



Member of CISQ Federation



**RSA**



*Casa del Clero  
Sacro Cuore*

**Contatti:**

**Cell: 3801721859**

**E-mail: [rsacasadelclero.albenga@cooperarci.it](mailto:rsacasadelclero.albenga@cooperarci.it)**

**COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 1 a 19



**La Carta dei Servizi** è un documento nel quale l'utente trova:

la presentazione della RSA CASA DEL CLERO è la dichiarazione dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi;

le informazioni utili per l'accesso alle prestazioni e ai servizi della Residenza;

le modalità con le quali il cittadino utente o i suoi familiari possono presentare reclamo rispetto ai disservizi eventualmente riscontrati;

le modalità di verifica degli impegni assunti dall'Ente erogatore.

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia all'Ente erogatore, sia agli utenti di intervenire in itinere per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi.

La Carta dei Servizi è pertanto una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

Il presente documento, emesso in data 07/06/2021 viene revisionato di norma ogni tre anni ed in occasione di ogni modifica.

## Chi siamo

La RSA Casa del Clero è gestita dalla Cooperativa Sociale di Servizio Cooperarci scrl onlus.

La cooperativa **Cooperarci** nasce nel 1983 dall'iniziativa di un gruppo di assistenti sociali e educatori attivi presso l'ARCI Ragazzi di Savona, per operare nel campo dei servizi socio educativi, culturali e sportivi.

La progettazione e la gestione di "servizi alla persona" nell'area socio-educativa, la prevenzione e la riabilitazione dei minori a rischio di devianza e di esclusione sociale rappresentano le attività storiche della nostra organizzazione, che nel corso di trenta anni di attività ha vissuto una costante evoluzione e differenziazione dei servizi offerti.

La cooperativa si propone infatti di riuscire, nella propria autonomia e secondo i principi ispiratori, ad intercettare i bisogni reali delle persone trasformandoli in domanda e nel contempo offrire servizi di qualità che via via si adattano in

### COOPERARCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 2 a 19



maniera flessibile al mutare delle condizioni e delle esigenze dei territori e delle comunità.

Oggi Cooperarci progetta e gestisce una gamma articolata di servizi alla persona in collaborazione con enti locali, imprese, organizzazioni no-profit per contribuire alla piena realizzazione di comuni obiettivi, anche attraverso progettazioni partecipate e in un'ottica di coesione sociale.

Dai servizi alla prima infanzia a quelli dedicati a minori, adolescenti e giovani, a quelli per la promozione al lavoro, soprattutto delle fasce deboli, fino all'assistenza agli anziani e alla sanità privata, l'impegno della nostra cooperativa si declina in interventi che coniugano esperienza e innovazione, lavoro in rete e gestione responsabile.

La progettazione e la gestione di "servizi alla persona" nell'area socio-educativa, la prevenzione e la riabilitazione dei minori a rischio di devianza e di esclusione sociale rappresentano le attività storiche della nostra organizzazione, che nel corso di trenta anni di attività ha vissuto una costante evoluzione e differenziazione dei servizi offerti.

La cooperativa si propone infatti di riuscire, nella propria autonomia e secondo i principi ispiratori, ad intercettare i bisogni reali delle persone trasformandoli in domanda e nel contempo offrire servizi di qualità che via via si adattano in maniera flessibile al mutare delle condizioni e delle esigenze dei territori e delle comunità.

*I nostri valori:*

#### **a. Legalità**

La Cooperarci afferma come principio imprescindibile il rispetto di tutte le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali e di tutte le prassi generalmente riconosciute.

Le attività che la Cooperarci svolge devono, pertanto, essere improntate al rispetto della legislazione e delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate.

#### **b. Onestà ed imparzialità**

Per la Cooperarci l'onestà rappresenta un principio fondamentale per tutte le attività, per le iniziative, i rendiconti, le comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione.

Tutto il personale adotta un atteggiamento corretto ed onesto sia nello svolgimento delle proprie mansioni sia nei rapporti con gli altri evitando comportamenti illeciti. I

### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 3 a 19



rapporti con i portatori di interesse sono improntati a criteri e comportamenti di imparzialità, correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

### **c. Trasparenza**

Cooperarci crede nel valore della comunicazione e in una reale volontà di confronto aperto, anche tra opinioni diverse. Ci impegniamo a essere interlocutori onesti, aperti e disponibili per sviluppare e mantenere un clima di mutua fiducia. La Cooperarci riconosce il valore della corretta informazione sul governo e sulla gestione societaria e contabile a Soci, Clienti, Collaboratori ed a tutti i soggetti coinvolti.

