))

Quindi *Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale ha realizzato la Residenza *Villa Genusia* ed è proprietaria ed Ente Gestore della Residenza *Villa Genusia*, quindi si configura non come una generica società di servizi, ma come Ente Gestore che assume in modo globale ed esclusivo la conduzione dell'intera struttura, punto di riferimento di una Rete di Servizi Integrati alla persona di tipo sanitaria e socio assistenziale, residenziali, semiresidenziali e domiciliari. La Residenza *Villa Genusia* è gestita da **soci lavoratori**, che si sono associati liberamente condividendone gli scopi sociali, espressi in un proprio Statuto, hanno a loro volta eletto il proprio Consiglio di Amministrazione con il Presidente, rappresentante legale della Cooperativa. In caso di prestazioni specialistiche o altamente qualificate provvede alla stipula di appositi contratti con enti o professionisti. L'esperienza originale di *Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale, in qualità di **impresa sociale, senza fine di lucro**, che promuove e sviluppa i principi di **solidarietà e sussidiarietà** sociale, è assolutamente diversa nel

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

contesto del non profit; diversità che potrebbe esser definita “**economia della solidarietà**”. La garanzia per ottenere una Rete di Servizi Integrati e un **C.D.I.** di qualità è data dal nostro modo d’essere Cooperativa Sociale, cioè un inedito modello operativo di *mutualità prevalente*, interna ed esterna e di solidarietà sociale. Cioè una organizzazione di interventi efficaci e servizi differenziati a largo spettro, dove l’approccio assistenziale sanitario (medico, infermieristico, fisioterapico, educativo e sociale) vede prendersi carico di tutte le dimensioni che interessano le persone fragili che a noi si rivolgono. In questo senso riteniamo che la comunità ed il territorio quindi, e non il singolo servizio pubblico o privato, sono i luoghi considerati funzionali per sostenere e dare **risposte programmate** alla fragilità ed alla non autosufficienza, man mano che esse si manifestano e non risposte che sono legate ancora purtroppo alla cultura ed alla mentalità dell’emergenza.

## **La Nostra Impresa Sociale**

### **a) *La Soggettività unica per una gestione eccellente.***

La nostra cooperativa è un soggetto unico che, con risorse proprie, esponendosi direttamente con Istituti di Credito, progetta, costruisce a gestisce la Rete di Servizi Integrati.. Questo essere soggetto unico, è significativo per ottenere una gestione di qualità, infatti ciò fa in modo che i parametri gestionali organizzativi e logistici, siano tutti elementi considerati e definiti già nella fase di progettazione e quindi della costruzione della struttura da noi realizzata. Pertanto non essendo noi una impresa immobiliare, ma essenzialmente un soggetto gestore di servizi sanitari e socio-assistenziali alla persona, la progettazione e la costruzione impostata e seguita da noi, evita il rischio di rendere le strutture per loro inadeguatezze di difficile gestione.

### **b) *La Cooperativa sociale.***

La modernizzazione economica e sociale, la complessità delle malattie che colpiscono le persone fragili ed in modo particolare gli anziani e i vecchi, del nostro Paese e d’Europa, hanno messo in crisi il modello familiare tradizionale, al punto che la famiglia non riesce più ad assicurare a livello domiciliare una cura ed assistenza adeguata ai propri cari. Lo dimostra il grande ricorso all’utilizzazione di ”badanti”, per lo più straniere, spesso irregolari, senza alcuna formazione professionale e con una incertezza dei tempi di assistenza. Quindi ne deriva che occorrono nuovi e diversi soggetti gestori di servizi sanitari e socio-assistenziali, capaci di esercitare nella cura ed assistenza, rapporti

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

reciproci di solidarietà, certezza e stabilità dei tempi di assistenza, competenza professionale riconosciuta ed alta qualità organizzativa e gestionale. **La forma cooperativa a mutualità prevalente, il suo essere impresa sociale, tra pubblico e privato rappresenta un modello strategico..**

Questo vuol dire che la forma cooperativa della società, consente ai soci lavoratori, ad ogni livello professionale, di vivere l'intrapresa con lo stesso interesse e sono animati dagli stessi radicamenti valoriali di natura sociale e di mutualità, interna fra soci ed esterna verso l'utente/cliente. Quindi persone tutte unite dagli stessi fini, che si assumono le loro responsabilità, si mettono in gioco in prima persona e con la loro fiducia reciproca, riescono a fare un lavoro solidale, gratificante e sicuro.

