CARTA DEI SERVIZI
CRA “Gli Ulivi”

Via G. Giusti, 18

Loc. Morciano di Romagna (RN)

Telefono: 0541.987219 Fax: 0541.851324

E-mail: resp-rsa-morciano@coopselios.com

Rev. 12 del 01.10.2026

Perché una Carta del Servizi

La Carta dei Servizi è strumento con il quale si desidera fornire alle persone anziane e ai loro familiari tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno del nostro Servizio, per questo ci impegniamo a:

- informare sulle procedure per accedere al Servizio;
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle persone dichiarando gli obiettivi del Servizio e le modalità di monitoraggio e verifica;
- rilevare il grado di soddisfazione al fine di garantire che i servizi offerti siano sottoposti ad una revisione costante in ottica di miglioramento continuo;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

La presente Carta dei Servizi sarà consegnata agli anziani e ai loro familiari al momento dell'inserimento nella CRA "Gli Ulivi" e sarà esposta mediante affissione nella bacheca dedicata alle comunicazioni con i familiari.

CHI SIAMO

Dal 2008 ad oggi soggetto gestore della CRA "Gli Ulivi" è il **Consorzio Cooperative Sociali Quarantacinque**.
Il Consorzio (firmatario del contratto di servizio e titolare dell'accreditamento) ha affidato la responsabilità gestionale unitaria del servizio alla **cooperativa sociale Coopselios**.
Inoltre il Consorzio ha affidato:
- alla **cooperativa sociale Coopselios** la gestione delle attività animative, infermieristiche e fisioterapiche;
- alla **cooperativa sociale Proges** le attività socio-assistenziali;
- alla **cooperativa CirFood** la ristorazione;
- alla **cooperativa 134 Cooperativa Sociale** le attività di pulizia.

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1984. Oggi, è uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona; conta oltre 3.200 occupati, è presente in 8 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.500 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 40 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

DA OLTRE 40 ANNI COOPSELIOS REALIZZA LA PROPRIA MISSION: "PRENDERSI CURA DI PERSONA"

"La persona al centro" è da sempre il caposaldo dell'agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante. Oggi, per Coopselios, significa mettersi al fianco dei destinatari dei servizi in maniera sempre più forte: la "persona al centro" non è più soltanto l'individuo al quale erogare un servizio ma l'intera rete familiare e i *caregiver* che ne costituiscono l'ecosistema.

PRINCIPI GUIDA

›› L'assistenza come "prendersi cura" del benessere globale del residente e della sua famiglia;
›› la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
›› la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
›› la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;

›› la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
›› la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
›› l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
›› la diffusione della cultura e della memoria degli anziani come patrimonio sociale e culturale della società;
›› la comprensione dei bisogni in divenire degli anziani e delle famiglie;
›› il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
›› il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
›› la multidisciplinarietà e il lavoro di team;

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI "CRA Gli Ulivi"

La Casa Residenza per Anziani non autosufficienti "Gli Ulivi" è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere (DGR1475/2015).
La Casa Residenza fornisce agli anziani accoglienza a tempo determinato e indeterminato.
L'assistenza di base è garantita 24 ore su 24 ed ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona.

La CRA è tesa a garantire una sempre più elevata qualità di vita nella condizione dell'istituzionalizzazione, offrendo occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di mantenimento e riattivazione.
La Casa Residenza fornisce altresì assistenza medica, infermieristica e riabilitativa al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani e per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.

La Casa Residenza Anziani fornisce prestazioni alberghiere (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).
Nel periodo estivo organizza uscite presso località limitrofe (collina, mare) della durata di alcune ore che coinvolgono in media n. 4 utenti e n.2 operatori.

Di norma la Casa Residenza accoglie anziani non autosufficienti con bisogni assistenziali di diversa intensità (elevati bisogni sanitari correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate).

Il servizio assicura la coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria del Distretto di Riccione dell'Azienda USL di Rimini con gli obiettivi strategici e le azioni previste all'interno dei piani triennali di zona distrettuali per la salute ed il benessere sociale.