### **d. Valorizzazione delle risorse umane e rispetto della persona**

La Cooperarci riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca, valorizzando quanto possibile le aspirazioni e la capacità del singolo e rispettando la personalità e la professionalità di ognuno. La Cooperarci ripudia ogni discriminazione delle persone basata sul sesso, sulle provenienze culturali, sulle lingue, sulle condizioni personali e sociali, sul credo religioso e politico. La Cooperarci assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso o coercizione.

### **e. Correttezza nella gestione e nell'utilizzo delle risorse**

Le azioni, le operazioni ed i comportamenti di chi opera all'interno o per conto della Cooperarci devono essere ispirati sotto l'aspetto formale e sostanziale alla correttezza. Ogni dipendente, collaboratore, amministratore è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della Cooperarci, è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed è tenuto ad utilizzare le dotazioni solo per l'espletamento delle mansioni lavorative cui è preposto e nel rispetto delle norme di sicurezza.

### **f. Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione e le attività delle Cooperarci sono improntate a criteri di efficacia ed efficienza. La Cooperarci in particolare adotta un sistema di governo orientato alla massimizzazione della qualità del servizio offerto agli utenti.

### **g. Riservatezza delle informazioni**

La Cooperarci assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso. Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, quelle relative agli utenti. Oggi Cooperarci progetta e gestisce una gamma articolata di servizi alla persona in collaborazione con enti locali, imprese, organizzazioni no-profit per contribuire alla piena realizzazione di comuni obiettivi, anche attraverso progettazioni partecipate e in un'ottica di coesione sociale.

## **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 4 a 19



Dai servizi alla prima infanzia a quelli dedicati a minori, adolescenti e giovani, a quelli per la promozione al lavoro, soprattutto delle fasce deboli, fino all'assistenza agli anziani e alla sanità privata, l'impegno della nostra cooperativa si declina in interventi che coniugano esperienza e innovazione, lavoro in rete e gestione responsabile.

## RSA "Casa del Clero-Sacro Cuore"

Le RSA sono rivolte a persone anziane non autosufficienti e ad altri soggetti non autosufficienti (disabili e malati psichici) non assistibili a domicilio, che per il loro stato psicofisico necessitano di assistenza sanitaria e sociale per tempi prolungati, in alcuni casi anche in maniera permanente. Alla rsa si accede tramite richiesta apposita su modulistica Asl, reperibile e presentata presso i Nuclei Operativi Anziani territoriali.

La RSA offre diversi gradi di assistenza sanitaria nelle sue componenti mediche, infermieristiche e riabilitative, accompagnata da un alto livello di assistenza tutelare, sociale ed alberghiera atta a facilitare il rientro nell'ambiente di provenienza o nelle RP.

La RSA "Casa del Clero-Sacro Cuore" collocata in pieno centro città, Via Siboni n 2, la palazzina adiacente alla parrocchia S.Cuore, è vicina alle strutture ricettive (alberghi, B&B etc..) come alle strutture di mobilità ( la stazione di Trenitalia e quella tranviaria e situata a 500 metri in linea d'aria). E' stata recuperata dalla ex Casa del Clero, che era collocata al 4° Piano della palazzina. L'RSA oggi ha una capacità ricettiva per complessivi 24 posti letto. La struttura è distribuita su tre piani.

Il **5° Piano** è il piano del terrazzo, dalla quale si può accedere attraverso l'ascensore o da una scala accessibile dai terrazzi del 4° Piano. La vista sull'isola Gallinara e' magnifica.

Al **4° Piano** sono presenti: l'ambulatorio medico, la palestra per la fisioterapia, la direzione, la cucina, gli ambienti privati del clero.

Al **3° Piano** sono collocate le camere degli ospiti, la sala per la refezione, dove si consumano i pasti e una stanza polifunzionale finemente affrescata, destinata alla lettura, all'ascolto di musica e allo svolgimento di riti religiosi.

La struttura è autorizzata dal Comune di Albenga n°3/2020 in conformità con la legge regionale n° 9 del 11/05/2017.

### COOPERARCCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarcci.it](mailto:info@cooperarcci.it) pec [cooperarcci@certycoop.it](mailto:cooperarcci@certycoop.it) Pag. 5 a 19



## L'Accoglienza nella RSA "Casa del Clero-Sacro Cuore"

**Il momento dell'ingresso riveste un'importanza notevole, poiché costituisce un fondamentale cambiamento logistico, psicologico e sociale da parte dell'anziano:** nuovi volti, diverse abitudini, altri ambienti vanno a sostituire quelli incontrati e vissuti per una vita intera e ciò, spesso, fa insorgere resistenze e difficoltà. Per questo motivo l'accoglienza richiede una programmazione e una realizzazione attenta e preparata, che segue specifici protocolli studiati e sperimentati dalla Direzione Generale in collaborazione con la Direzione Sanitaria.

**Prima dell'accoglienza,** il personale dell'accettazione invita i familiari e, ove questo sia possibile, il futuro Ospite, a una visita guidata della struttura, che permette di prendere familiarità con la nuova "Casa" e con gli operatori. Gli ingressi sono decisi dall'equipe socio-sanitaria e coordinata dalla Direzione Sanitaria e sono programmati con l'indicazione di un orario massimo nel quale presentarsi presso la struttura. Gli Ospiti della RSA e le loro Famiglie sono accolti dalle coordinatrici di nucleo della RSA, che mettono loro in condizione di inserirsi serenamente e sentirsi da subito ben voluti e accolti familiarmente; poi sono seguiti nella preparazione delle pratiche burocratiche.

Dopo il disbrigo delle pratiche burocratiche presso la Direzione Amministrativa, l'Ospite e la Famiglia sono accompagnati nel nucleo assegnato. Viene presentata la persona con la quale il nuovo Ospite dovrà condividere l'ospitalità, inoltre vengono fatti conoscere l'ambiente, il modo di funzionare e gli altri ospiti.

L'attenzione primaria è quella di non lasciare mai l'Ospite solo e renderlo gradualmente cosciente della nuova situazione, evitando di farlo sentire "aggredito" e come se fosse un ricoverato in ospedale. Tutte le pratiche, la compilazione della cartella e tutti gli atti sanitari sono eseguiti con naturalezza e con calma, agevolando il dialogo, fino a che l'Ospite e la Famiglia non si sentano perfettamente inseriti e a proprio agio.

### Modalità di accesso

Alla struttura sono ammesse persone anziane ultrasessantacinquenni e persone adulte con patologie assimilabili a quelle dell'età anziana.

**Per le ammissioni** occorre rivolgersi direttamente alla struttura, in particolare al Coordinatore Amministrativo/Infermieristico, che, attraverso un colloquio, e consultandosi con il Direttore Sanitario, verifica se la struttura sia in grado di

#### COOPERARCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 6 a 19



rispondere alle esigenze presentate e, in caso positivo, la persona interessata viene inserita in lista d'attesa.

L'ammissione potrà avvenire rispettando l'ordine cronologico della domanda, sempre nel rispetto della valutazione sanitaria.

Si fa presente che come parametro principale viene utilizzata la data di presentazione della domanda e che gli ospiti già presenti all'interno della struttura hanno la precedenza nella lista d'attesa rispetto ai pazienti provenienti dall'esterno. Dopo due rifiuti alla chiamata per un posto letto, il paziente verrà inserito al fondo della lista.

Al momento dell'ingresso dell'ospite in struttura deve essere consegnata la documentazione medica per la stesura della cartella sanitaria che sarà redatta dal medico presente in struttura; mentre per la registrazione del paziente in amministrazione saranno necessari la carta di identità e la tessera sanitaria o codice fiscale.

Ogni ospite dovrà avere una dotazione di biancheria, che verrà concordata al momento dell'ingresso con il coordinatore infermieristico.

## Pagamento delle rette

Al momento dell'ingresso in struttura, si perfeziona il contratto amministrativo con l'utente, sottoscrivendo un'impegnativa di pagamento nella quale sono descritte le modalità di costituzione della retta, la fatturazione mensile e le modalità di pagamento; una copia resta al contraente. Durante il soggiorno le rette possono subire delle variazioni per effetto delle variazioni ISTAT che verranno comunicate per iscritto dalla Direzione.

Il pagamento della retta potrà essere effettuato tramite bonifico bancario, dopo consegna di fattura elettronica da parte del Coordinatore Amministrativo al contraente.