**c) *La nostra autonomia gestionale.***

Tutti i servizi del **C.D.I.** (*Centro Diurno*), di cura ed assistenza, medica infermieristica, fisioterapica, educativa e di igiene alla persona e agli ambienti insieme alla cucina, servizio di ristorazione, lavanderia, guardaroba, pulizie, manutenzione, bar ecc., sono tutte attività svolte in autonomia senza alcuna esternalizzazione. Anche questa scelta, di essere assolutamente autonomi nella gestione, dei servizi anche "alberghieri", è importante per l'affermazione del nostro modo di operare. Non avendo attività date in appalto, salvo il solo lavaggio della biancheria piana, ci consente di avere rette calmierate, una migliore e più omogenea programmazione dei tempi di lavoro, sia dal punto di vista della quantità, che della qualità ed una migliore economia aziendale. Per principio e grazie alle nostre metodologie, procedure di attività e controllo, facciamo ogni sforzo per far dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza. Questo è l'elemento principe della qualità dei nostri servizi, che determina effetti positivi sulla organizzazione degli stessi e sulla soddisfazione degli ospiti. Altro nostro valore è rappresentato dal fatto che tutti i soci che operano in Cooperativa, sulla base l'efficacia del nostro modello di solidarietà sociale, sono prese dal desiderio di migliorare e proiettarsi verso nuove e diverse iniziative nel settore dell'assistenza sociale e sanitaria a favore di persone fragili. Questa volontà di

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

crescere allarga le possibilità di miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro dei soci della cooperativa.

**d) *La mission.***

Per rendere tale sistema realmente efficiente sfruttandone tutte le potenzialità, la nostra cooperativa applica modelli organizzativi adeguati alla realizzazione di questa politica, capaci di coniugare aspetti tecnici con i bisogni della società, tenendo sempre presenti i principi basilari sui quali la nostra attività affonda le proprie radici della cooperazione.

## **Il Nostro Modello di Gestione**

Il nostro modello di gestione del **C.D.I.**, si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti ed un migliore qualità della vita, **facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza** e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno. La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- a. conoscenza dell'utenza;
- b. programmazione;
- c. momento operativo;
- d. controllo;
- e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva;
- f. formazione permanente per un miglioramento continuo

**a. *conoscenza dell'utenza***

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti, costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi ed i successivi interventi. La raccolta di informazioni con la compilazione dei **PAI (Piani Assistenziali Individuali)**, ha lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- storia, condizione/situazione e stato utenza;
- limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive);
- capacità di comunicazione ecc.

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

Quindi Il PAI è lo strumento principale per garantire un servizio di qualità, per programmarlo, controllarlo e migliorarlo continuamente, attraverso verifiche ed azioni correttive delle criticità.

***b. programmazione***

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fundamentalmente un orientamento al cliente, che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

***c. operatività***

E' proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (**chi fa che cosa, dove quando come e quanto**) volti a mantenere una relazione

professionale, di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

***d. controllo***

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

***e. valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva***

L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i soci che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente, ed impostate le adeguate azioni correttive.

***f. formazione permanente per un miglioramento continuo***

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanentemente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

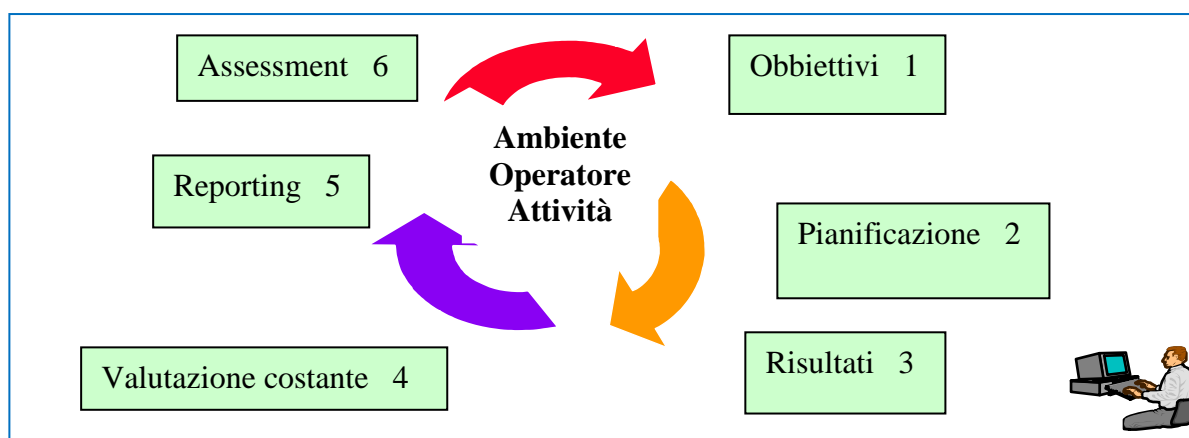
lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa. La Direzione ha la responsabilità di programmare la Formazione e di assicurarne una efficace realizzazione; i dirigenti con alcune figure professionali della società (i medici, lo psicologo, i fisioterapisti ecc.) sono essi stessi formatori divenendo punto di riferimento, anche docenti di know-now e portatori di esperienza.