La Casa Residenza "Gli Ulivi"

- opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale;
- favorisce la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria;
- organizza attività ricreative e di socializzazione;
- promuove l'integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà;
- accoglie, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento;
- offre un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani e per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI E SOCIALI

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia Romagna sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 1475/2015), che fissa requisiti e procedure.
Con l'Accreditamento (DGR 514/2009) vengono poi fissati gli standard qualitativi dei servizi contrattualizzati e regolati i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori.
Previsto dalla legge regionale 2 del 2003, l'accreditamento è un percorso per garantire in tutto il territorio regionale livelli omogenei di qualità dell'assistenza nei servizi socio-sanitari cofinanziati con risorse pubbliche.
L'utente contribuisce ad una parte del costo del servizio nei limiti definiti dai criteri regionali.

La Casa Residenza Anziani *"Gli Ulivi"* accoglie un'utenza classificata non autosufficiente in attinenza a quanto disposto dalla D.G.R. n. 564/00 – è in possesso di autorizzazione n° 7/2008 per il funzionamento definitivo di struttura socio-sanitaria-assistenziale per anziani rilasciata dal Comune di Morciano di Romagna (RN) in data 6 Giugno 2008, Prot. n. 8054.
La Casa Residenza Anziani "*Gli Ulivi*" è autorizzata al funzionamento per una capacità recettiva di n° 40 posti letto (di cui n° 30 in alta intensità e n.° 10 in bassa intensità) il cui utilizzo è di spettanza del Distretto di Riccione dell'AUSL di Rimini.
Con determinazione dirigenziale del Comune di Riccione n. 1177 del 16/09/2020 è stato rilasciato l'accreditamento definito ai sensi della DGR 514/2009.

COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La CRA “Gli Ulivi” è situata in posizione limitrofa rispetto al centro del paese di Morciano di Romagna, un Comune della provincia di Rimini (RN).

COME ARRIVARE

La CRA dista circa 30 km da Rimini e 30 km da Pesaro ed è facilmente raggiungibile:

In auto

dall’Autostrada Bologna – Ancona, uscita casello Riccione o di Cattolica proseguendo poi per la Strada Provinciale 35 (arrivando da Riccione) o per la Strada Provinciale 17 (arrivando da Cattolica), in direzione Morciano di Romagna.
La struttura è ubicata all’inizio del paese: alla rotonda dello store M&Z Market svoltare a destra in Via Giusti e proseguire per circa 100 metri. La CRA si troverà sulla destra.

In treno

Da Rimini o da Pesaro: arrivo presso la Stazione di Cattolica. E’ possibile quindi raggiungere la CRA “Gli Ulivi” utilizzando l’**Autobus** n. 134 con discesa alla fermata di Via Abbazia (davanti allo store M&Z Market) a Morciano di Romagna.
Alla rotonda dello store M&Z Market svoltare a destra in Via Giusti e proseguire a piedi per circa 100 metri. La CRA si troverà sulla destra.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La CRA Gli Ulivi è organizzata in due nuclei disposti su di un unico piano, circondata da un ampio spazio esterno con un ampio giardino ed un cortile interno.
La struttura è dotata di:

- una cucina attrezzata ed autorizzata;
- 2 sale da pranzo (una per ogni nucleo);
- 3 locali di servizio per il personale (spogliatoi dotati di bagni e docce);
- 2 cucinette per il personale con scaldavivande e frigorifero;
- 2 locali con lava padelle;
- 1 laboratorio per attività animative/occupazionali.
- 1 locale adibito a palestra;
- 1 locale adibito a deposito carrozzine;
- 1 locale adibito all’esercizio del culto;
- 2 locali polivalenti adibiti a soggiorno, sala relax, TV, cineforum e/o ad atelier/ laboratori per le attività animative e di terapia occupazionale;
- ambulatorio medico e ufficio Responsabile Attività Sanitarie (RAS);
- ufficio del Responsabile di Servizio;
- ufficio RAA (Responsabile Attività Assistenziali);
- guardiole infermieristiche disposte su ogni nucleo;
- 2 bagni assistiti;
- toilette attrezzate per disabili attigui alle sale polivalenti

- toilette per i visitatori
- uno spazio benessere (in cui ricevono la Parrucchiera e il Podologo);
- una sala ricreativa centrale, denominata “Piazza dal Ciàcare”, dotata di dispensatore di snack e bevande;
- 20 camere doppie con bagno.