Il Coordinatore Amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione sui servizi erogati, eventuali variazioni sulla tipologia di ricovero o di tariffa, sulle modalità di pagamento ed è a disposizione per eventuali reclami o disservizi riscontrati.

## Organigramma

### **Coordinamento amministrativo R.S.A.**

Coordinatore: Gianna Nan

Orario di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12, previo appuntamento.

### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 7 a 19



### **Direzione Sanitaria R.S.A.**

Dr.ssa Laura Milardi Direttore Sanitario

Orario di ricevimento: lunedì e venerdì dalle ore 10 alle ore 12, previo appuntamento.

### **Referente infermieristico R.S.A.**

Dr.ssa Nicoletta Tudor

Ricevimento telefonico dal lunedì al venerdì dalle ore 11 alle ore 13.

## **La mappa dei servizi**

### **La struttura garantisce:**

- Valutazione multidimensionale a cura del Medico, Infermieri; Oss, Fisioterapisti e Animatori, redazione del Piano Assistenziale Individuale entro un mese dall'ingresso dell'Ospite.
- Presentazione all'Ospite al momento dell'inserimento in struttura, di eventuali compagni di camera e delle figure di riferimento.
- Codice colore delle divise del personale per facilitare la comunicazione con il personale.
- Socializzazione e assistenza all'ospite con particolare riferimento all'orientamento spazio temporale, in particolare nei primi giorni di inserimento.
- Trasmissione della documentazione clinica necessaria alla struttura ospedaliera in caso di ricovero, trasferimento ad altra struttura rientro a casa. Consegna della documentazione sanitaria del paziente dimesso come previsto dalla normativa vigente, sulla base di specifica richiesta.
- Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e piaghe da decubito: tramite mobilizzazione del paziente, utilizzo dei dispositivi, cure preventive specifiche come previsto nel PAI.
- Prevenzione dei rischi da caduta, tramite l'individuazione delle situazioni di rischio ed un ambiente adeguato.
- Visita medica programmata almeno una volta alla settimana oltre a quelle necessarie in caso di patologie acute.
- Linea di preparazione e prodotti specifici per pazienti disfagici, altre diete personalizzate.
- Controllo accurato della catena alimentare per assicurare l'igiene degli alimenti e la loro qualità.
- Menù speciali in occasione delle festività.

### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 8 a 19



- Festeggiamento dei compleanni, celebrazione di particolari festività a cura dell'animazione.
- Informazione ai familiari in caso di aggravamento delle condizioni di salute o di ricoveri ospedalieri.
- Miglioramento continuo dei servizi offerti: misurazione, attraverso un questionario del grado di soddisfazione dei Clienti e pubblicazione dei risultati. Elaborazione e stesura di piani di miglioramento al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio.
- Assistenza diretta alla persona, assistenza tutelare (aiuto nell'igiene personale, per i pasti e le funzioni della vita quotidiana; custodia); l'assistenza sanitaria nelle sue componenti mediche, infermieristiche, riabilitative (controllo, medicazioni, terapie, cura delle malattie che non richiedono un ricovero ospedaliero), animazione per favorire i rapporti sociali e stimolare le capacità individuali creative e di svago; assistenza alberghiera (pasti, pulizia degli ambienti di vita).

**Il personale** è conforme ai parametri di legge nazionali e regionali di settore; prende parte ad attività di formazione, aggiornamento e di supervisione.

### **Assistenza Sanitaria:**

L'organico della RSA prevede la figura del Direttore Sanitario, cui spettano diversi compiti istituzionali:

- Coordinamento operativo dei processi e dei fattori produttivi per il raggiungimento degli obiettivi generali e specifici in conformità con i requisiti dell'Accreditamento della Regione Liguria DGR 944 del 16/11/2018 Approvazione dei documenti in materia di autorizzazione al funzionamento delle strutture sanitarie, socio- sanitarie e sociali: requisiti e procedure per l'autorizzazione
- Definizione e approvazione, in accordo con la Direzione della Cooperativa di programmi di miglioramento della qualità dei servizi socio - assistenziali;
- Verifica della conformità della documentazione sanitaria e della costituzione del fascicolo sanitario del paziente, assicura la continuità delle cure in caso di ricovero, dimissione.
- Collabora alla definizione dei programmi di formazione delle diverse professionalità presenti; controllo e verifica dell'applicazione delle normative igienico sanitarie vigenti, per quanto di competenza;
- Congiuntamente al Referente infermieristico supervisiona le attività infermieristiche e di nursing.

### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 9 a 19



- Supervisione dell'attuazione delle disposizioni impartite dai Medici curanti per la cura dei loro Assistiti / nostri Ospiti, e Medici consulenti specialisti e consulenze specialistiche ospedaliere o ambulatoriali
- Supervisione e controllo sulla qualità dei servizi (es. mensa) per quanto di competenza.
- Organizza congiuntamente al coordinatore ed al Referente infermieristico le riunioni mensili di equipe, RP Psichiatrica miniequipe settimanali Ospiti, e bimensili sulla organizzazione e assistenza Ospiti RSA RP.
- Controllo della archiviazione della documentazione clinica e della registrazione delle attività sanitarie (S.G.Q.).
- Rapporti con i Medici Curanti, Ospedalieri, Ambulatoriali.
- Rapporti con i Parenti e Familiari.
- Nello svolgimento delle attività il R.S. lavora in equipe con il Coordinatore Amministrativo e il Referente Infermieristico.

E' opportuno ricordare che durante i festivi e dalle ore 20,00 alle ore 8,00, compresi prefestivi, l'assistenza sanitaria è demandata al servizio di continuità assistenziale e nei casi di urgenza/emergenza al 112 mentre l'assistenza specialistica è garantita attraverso le strutture del Servizio Sanitario Nazionale.

Per ogni ospite viene predisposta, compilata e aggiornata la cartella sanitaria personale.

La RSA prevede la presenza di un medico responsabile dell'assistenza sanitaria, con un determinato orario basato sul numero e stato dei pazienti; e di un medico di medicina generale.

### **Referente infermieristico:**

Il referente Infermieristico è una figura fondamentale di raccordo fra la Direzione Sanitaria e il coordinamento della struttura.

Assicura il benessere e la cura degli ospiti della struttura.

Si occupa della pianificazione, programmazione e gestione dell'attività infermieristica, degli OSS, dei fisioterapisti, animatori e personale ausiliario.

Mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire la salute ed il benessere dei pazienti/ospiti.

Assicura la continuità assistenziale per lo svolgimento del servizio avendo cura di organizzare i turni, sia nel rispetto della normativa del lavoro che del minutaggio imposto dalla normativa regionale per questa tipologia di strutture.

### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 10 a 19



L'attività comporta anche la presenza nelle camere e nei reparti della struttura per verificare la qualità del servizio, in particolare dei pasti, comfort alberghiero la pulizia e sanificazione della struttura.

Verifica la disponibilità dei farmaci, delle attrezzature medicali, degli ausili e tutti i dispositivi necessari.

Assicura che i pazienti possano accedere ai servizi del territorio per le visite specialistiche ed esami diagnostici ematochimici, verificando la documentazione sanitaria necessaria, anche in caso di ricovero.

Il Referente Infermieristico è presente tutte le mattine dal lunedì al venerdì.

**Assistenza infermieristica:** è garantita 24 ore su 24 con 1 infermiere per ogni turno e garantisce:

- La corretta somministrazione della terapia, come previsto nel prospetto terapeutico individuale, agli orari previsti: di norma al mattino, dalle 8, dalle 12, dalle 15, dalle 18, dalle 20, dalle 22 più la terapia "all'occorrenza" ed eventuali altri orari individualizzati.
- Rilevazione giornaliera dei parametri vitali
- Confezionamento di medicazioni
- Gestione e controllo di cateteri vescicali, cateteri venosi centrali, sondini, PEG, stomie.
- Verifica la regolare assunzione del pasto e l'adeguata idratazione agli utenti
- La corretta conservazione dei farmaci ed il relativo approvvigionamento.
- Interviene in caso di emergenza e allerta il medico.

Il numero e l'orario degli Infermieri è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti.

**Assistenza tutelare e socio-assistenziale:** è garantita nelle 24 ore mediante personale OSS qualificato appositamente formato, che si occupa di curare l'igiene della persona non autosufficiente:

- Bagni: la struttura garantisce almeno 1 bagno alla settimana per ciascun paziente più tutti gli interventi straordinari necessari.
- L'igiene intima e personale viene effettuata tutti i giorni e più volte al giorno se necessita.
- 3 cambi pannolone al giorno programmati, si utilizzano pannoloni personalizzati ed altri se necessitano.
- Gli indumenti intimi vengono cambiati tutti i giorni e gli abiti con cadenza regolare almeno ogni due giorni oppure ove sorga la necessità.
- Taglio della barba ogni tre giorni.
- Igiene dentale almeno due volte al giorno e igiene delle protesi dentali giornaliera.

#### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 11 a 19



- Taglio delle unghie dei piedi e delle mani giornaliero
  - Controllo delle evacuazioni quotidiano.
  - Controllo dell'idratazione quotidiano.
  - Controllo del corpo e integrità della cute quotidiano.
  - Aiuto per l'alimentazione nei pz non autosufficienti e rieducazione con assistenza al pasto per i pazienti parzialmente autosufficienti.
  - Aiuto del paziente nei movimenti dal letto alla sedia e viceversa.
- Il personale Oss applica eventuali contenzioni ai pazienti solo in base alla prescrizione medica

Il numero degli OSS in struttura è conforme alla normativa Regionale vigente DGR 862/2011 e s.m.i. ed è commisurata al numero dei pazienti.

### **Assistenza riabilitativa**

Le attività di fisioterapia vengono eseguite secondo un piano di lavoro personalizzato a seconda della patologia.

I fisioterapisti controllano il peso dei pazienti all'ingresso, alla dimissione e una volta al mese durante ricoveri prolungati.

**Coordinatore amministrativo:** questa figura ha il compito di supervisionare e coordinare tutte le attività interne alla struttura derivanti dall'operato di tutte le figure professionali impegnate.

In relazione al personale impiegato presso la struttura insieme al Referente Infermieristico garantisce la professionalità, il rispetto dei protocolli e dell'etica mettendo in pratica tutte le necessarie soluzioni operative. In accordo con il Direttore Sanitario ed il Responsabile Infermieristico verifica costantemente il loro benessere garantendo la corretta gestione delle attività previste, riceve i parenti negli orari indicati in direzione, riscuote il pagamento delle rette, si occupa della attività amministrative legate alla utenza, risolve eventuali problematiche segnalate, promuove le azioni necessarie al miglioramento delle procedure tese all'inclusione degli ospiti nel territorio circostante ed alla loro socializzazione.

In caso di comunicazioni la direzione è disponibile al numero 0182 558018.

Collegamento con le prestazioni dei servizi sociali: il coordinatore amministrativo della struttura può supportare i familiari, previo colloquio per guidarli nella presentazione di domande di ricovero presso strutture socio sanitarie o attivazione di servizi di assistenza domiciliare (assistenza infermieristica e fisioterapica a domicilio).

La direzione è a disposizione per qualsiasi informazione riguardante la posizione amministrativa degli ospiti.

### **COOPERARCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 12 a 19



**Attività di animazione, ricreazione, socializzazione:** sono garantite 2 volte alla settimana ed in occasione degli eventi. Le attività di animazione sono proposte un animatore qualificato, sono rivolte alla socializzazione, al mantenimento delle funzioni residue nell'anziano. Viene proposto un programma annuale.

#### LA GIORNATA TIPO

Ore 7.15 sveglia e alzata

Ore 8.00 colazione

Ore 9.30 visita medica, animazione e terapia occupazionale e fisiochinesiterapia

Ore 12.00 pranzo

Ore 13.15 igiene e riposo pomeridiano

Ore 14.45 merenda

Ore 15.15 animazione e terapia occupazionale e fisiochinesiterapia.

Ore 18.00 cena e momento distensivo

Ore 19.15 preparazione per la notte.

## I momenti di visita emergenza pandemica

Le visite al momento attuale si svolgono su appuntamento, in modo da consentire di conciliare le esigenze di prevenzione del contagio da COVID 19 previste dal Ministero della Salute e della Regione. Poiché le prescrizioni istituzionali e la situazione dell'epidemia è in evoluzione il personale ha il preciso compito di fornire agli interessati tutto il supporto informativo e tecnico per agevolare i contatti con i familiari in sicurezza. E' garantita almeno una visita alla settimana più le chiamate video.

Al fine di assicurare la salute dei pazienti il Direttore Sanitario può modulare le modalità di contatto e visita di ciascuno degli ospiti.

## Servizio di Ristorazione

Il menù, in calce alla presente, approvato dal Direttore Sanitario, viene elaborato su base settimanale, e stagionale, 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

### COOPERARCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 13 a 19



masticazione e deglutizione o per presenza di patologie, quali diabete, gastropatie, epatopatie, coliti, e altre patologie individuate nel PAI.