## L'impresa sostenibile per creare valore

L'impresa crea valore quando orienta la propria gestione verso l'obiettivo della sostenibilità. Pertanto la sostenibilità della nostra impresa sociale è la capacità della nostra organizzazione, di perseguire un continuo sviluppo economico e sociale e di proiettare l'attività all'infinito, tenendo in debita considerazione l'impatto sul proprio patrimonio e sul proprio capitale umano. Quindi noi per conseguire il nostro obiettivo finale di "*l'impresa sostenibile*", operiamo e coniughiamo, in modo circolare e sinergico, l'aspetto economico-competitivo, la legittimazione sociale e l'efficiente utilizzo delle risorse. Ne consegue che per la cooperativa, detto processo

di creazione del valore, è visto come una dinamica di creazione, accumulo, riproduzione, incremento di conoscenza e fiducia. In questo senso, la nostra attenzione alle attese espresse dallo stakeholder network, in cui siamo inseriti, ci fa assumere una precisa responsabilità sociale, che ne orienta azioni e comportamenti verso obiettivi di coesione e consenso. Quindi maggiore è il nostro impegno in campo sociale, sul territorio e nella comunità e più ampio è il grado di legittimazione conseguibile ed il suo effetto sull'accrescimento della risorsa "*fiducia*", divenendo così una impresa responsabile.

### SISTEMA CREAZIONE VALORE CON CONTROLLO DI TIPO FEEDBACK



*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Giosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)



## **Centro Diurno Integrato**

Da **Piazza Orologio**, dove c'è la reception, il bar e la grande hall, in cui si organizzano convegni ed incontri socio culturali, spettacoli e feste oltre a tenere veri e propri laboratori di terapia occupazionale finalizzato al recupero cognitivo degli anziani, a destra si va in **Via Matrice** e quindi al **Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza**; lungo il percorso ci sono i seguenti altri servizi della

- il laboratorio di terapia occupazionale e creativo di animazione;
- la palestra di fisioterapia;
- i box di terapie elettromedicali (tens, ionoforesi ecc.);
- i servizi di toilette, igienici e docce con armadietti per esterni;
- parrucchiere e pedicurista;
- Il centro di idroterapia con vasca/piscina e camminamenti in acqua fredda/calda;
- l'aula di formazione;
- la chiesetta S. Francesco.

Da **Piazza Orologio** proseguendo verso sinistra si va in **Corso Vittorio Emanuele**, qui si trovano:

- gli uffici della Presidenza e delle Direzioni;
- gli uffici amministrativi e delle risorse umane;
- la lavanderia, stireria e guardaroba
- la cucina centrale
- deposito derrate alimentari
- deposito farmaci
- magazzini vari
- spogliatoio m/f per personale infermieristico ausiliario e dei servizi
- servizi di toilette, igienici e docce con armadietti per operatori.

Il **C.D.I.** è strutturato per poter ospitare, fino ad un max. di 30 persone anziane, queste persone possono accedere, su decisione esclusiva dell'ASL Distrettuale Territoriale competente, i

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Giosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito Territoriale Distrettuale, in stretto rapporto con il MMG (Medico di Medicina Generale) dell'utente /ospite ed il Responsabile del **C.D.I.**

## **L'Equipe Socio Sanitaria**

L'Equipe Socio Sanitaria funziona come U.V.G.I (Unità Valutativa Geriatrica Interna) ed è composta dal medico, specialista geriatra, l'infermiere, il terapeuta della riabilitazione, l'educatori, l'assistente sociale, l'animatore sociale e da operatori socio sanitario.