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione e sono arredati per rispondere ai bisogni assistenziali e di autonomia delle persone con disabilità (corrimani) ed ai loro bisogni riabilitativi e di socializzazione.
Le camere, tutte con servizi privati, sono dotate di letti articolati elettrici a due snodi, regolabili in altezza.
Gli arredi sono funzionali e confortevoli per le più diverse esigenze. Ogni camera è predisposta per l’utilizzo del televisore.
Da concordare con la direzione al momento dell’ingresso, la possibilità di collocare suppellettili personali.

IL GRUPPO DI LAVORO

Il personale impiegato risponde agli standard qualitativi come da allegato C DGR 514/2009 con successive modifiche del DGR 715 del 15.06.2015.
Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie lunghe, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente.

All’interno della Struttura Residenziale sono impiegati:

Responsabile del Servizio (RS)

- Coordina e organizza il Servizio assicurando il rispetto degli standard di qualità;
- Mantiene e sviluppa i rapporti con l’Utenza, con le famiglie e la Committenza;
- Gestisce le Risorse Umane in forza alla Struttura;
- Organizza e partecipa alle riunioni di équipe di tutto il personale;
- Organizza e progetta insieme all’animatrice le attività culturali;
- Mantiene e solidifica i rapporti con il volontariato, e l’associazionismo;
- È responsabile della manutenzione di tutta la struttura;
- Mantiene rapporti con i fornitori;

Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)

- Indirizzare, coordinare e controllare le attività assistenziali, attraverso incontri periodici di programmazione e di verifica degli interventi sia con gli OSS che con le figure sociali e sanitarie che agiscono in struttura;

- Concorrere alla realizzazione dei programmi (PAI, programmi di struttura) attraverso un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse assegnate;
- Verificare la corretta compilazione degli strumenti di base del lavoro assistenziale quali cartelle degli anziani, schede, consegne, ecc.
- Gestione del gruppo di lavoro degli Operatori OSS
- In collaborazione con il Responsabile di Struttura individuare i bisogni di aggiornamento e formazione degli OSS;
- Collaborare all'addestramento dei neoassunti, in particolare del personale OSS;
- Garantire la sostituzione del personale assente in turno;
- Collaborare con il Responsabile di Struttura per gli approvvigionamenti di materiali necessari al funzionamento della struttura;
- Proporre l'acquisto al Responsabile di strumenti e di ausili tecnici utili allo sviluppo della qualità e per l'efficienza delle prestazioni assistenziali;

Operatori Socio Sanitari (OSS)

- Fornire aiuto e supporto agli anziani al momento dell'assunzione dei pasti, nello svolgimento delle attività di vita quotidiana (alzata, messa a letto, uso del bagno, spostamenti, vestizione, posture, ecc.), nelle attività di igiene personale seguendo le indicazioni previste nei PAI e secondo modalità di intervento e di relazione tese a mantenere/sviluppare il grado di autonomia funzionale dell'anziano,
- Fornire aiuto e supporto all'anziano nell'espletamento delle funzioni fisiologiche, nella deambulazione e nell'uso corretto di ausili, attrezzature secondo le indicazioni previste dai PAI;
- Collaborare ed effettuare le attività di animazione e socializzazione di singoli anziani e/o gruppi di anziani;
- Accompagnare l'anziano nelle uscite all'esterno della struttura;
- Proporre alla RAA le modifiche di organizzazione e di gestione dell'intervento socio-assistenziale, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni all'anziano;
- Garantire l'osservazione e il monitoraggio dei comportamenti dell'anziano;
- Integrare la propria azione con gli altri interventi in un'ottica di intervento globale;
- Svolgere tutte le attività previste per il proprio ruolo nell'ambito della PGA (procedure e altri documenti applicabili).

Infermieri

- Eseguire le medicazioni come prescritto dal Medico;

- Fornire indicazioni e supporto al personale socio sanitari per il controllo e l'assistenza nella somministrazione delle diete;
- Somministrare le terapie e sorvegliare lo svolgersi della terapia e.v. e/o la comparsa di effetti collaterali;
- Eseguire i prelievi per esami ematici e la raccolta dei campioni di materiale organico per esami di laboratorio come prescritto dal Medico;
- Alimentare ed idratare gli anziani con problemi di deglutizione;
- Organizzare le visite specialistiche e controllarne lo svolgimento;
- Conservare correttamente i farmaci;
- Riordinare i carrelli per la somministrazione delle terapie e per le medicazioni;
- Sterilizzare i presidi sanitari;
- Relazionare per gli aspetti di competenza con il gruppo dei parenti, degli anziani, dei colleghi, delle altre figure professionali presenti in struttura;
- Integrare la propria azione con gli altri interventi (assistenziali, riabilitativi);