## La riabilitazione e la rieducazione funzionale

Il servizio è dotato di una palestra modernamente attrezzata. I trattamenti riabilitativi sono eseguiti da Fisioterapisti specializzati, che, in base alle esigenze del singolo Ospite, operano sia in palestra che nei nuclei. Il terapeuta incaricato dalla Direzione Organizzazione e Logistica, al momento dell'ingresso in struttura, esegue la valutazione del paziente e stende un protocollo di assistenza personalizzato, che viene inserito nel **Piano di Assistenza Individuale (PAI)** sotto la responsabilità della Direzione Sanitaria; ciascun Ospite è, poi, affidato a un unico terapeuta, con il quale s'instaura un rapporto continuativo, di fiducia e reciproca collaborazione.

## Animazione e terapia occupazionale

L'attività di animazione e di terapia occupazionale s'integrano 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 e animatori organizzano a favore degli ospiti numerose attività, tra cui: l'orto, laboratori artigianali, proiezione di film, lettura di giornali e riviste, momenti ricreativi, feste, attività ludiche, passeggiate, gite e altro.

## Parrucchiere – Podologo

Gli Ospiti della Residenza possono usufruire del servizio di parrucchiere e podologo su prenotazione a cura del coordinatore, anche al fine di garantire il rispetto delle misure di prevenzione dell'infezione da COVID 19. A tal fine la struttura è dotata di una sala polifunzionale sita al 4° piano. Quando le condizioni dell'Ospite non lo consentono, i trattamenti sono svolti nella stanza del nucleo di residenza.

## Lavanderia, stireria e guardaroba

Gli ospiti della Residenza possono usufruire del servizio di lavanderia e stireria interno alla struttura.

### COOPERARCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 14 a 19



## Il servizio religioso

Il servizio religioso cattolico garantisce l'assistenza spirituale agli ospiti credenti, e la celebrazione, nella stanza polifunzionale e finemente affrescata "della Resurrezione", posta al 3° piano della struttura. Si celebra settimanalmente la S.S. Messa. Gli ospiti aderenti alle altre convenzioni religiose possono chiedere l'assistenza spirituale secondo la propria fede.

## La corrispondenza e i giornali

La corrispondenza in arrivo sarà recapitata ai destinatari a cura della reception, che si farà carico anche di provvedere all'invio di quella in partenza. È possibile acquistare quotidiani e riviste all'interno della struttura tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 9.30, previa richiesta.

## 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 dichiarate.

## 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 famigliari più stretti e comunque firmatari dell'impegnativa d'ingresso.

## Informazioni e reclami

La Direzione amministrativa è sempre a disposizione per informazioni sui servizi della struttura, sulle tariffe e pagamenti. L'ufficio è inoltre a disposizione per eventuali reclami, disservizi o per mancato rispetto dei principi enunciati nella CARTA DEI SERVIZI.

### COOPERARCCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA

Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43

P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro

e-mail: [info@cooperarcci.it](mailto:info@cooperarcci.it) pec [cooperarcci@certycoop.it](mailto:cooperarcci@certycoop.it) Pag. 15 a 19



Le famiglie, i tutori, le Assistenti Sociali possono porre reclami inviando una lettera alla Direzione. La Direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni.

La presente carta dei servizi ha durata triennale dal 01 giugno 2021.  
La Cooperarci ha un sito internet nel quale è descritta la cooperativa e le sue attività: [www.cooperarci.it](http://www.cooperarci.it)

### ESEMPIO DI MENU':

MENU' ESTIVO PRIMA SETTIMANA	
<b>LUNEDI'</b>	
PRANZO	CENA
Penne alla contadina	Minestrone di verdure
Caprese	Fesa di tacchino
	Zucchine
Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>MARTEDI'</b>	
PRANZO	CENA
Risotto allo scoglio	Raviolini in brodo
pesce al forno	formaggi
Carote al verde-Insalata	fagiolini
Frutta di stagione	Frutta cotta
<b>MERCOLEDI'</b>	
PRANZO	CENA
Penne al pomodoro	Riso in bianco
arrosto di maiale	affettati misti
Patate al forno- pomodori	contorno misto
budino	Frutta di stagione
<b>GIOVEDI'</b>	
PRANZO	CENA

### COOPERARCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarci.it](mailto:info@cooperarci.it) pec [cooperarci@certycoop.it](mailto:cooperarci@certycoop.it) Pag. 16 a 19



Member of CISQ Federation



Spaghetti al pesto	Semolino
spezzatino	hamburger vegetali
insalata	Cavoli al vapore
Frutta di stagione	Frutta di stagione

<b>VENERDI'</b>	
PRANZO	CENA
Ravioli di ricotta e spinaci burro e salvia	Passato di verdure
tortino salato	prosciutto e mozzarella
verdura di stagione	contorno Ortolano
Frutta di stagione	Frutta cotta
<b>SABATO</b>	
PRANZO	CENA
Risotto al Parmigiano	Tortellini in brodo
Involtini di pollo	Stracchino o Ricotta + affettato
Insalata – purée	Spinaci
Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>DOMENICA</b>	
PRANZO	CENA
gnocchi al ragu	Minestrina in brodo
Arrosto di tacchino	spinacine
Peperoni	Tris di legumi
Dolce della domenica	Frutta di stagione

## COOPERARCCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarcci.it](mailto:info@cooperarcci.it) pec [cooperarcci@certycoop.it](mailto:cooperarcci@certycoop.it) Pag. 17 a 19



Member of CISQ Federation



MENU' INVERNALE PRIMA SETTIMANA	
<b>LUNEDI'</b>	
PRANZO	CENA
PENNETTE ALLA NORCINA	CREMA DI PATATE
HAMBURGER AL POMODORO	TACCHINO
CARCIOFI	BROCCOLI
Frutta di stagione	FRUTTA COTTA
<b>MARTEDI'</b>	
PRANZO	CENA
SPAGHETTI ALLA AMATRICIANA	Raviolini in brodo
POLPETTE	PESCE AL FORNO
VERDURA DI STAGIONE	PATATE E FAGIOLINI AL VAPORE
Frutta di stagione	Frutta
<b>MERCOLEDI'</b>	
PRANZO	CENA
PASTA E BROCCOLI	PASSATO DI VERDURA
ARISTA AL FORNO	FORMAGGI MISTI
ZUCCHINE TRIFOLATE	CAROTE AL VERDE E POMODORI
TORTA DELLA NONNA	Frutta di stagione
<b>GIOVEDI'</b>	
PRANZO	CENA
RAVIOLI DI MAGRO BURRO E SALVIA	MINISTRA DI LENTICCHIE
SCALOPPINE AL MARSALA	OMELETTE
SPINACI	Cavoli al vapore
Frutta di stagione	FRUTTA COTTA

### COOPERARCCI

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarcci.it](mailto:info@cooperarcci.it) pec [cooperarcci@certycoop.it](mailto:cooperarcci@certycoop.it) Pag. 18 a 19



Member of CISQ Federation



<b>VENERDI'</b>	
PRANZO	CENA
GNOCCHI ALLA ROMANA	MINISTRONE ALLA LIGURE
PESCE ALLA LIVORNESE	PROSCIUTTO COTTO
CONTORNO MEDITERRANEO	PATATE AL FORNO O INSALATA
Frutta di stagione	Frutta
<b>SABATO</b>	
PRANZO	CENA
PASTA E CECI	RISO IN BIANCO
POLLO AL FORNO	RICOTTA E BRESAOLA
FAGIOLINI	COSTE ALL'OLIO
Frutta di stagione	Frutta di stagione
<b>DOMENICA</b>	
PRANZO	CENA
GNOCCHETTI AL GORGONZOLA	RAVIOLI IN BRODO
ARROSTO DI TACCHINO	FRITTATA DI CIPOLLE
PATATE AL FORNO	VERDURA DI STAGIONE
STRUDEL	Frutta di stagione

## **COOPERARCCI**

Cooperativa sociale di Servizi a r.l. onlus

Via Paleocapa, 17/4 - 17100 SAVONA  
Tel (019) 854943/ 46 Fax (019) 81.09.43  
P.IVA/CF 00454390097

Iscrizione Albo Naz. Coop. N A 141568 Sez. Coop. Mutualità prevalente Cat. Prod. e Lavoro  
e-mail: [info@cooperarcci.it](mailto:info@cooperarcci.it) pec [cooperarcci@certycoop.it](mailto:cooperarcci@certycoop.it) Pag. 19 a 19