L'equipe Sanitaria-Socio-Assistenziale e l'Uvgi, lavorano in modo integrato e sinergico, sotto la guida del medico, con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute della persona, elabora e fa stesure dei PAI (piani assistenziali individuali) per gli ospiti, favorendo la collaborazione con la famiglia, coinvolgendola in tutto il percorso assistenziale e ricercandone sempre il consenso. Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale.

<b>FIGURE PROFESSIONALI</b>	<b>X 30 OSPITI</b>
MEDICO SPECIALISTA GERIATRA/NEUROLOGO	<b>1</b> UNITA' a <b>8</b> ORE/SETT.
PSICOLOGO (*)	<b>1</b> UNITA' a <b>20</b> ORE SETT.
INFERMIERE	<b>1</b> UNITA' a <b>12</b> ORE/SETT.
FKT	<b>1</b> UNITA' a <b>12</b> ORE/SETT.
EDUCATORE PROF.	<b>4</b> UNITA' a <b>40</b> ORE/SETT.

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P.IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

OSS

4 UNITA' 40 ORE/SETT.

## **ORGANICO**

(\*)**Coordinatore del Servizio**

### **I Principi Ispiratori**

L'attività del **C.D.I. Residenza *Villa Genusia*** si svolge nel pieno rispetto di alcuni fondamentali principi:

○ ***Libertà***

Ogni ospite è libero di intrattenere rapporti con altri ospiti, altri familiari ed altre persone che sono in visita nel nostro **C.D.I.** nel rispetto delle libertà altrui e mantenendo un comportamento eticamente e moralmente dignitoso.

○ ***Eguaglianza***

Ogni ospite ha il diritto di ricevere l'assistenza, le cure mediche e riabilitative più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

○ ***Imparzialità***

I comportamenti dei Soci lavoratori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

○ ***Continuità***

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale assicura la continuità e la regolarità delle cure dell'assistenza a tutti gli ospiti. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, soprattutto se non dipendenti dalla propria volontà, adotta tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, richiamando tutti i soci lavoratori alla responsabilità e al rispetto del patto sociale rappresentato dallo Statuto della Cooperativa.

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P.IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

○ **Partecipazione**

La struttura garantisce all'utente e alla sua Famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara ed esauriente; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate in incontri periodici di nucleo, con tutto il personale dello stesso; inoltre annualmente viene distribuito, per la sua compilazione, il questionario conoscitivo sulla qualità dei servizi (vedi allegato 3), poi c'è la possibilità, compilando apposite schede, di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio (vedi allegato 2), per i quali l'utenza riceve evasione entro 15 gg. dalla data di inoltro. La struttura promuove inoltre la collaborazione continua con il volontariato singolo ed associato, che integra l'intensa ed importante attività delle educatrici ed animatrici nella loro azione di terapia occupazionale.

○ **Efficienza ed efficacia**

I servizi offerti dalla struttura sono erogati in modo da garantire un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

## **I destinatari del C.D.I. – Rette e Deposito Cauzionale**

Il Centro Diurno Integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza ha le seguenti caratteristiche:

**Tipologia e carattere destinatari:**

Il centro diurno demenze è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata all'accoglienza di soggetti in condizione di non autosufficienza, che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata.

Il centro è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in regime di semiresidenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato, così come definito dal rispettivo Piano assistenziale individualizzato (PAI).

Non possono essere accolti nel Centro le seguenti tipologie di utenti:

- Malattia psichiatrica (es. schizofrenia..);
- Demenza di grado avanzato, tale da non consentire il ciclo semiresidenziale di assistenza e le tipologie di prestazioni ivi erogabili;

**Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

- Disturbi del comportamento di entità tale da compromettere lo svolgimento delle attività del Centro.

### ***Ricettività***

Il Centro è strutturato per una capacità ricettiva massima di n. 30 utenti. Per strutture specializzate per l'accoglienza di specifiche patologie, il Centro può essere strutturato su una

### ***Prestazioni***

Il Centro pianifica le attività diversificandole in base alle esigenze dell'utenza e assicura l'apertura per almeno otto ore al giorno, per sei giorni la settimana, dal lunedì al sabato. La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà variare da un minimo di 3 a un massimo di 6 giorni a settimana, in base a quanto definito nel PAI.