Animatore

- Favorire il benessere e l'autonomia degli anziani attraverso la predisposizione di percorsi individuali e di gruppo in grado di facilitare lo sviluppo delle attività creative, promuovere le relazioni interpersonali e sviluppare le capacità residue;
- Elaborare, in collaborare con il Responsabile di Servizio il programma di animazione e la sua periodica verifica;
- Pianificare/progettare le attività animative sull'apposita scheda di progetto;
- Attuare attività individuali e di gruppo sulla base dei bisogni evidenziati, rispettando e valorizzando ove possibile le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali, tenendo conto delle possibilità soggettive di partecipazione e le scelte della persona stessa.
- Pianificare, per le parti di propria competenza e in collaborazione con l'équipe, il PAI;
- Proporre al Responsabile di Servizio l'acquisto di strumenti, ausili, materiali utili per lo svolgimento delle attività di animazione;
- Relazionare per gli aspetti di competenza con il gruppo dei parenti, anziani, colleghi, delle altre figure professionali presenti in struttura.

Responsabile delle Attività Infermieristiche/Sanitarie (RAS/RCA)

- Gestione del gruppo di lavoro, in accordo con il Responsabile di Servizio, organizzazione dei turni di lavoro del personale infermieristico e riabilitativo, e

della programmazione degli orari di lavoro e delle ferie, al fine di programmare le attività.

- Definisce con il Responsabile di Servizio la procedura per sostituzione ferie, malattia, ecc., garantendo la continuità assistenziale;
- Organizza e partecipa alle visite programmate degli anziani c/o la struttura;
- Programma e organizza le visite specialistiche ed esami di laboratorio;
- Interviene direttamente sugli Infermieri e, in collaborazione con la RAA sugli OSS a fronte di situazioni impreviste e di scostamenti dai programmi definiti;
- Collabora con il Responsabile di Servizio e con il Responsabile Sanitario per gli approvvigionamenti di farmaci, presidi e parafarmaci e identifica le modalità di rapporto con AUSL e le ditte fornitrici;
- Gestisce il magazzino farmaci;
- In collaborazione con il Responsabile di Servizio individua i bisogni di aggiornamento e addestramento;
- Assicura la stesura e la realizzazione dei PAI per le parti di competenza degli Infermieri e concorrere alla pianificazione dei programmi di struttura;
- Verifica la corretta compilazione degli strumenti di base del lavoro della struttura quali cartelle degli anziani, schede, consegne, ecc.;

Fisioterapista

- Assicura lo svolgimento delle attività riabilitative;
- Ha responsabilità: di garantire una valutazione funzionale dell'anziano all'ingresso o quando se ne ravvisa la necessità al fine di pianificare le deambulazioni, le posture, le modalità di trasferimento degli anziani, l'utilizzo degli ausili ed informarne gli operatori;
- Pianifica sulla scheda fisioterapica e sulla base delle indicazioni mediche e della valutazione funzionale gli interventi riabilitativi personalizzati da realizzare;
- Esegue gli interventi di riabilitazione, sulla base delle indicazioni del programma e delle indicazioni mediche, sui singoli anziani;
- Valuta l'efficacia dei trattamenti riabilitativi effettuati;
- Attiva gli operatori OSS di supporto alle attività riabilitative pianificate, quando previsti;
- Richiede la visita specialistica del Fisiatra qualora se ne ravvisi la necessità;
- Collabora con l'equipe assistenziale, per le parti di propria competenza, alla stesura e alla verifica del PAI.

Ausiliari addetti al servizio di pulizia

- Garantire la pulizia dei locali della struttura;
- Riordinare tutti gli ambienti della struttura;
- Pulire e sanificare sia ordinariamente che straordinariamente tutti gli ambienti della struttura (spolveratura degli arredi, scopatura e lavaggio dei pavimenti, pulizia e disinfezione dei servizi igienici, detersione dei vetri, deragnatura, ecc.) secondo il programma di lavoro definito dal Responsabile di Servizio;

Medico

Il medico è contrattualizzato dall'AUSL territoriale, è presente in struttura 20 ore a settimana e riceve su appuntamento.
Lo schema degli orari settimanali è esposto all'ingresso della CRA e alla porta del suo ambulatorio.

Psicologo

- Figura di consulenza esterna, ha il compito di condurre incontri con operatori, o su segnalazione del Responsabile del servizio a seguito del relativo fabbisogno o su segnalazione degli stessi, fornisce un servizio di supporto ai residenti o famiglie su richiesta.

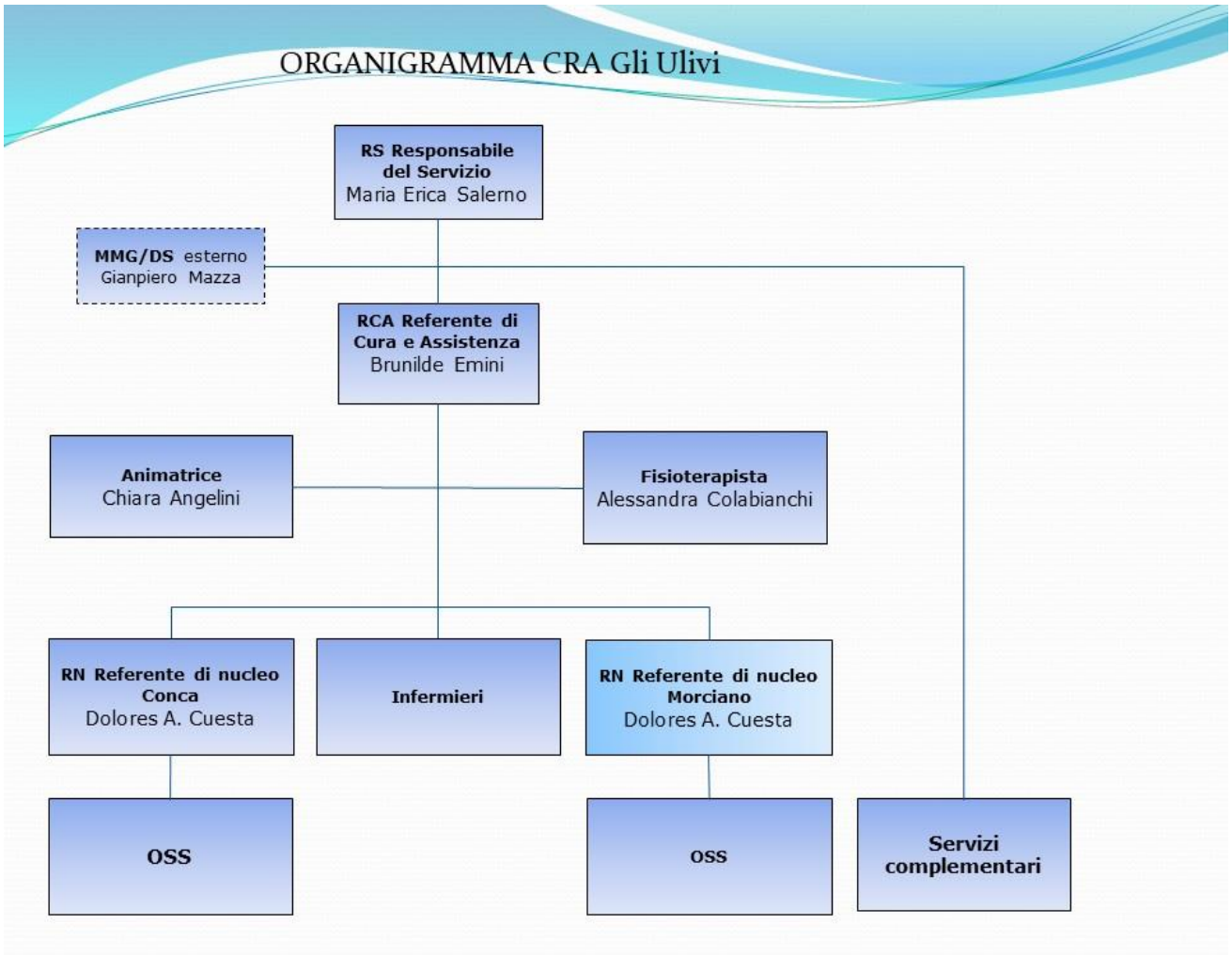
DIVISE IN DOTAZIONE AL PERSONALE

Il personale è dotato di divise di diversa tipologia di colore:

- infermieri pantaloni bianchi e casacca azzurra;
- RAS pantaloni bianchi e casacca bianca;
- OSS pantaloni e casacca verde;
- RAA divisa bianca con bordino verde;
- animatrice pantaloni bianchi e maglietta fuxia;
- fisioterapista pantaloni bianchi e casacca bianca.