Finalità complessive del Centro sono le seguenti:

- Controllare/contenere il processo di deterioramento cognitivo ed i disturbi del comportamento;
- Mantenere il più a lungo possibile le capacità funzionali e socio relazionali;
- Consentire il mantenimento dei soggetti a domicilio, ritardando il ricovero in strutture residenziali;
- Aiutare la famiglia a comprendere l'evoluzione cronica della malattia e supportare il care giver rispetto alle attività del Centro;
- Garantire il dialogo e la collaborazione con gli altri servizi sanitari e sociosanitari della rete.

Il Centro organizza:

- Servizio di accoglienza
- Attività di cura e assistenza alla persona
- Servizio medico ed infermieristico
- Attività di terapia occupazionale
- Attività di stimolazione/riattivazione cognitiva (memory training, terapia di ri-orientamento alla realtà – ROT, training procedurale);
- Attività di stimolazione sensoriale (musicoterapia, arte terapia, aromaterapia, ecc.);
- Attività di stimolazione emozionale (terapia della reminiscenza, terapia della validazione, pet-therapy, psicoterapia di supporto);

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1– 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

- Strategie per la riduzione della contenzione, specie farmacologica, e per l'utilizzo dei presidi di sicurezza;
- Socializzazione, attività ricreative, ludiche, culturali, religiose;
- Servizio pasti;
- Servizio trasporto da e per l'abitazione propria;
- attività ludiche ed educative, che si integrano con quelle sanitarie ed assistenziali;
- valorizzare la persona nella sua globalità;
- rafforzare le capacità funzionali;
- attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e sostenere l'autostima;
- assistenza spirituale.

Tutte le attività sono aperte al territorio e organizzate attivando le risorse della comunità locale.

#### **Procedura di accesso e rette**

- La UVA – Unità di Valutazione Alzheimer e gli altri servizi ospedalieri e territoriali specialistici (neurologici, psichiatrici, geriatrici) esprimono la diagnosi di demenza;
- Gli stessi servizi formulano la richiesta di accesso, in uno con l'istanza dei familiari o del tutore, al Direttore di Distretto sociosanitario;
- Il Direttore di Distretto attiva la UVM che elabora la SVAMA del caso per l'accesso al Centro;
- La UVM con l'equipe del Centro elaborano il PAI e lo verificano periodicamente.

Con il Buoni servizio di conciliazione per disabili e anziani non autosufficienti ex A.D. n. 61/2013 Regione Puglia ed in base al contratto di servizio Rep. 02 del 19/06/2014 con l'Ambito Territoriale 1 (Ginosa-Laterza-Castellaneta-Palagianello), la retta giornaliera del CD di 31,82 euro/giorno (trentuno/82) è completamente GRATUITA PER LA FAMIGLIA.

#### ***Modulo abitativo***

Il centro si configura come spazio aggregato all'interno della RSA, RSSA Residenza ***Villa Genusia***. La struttura garantisce:

- un ambiente sicuro e protesico per l'utenza a cui il Centro fa riferimento;
- congrui spazi destinati alle attività, non inferiori a complessivi 250 mq per 30 utenti, inclusi i servizi igienici e le zone ad uso collettivo;

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

- zone ad uso collettivo, suddivisibili anche attraverso elementi mobili, per il ristoro, le attività di socializzazione e ludico-motorie con possibilità di svolgimento di attività individualizzate;
- una zona riposo distinta dagli spazi destinati alle attività, con almeno una camera da letto con n. 2 posti letto per la gestione delle emergenze;
- autonomi spazi destinati alla preparazione e alla somministrazione dei pasti, in caso di erogazione del servizio;
- spazio amministrativo;
- linea telefonica abilitata a disposizione degli/le utenti;
- servizi igienici attrezzati;
- 3 bagni per ricettività oltre 15 utenti, di cui uno riservato in rapporto alla ricettività preventiva uomini/donne;
- un servizio igienico per il personale.

Tutti i servizi sono dotati della massima accessibilità.