Settore	Qualifica	Ente di appartenenza
Direzione	Responsabile di Struttura	Coopselios
Socio-assistenziale	Responsabile Attività Assistenziali	Cooperativa Proges
	Operatori socio sanitari	Cooperativa Proges

	Animatrice	Coopselios
Sanitario e Riabilitativo	Medico	Ausl della Romagna
	Infermieri di cui uno con funzioni di Coordinamento	Coopselios
	Fisioterapista	Coopselios
Alberghiero	Cuoche	Cir Food
	Ausiliari	Coop. 134 Cooperativa Sociale
	Centralinista	Coop. 134 Cooperativa Sociale
	Manutentore (piccole manutenzioni)	Coopselios



COME ACCEDERE

MODALITÀ DI ACCESSO

Per l'inserimento dell'Anziano presso la CRA "*Gli Ulivi*" è necessario rivolgersi ai Servizi Territoriali competenti (Servizi Sociali del comune di residenza all'interno del Distretto di Riccione).
In sede di colloquio tra il familiare richiedente e l'assistente sociale "responsabile del caso" verranno rilevate le caratteristiche del bisogno dell'utente e della sua famiglia. L'assistente sociale proporrà il caso all'Unità di Valutazione Geriatria (UVG) che procederà alla valutazione dei bisogni sanitari, assistenziali e sociali dell'utente e prescriverà, se ritenuto opportuno, l'accesso alla struttura, inserendo l'anziano in una graduatoria di accesso.

<u>Documenti da allegare all'atto dell'ingresso:</u>
- fotocopia carta d'identità;
- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- referti di analisi recenti, eventuali copie di cartelle cliniche o lettere di dimissioni ospedaliere;
- eventuale copia del verbale d'invalidità;
- piano terapeutico aggiornato e firmato dal medico di base.

Se l'anziano è assistito dal Comune di residenza, in ingresso si dovrà allegare ulteriormente:
• lettera del Comune di autorizzazione al ricovero;
• impegno di spesa per l'integrazione della retta.

Al momento dell'accoglienza verrà richiesto di sottoscrivere i seguenti documenti:
- contratto firmato da chi si impegna al pagamento della retta (garante);
- sottoscrizione di deposito cauzionale;
- accettazione della presente Carta dei Servizi;
- consenso al trattamento dei dati personali.

Il giorno dell'inserimento l'anziano sarà visitato dal Medico di struttura che valuterà la terapia in atto e la eventuale necessità di effettuare accertamenti diagnostici.

Per la permanenza in struttura, l'anziano dovrà portare con sé un corredo personale, il cui elenco sarà fornito dalla Casa Residenza stessa.
La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze personali, all'usura ed in base al cambio di stagione.

PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Dopo l'ingresso si riunisce l'équipe per la stesura del PAI che viene elaborato sulla base delle informazioni raccolte:
›› sulla base dei bisogni osservati del residente;
›› attraverso l'utilizzo di strumenti specialistici

Il PAI definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere dell'residente. Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.
Viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono una immediata revisione.
A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si invita la partecipazione attiva della famiglia e, quando possibile, del residente stesso.

DIMISSIONI

Dimissioni volontarie Il residente che desidera lasciare la struttura deve darne comunicazione al Responsabile di Servizio con le modalità previste nell'allegato "Contratto di Accoglienza".

Il residente può essere dimesso, in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto, di impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche, di mancato rispetto delle regole di convivenza. Al momento della dimissione la struttura predisporrà apposita relazione socio – assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale del residente.

DECESSO

Se il residente decede in struttura, la CRA mette a disposizione la camera ardente di struttura. La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente spetta ai familiari, così come le incombenze relative alla cerimonia funebre e alla tumulazione.