## **Relazioni con il pubblico - Reception**

L'ufficio relazione con il pubblico – **Reception** è aperto al pubblico, per tutte le informazioni del caso, dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.30, con orario continuato, la domenica dalle 9,00 alle ore 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30. Gli orari potranno subire variazioni anche alla luce dell'orario estivo. In caso di necessità comunque è sempre possibile essere ricevuti in altri orari, fissando un appuntamento. I Responsabili del **C.D.I.** ricevono negli orari resi pubblici in bacheca per affrontare e risolvere tutte le questioni di natura logistica ed organizzativa, essi sono disponibili a ricevere i famigliari degli ospiti previo appuntamento concordato telefonicamente con la **Reception**. Il Coordinatore Sanitario del **C.D.I.** per informazioni sanitarie, riceve negli orari affissi in bacheca e comunicati agli ospiti ed alle loro famiglie. E' possibile avere colloqui in momenti diversi su appuntamento, ciò per affermare il carattere di "Struttura aperta" della Residenza **Villa Genusia**. Comunque per urgenze, il familiare di riferimento può, via telefono, avere informazioni sullo stato di salute e di vita del proprio familiare ospite della Residenza **Villa Genusia** 24 ore su 24 ore.

**Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

## **Carta dei Servizi - Verifica ed aggiornamento annuale**

L'azienda annualmente come procedura attua, sulla base di una verifica dei risultati conseguiti in rapporto agli impegni, agli standard stabiliti e al C.S.I. (Customer satisfaction index) espresso dagli ospiti/ utenti, ( *vedi questionario allegato alla carta dei servizi* ), una autovalutazione complessiva dell'intera **Carta dei Servizi**.

La procedura di detta valutazione prevede:

- incontri tematici per settore di attività con gli operatori interessati sulle materie su richiamate;
- analisi ed elaborazione del questionario anonimo, compilato dagli utenti/ospiti, per la determinazione del C.S.I. (Customer Satisfaction Index);
- conferenza degli operatori sull'autovalutazione e sulle proposte di miglioramento della **Carta dei Servizi**, discussione, condivisione e decisione;
- stesura della nuova **Carta dei Servizi** aggiornata e sua diffusione agli organi competenti e agli utenti/ospiti e famiglia.

Gli Ospiti e le loro Famiglie vengono accolti dal personale addetto, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti ed accolti familiarmente; successivamente vengono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche. Dopo il disbrigo delle pratiche burocratiche presso gli uffici deputati, ASL e Comuni, l'Ospite e la Famiglia vengono accompagnati nel **C.D.I.** dove conoscono le persone con le quali dovranno condividere l'ospitalità, l'ambiente, l'organizzazione, gli orari dei pasti e quant'altro.

### ***Giornata Tipo***

Ore	8.30	accoglienza e colazione per chi la richiede
Ore	9.30	attività di animazione e terapia occupazionale, idratazione e fisioterapia eventuali visite mediche programmate
Ore	12.30	pranzo
Ore	13.30	igiene e riposo pomeridiano
Ore	15.00	merenda, attività di animazione programmata e fisioterapia
Ore	17.00/17.30	preparazione per il rientro al domicilio.

## **I momenti di visita**

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1– 74025 Marina di Giosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)



Le visite dei familiari sono assolutamente auspicabili ed attese.

I parenti accedono alla struttura senza particolari vincoli di orario; il personale, collaborando con i visitatori, riesce ad armonizzare questo libero accesso con il rigore dei momenti del pasto e del riposo pomeridiano.

## **I pasti**

Il menù, preparato su base settimanale, è giornalmente esposto in reparto e consente diverse possibilità di scelta. Può essere personalizzato per aderire alle preferenze alimentari degli Ospiti, o per particolari problemi di masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, e altre patologie individuate nel PAI.

### **MENU TIPO**

<b>Colazione</b>	<b>su richiesta</b> tè, caffè d'orzo, latte, miele, marmellata, biscotti/fette biscottate/pane o torta preparata dai cuochi della struttura;
<b>Pranzo</b>	<b>2</b> Primi piatti da menù a scelta pasta o risotto, in alternativa in bianco o in brodo o al pomodoro su richiesta dell'ospite; <b>1</b> Secondo piatto da menù a scelta carne o pesce ed in alternativa formaggi, affettati o uova, su richiesta dell'ospite; Contorni verdura cruda cotta e purè a scelta, Dessert frutta di stagione (cotta e cruda), mousse, creme, budini e torte Bevande acqua potabile e vino (bianco e rosso) se richiesto e comunque in quantità relazionata alle condizioni dell'Ospite e su indicazione del medico; the e caffè d'orzo
<b>Merenda</b>	tè con biscotti o torta preparata dai cuochi della struttura, succhi di frutta, cioccolata calda, yogurt, crostata, plum cake, budino.
<b>Cena</b>	<b>su richiesta</b>

## **Il servizio di riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale**

I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da fisioterapisti specializzati, che, in base alle esigenze del singolo ospite, operano sull'individuo e sul gruppo sia in palestra, che nei box oppure nel **C.D.I.** Il terapeuta incaricato, al momento dell'ingresso ospite in struttura, esegue la valutazione dello stesso ed in sinergia con UVGI (Unità Valutativa Geriatrica Interna),

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

partecipa alla stesura del PAI, secondo un protocollo prestabilito e comunque con il benessere del medico.

## **Il servizio di animazione e di terapia occupazionale**

L'attività di animazione e di terapia occupazionale si integra con le attività sanitarie e assistenziali per:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- rafforzare le capacità funzionali
- attivare e mantenere l'interesse per una socialità viva e positiva e sostenere l'autostima.

Gli educatori ed animatori, organizzano a favore degli ospiti numerose attività, tra cui, laboratori artigianali, momenti ricreativi con feste ed attività ludiche, passeggiate esterne, gite ed altro.

## **Il servizio di parrucchiere e podologo/pedicurista**

Gli Ospiti del **C.D.I.** Residenza *Villa Genusia* usufruiscono a pagamento del servizio di parrucchiere e podologo/pedicurista, in base a necessità stabilite dal medico.

A tal fine la struttura è dotata di un'apposita sala modernamente attrezzata. Quando le condizioni dell'Ospite non lo consentono, i trattamenti sono svolti in reparto.

## **Il servizio di lavanderia, stireria e guardaroba**

Gli ospiti del **C.D.I.** Residenza *Villa Genusia* usufruiscono a pagamento del Servizio di lavanderia stireria e guardaroba per la biancheria personale. Per gli indumenti particolarmente pregiati o di alto valore affettivo, provvede la famiglia.

## **Il servizio religioso**

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti credenti, nonché la celebrazione, nella chiesetta S. Francesco della struttura, della S.S. Messa e della recita del S.S. Rosario con frequenza settimanale. Gli ospiti aderenti alle altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

## **I giornali**

E' possibile acquistare quotidiani e riviste all'interno della struttura tutti i giorni dalle ore 9.30 alle ore 10.30.

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1–74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

## **Gli oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro. Tali beni devono essere depositati presso l'Ufficio Cassa in Amministrazione della struttura, che rilascerà ricevuta. La struttura è libera da ogni responsabilità qualora dovessero essere sottratti o smarriti oggetti di valore o somme di denaro non dichiarati.

## **Tutela della privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute degli ospiti; i medici forniscono notizie esclusivamente all'ospite stesso se possibile o ai familiari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso.

**Durante la permanenza nei reparti/nuclei di degenza ai familiari dei ricoverati ed ai visitatori, non è consentito l'uso del cellulare; ciò per rispettare la privacy dei ricoverati e per non disturbare il funzionamento delle apparecchiature "salva vita".**

**Inoltre, è vietato pubblicare sulla piazza virtuale di facebook: foto, commenti scritti, nonché atti contrattuali, ecc. riguardanti Villa Genusia e i suoi ospiti/ricoverati.**

## **I certificati**

Il rilascio di certificati medici da parte del medico deve essere richiesto in reception. Il rilascio di dichiarazioni amministrative d'ingresso e di dichiarazioni ai fini fiscali da parte della Direzione Amministrativa deve essere richiesta per tramite la reception.

## **Emergenze, norme antincendio ed antinfortunistiche**

Nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza, nel C.D.I. Residenza **Villa Genusia** è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure normative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Giosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

Il personale della Cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la salute degli Ospiti; esso è coordinato da responsabili designati della sicurezza e prevenzione. I cartelli di indicazione facilmente intelligibile disposti in tutta la struttura; essi facilitano anche gli spostamenti in caso di emergenza.

## **Le assenze**

Le assenze degli ospiti dal servizio diurno, sia per ricovero ospedaliero che per motivi diversi, non danno luogo a sospensione dell'intera retta sia da parte dei privati che da parte dei Comuni od Enti tenuti al pagamento. Oltre il trentesimo giorno di assenza per motivi diversi dal ricovero ospedaliero o riabilitativo, non è più garantito il mantenimento del posto non utilizzato. In caso di assenza occorre avvisare telefonicamente la Reception entro le ore 8:00 del giorno stesso.

## **Le dimissioni**

Le dimissioni anticipate dell'ospite vanno comunicate per iscritto compilando l'apposito modulo da ritirare in Reception.

Le dimissioni anticipate dell'ospite fruitore del servizio da oltre due mesi, vanno date con un preavviso di almeno 7 (sette) giorni ed invece per gli ospiti che non abbiano superato tale periodo, detto preavviso è di almeno 15 (quindici) giorni; essi decorrono dal giorno successivo alla loro presentazione; in caso contrario l'ospite sarà comunque tenuto al versamento della retta relativa al mancato preavviso.

## **Riserva di dimissione da parte della C.D.I.**

Qualora la permanenza dell'ospite presso il **C.D.I.** dovesse risultare inconciliabile con i propri servizi ed ambiente, per intervenute nuove e diverse patologie fisiche, oppure per comportamenti pretenziosi dell'ospite e o dei suoi familiari, che la struttura non può soddisfare o che siano tali da mettere in discussione il rapporto di fiducia reciproco, anche verso altri utenti/ospiti, da non consentire la convivenza e la condivisione di percorsi curativi, sanitari e socio assistenziali, la Direzione Generale, si riserva la facoltà di disporre in qualsiasi momento le dimissioni dell'ospite con un preavviso di 15 giorni salvo comprovate urgenze.

***Civiltà Futura*** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

In tale occasione saranno resi il corredo personale e quant'altro, compresi eventuali farmaci residui.

## **2.16 Relazioni con i tutori, curatori e amministratori di sostegno**

La struttura, in persona dell'incaricato all'ammissione al ricovero dell'ospite, deve indicare nella cartella corrispondente la presenza di tutori, curatori e amministratori di sostegno, nonché eventuali parenti dell'ospite che abbiano curato le pratiche autorizzative per il ricovero dello stesso.

Il medico comunicherà, telefonicamente, a mezzo e-mail e/o pec, alle persone sopra indicate, sulle quali ricade l'obbligo di contattare settimanalmente il medico stesso, le decisioni concernenti le eventuali dimissioni dell'ospite, il ricovero dello stesso presso Ospedali e/o altre strutture simili, la somministrazione di farmaci e informazioni riguardanti lo stato di salute dell'ospite, lo stato di degenza ed in generale ogni emergenza. In caso di danni, all'ospite o a terzi, conseguenti direttamente o indirettamente con la mancata reperibilità del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno o connessi con il mancato assolvimento da parte del medico dell'obbligo di aggiornamento ed informazione assunto, si applicherà la responsabilità prevista dal contratto di ingresso nella RSA.

## **2.17 Disposizioni finali**

Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione della presente Carta dei Servizi viene rimandata alla competenza dell'Organo Giudiziario del Foro di Taranto.

La presente Carta dei Servizi viene sottoscritta dalla Direzione Generale della RSA Residenza *Villa Genusia* e dall'ospite utente e, se impossibilitato con attestazione del Coordinatore Sanitario della RSA, dai suoi rappresentanti previsti dalle leggi.

*Civiltà Futura* Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P.IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)

La Direzione Generale

Marina di Ginosa, 1 Luglio 2014

Letto, confermato e sottoscritto

**Per Accettazione**

**Il cittadino Ospite/Utente** .....

Se il cittadino Ospite/Utente non è in grado di sottoscrivere la presente Carta dei Servizi, come da attestazione del Medico Specialista di Residenza *Villa Genusia* firmano le figure che ricorrono.

**Il Tutore**

Sig./Signora ..... Nato/a ..... (.....)

Familiare .....

**Il Fideiussore**

Sig./Signora ..... Nato/a a ..... (.....)

**L'Amministratore di Sostegno**

Signor/Signora ..... Decreto del Giudice Tutelare

del.....

Marina di Ginosa, .....

**Civiltà Futura** Società Cooperativa Sociale

Sede Legale: MILANO (MI) – Viale Isonzo n° 16 – 20135 – Studio Morlacchi Dottore Commercialista

Sede Operativa: Via Vito Castria n°1 – 74025 Marina di Ginosa (TA) - Tel. 099.8270172 Fax. 099.8272199 - C.F. & P. IVA: 02567920737

C.C.I.A.A. di Milano-Monza-Brianza-Lodi n° 02567920737 - R.E.A. n° 2129091 - Albo Reg. Coop. Soc. Tipo A n° 521 - Reg. Pref. Coop. n° A172737

[www.villagenusia.it](http://www.villagenusia.it) - [info@villagenusia.it](mailto:info@villagenusia.it)