I SERVIZI

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Responsabile di Struttura (RS) che, insieme ad uno staff multidisciplinare formato da tutte le figure professionali previste, pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. Il RS, in quanto garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto, è il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

All'interno della struttura sono offerti i seguenti servizi:

- **Assistenza medica e medico – specialistica**

Il Medico svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti dei residenti. Viene informato delle condizioni di tutti gli anziani e a seguito di ciò dispone le azioni più opportune. E' presente in struttura nelle fasce orarie indicate in allegato.

Medico specialista Questo tipo di assistenza, in tutti i casi nei quali non è possibile ottenere visite all'interno della struttura da parte dei Medici Specialisti dei Poliambulatori territoriali, è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni alla stessa (*valido solo per servizi privati).*

- **Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari – ricoveri**

Le visite specialistiche e le indagini strumentali vengono prenotate tramite il CUP. I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto. Nel caso fosse necessario un invio al Pronto Soccorso tramite il servizio 118 i familiari, o chi ne fa le veci, verranno immediatamente avvertiti e dovranno garantire l'eventuale assistenza presso l'ospedale.

Il servizio è assicurato da un'equipe formata da un Infermiere Referente e da un gruppo di infermieri che operano nella CRA. Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e segnalano al Medico le eventuali variazioni di salute dei residenti.

- **Servizio di riabilitazione e riattivazione**

È finalizzato al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale. All'interno della Struttura è presente una palestra, adeguatamente attrezzata, in cui il Fisioterapista organizza l'attività riabilitativa e di mantenimento per gli anziani.
Il servizio assicura:

- programmi individuali di riabilitazione se prescritti dal medico;
- attività di supporto e formazione agli operatori per garantire continuità nelle azioni di riattivazione e movimentazione.

- **Servizio Socio assistenziale**

Il servizio viene garantito dagli operatori socio assistenziali (OSS). L'attività è volta a soddisfare i bisogni primari dell'residente, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono erogate secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dalla struttura.
Essi contribuiscono alla rilevazione quotidiana del bisogno anche psicofisico (stato di salute, malessere, dolore) ed attuano i loro interventi con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita del residente.

- **Servizio di animazione**

L'Animatore incentiva la partecipazione e l'inserimento dei residenti nel contesto sociale attraverso attività di animazione, stimolazione cognitiva e sensoriale, attraverso l'utilizzo di terapie non farmacologiche. Il Progetto di Animazione è un percorso che coinvolge tutte le figure professionali vicine al residente, attraverso le

quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità della vita del residente tramite il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, cercando inoltre di contenere eventuali disturbi del comportamento.

- **Servizi innovativi**

Stanza con SPAZI MULTISENSORIALI
Un luogo che rimanda a suggestioni emotive e di rilassamento, comfort e libertà di espressione.
L'allestimento di una Stanza multisensoriale attraverso proposte di stimoli selezionati che sollecitano i sensi. Le persone ricevono un flusso costante di sollecitazioni che aumentano la loro consapevolezza, agevolano la scoperta autonoma e la comprensione del loro ambiente.
L'utilizzo di una stanza multisensoriale è particolarmente efficace per intervenire nei disturbi comportamentali caratteristici delle Demenze, può migliorare condizioni di stress, stati di agitazione o comportamenti disturbanti in genere. In generale la permanenza nella Stanza multisensoriale incide sul miglioramento dell'umore, dell'autostima, della consapevolezza di sé e dell'ambiente, migliorando la qualità di vita di quella persona.
La Stanza multisensoriale è dotata di diverse attrezzature che possono essere utilizzate per le diverse stimolazioni:
•**STIMOLAZIONE VISIVA - CROMOTERAPIA**: diffusore di colore che immerge la stanza in un colore scelto e gradito alla persona.
•**STIMOLAZIONE OLFATTIVA - AROMATERAPIA**: utilizzata per diffondere aromi graditi nella stanza (con effetti lenitivi o stimolanti).
•**STIMOLAZIONE VISIVA/UDITIVA - PROIETTORE**: utilizzato per proporre filmati rilassanti o personali.

- **Servizi di cura estetiche e podologo**

La struttura fornisce il servizio di parrucchiere compreso nella retta una volta al mese per taglio e piega, ed il servizio di podologo al bisogno per i residenti.

- **Assistenza e conforto spirituale**

La struttura assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici.
Viene garantita la S. Messa e/o momento di preghiera secondo il rito cattolico, il mercoledì alle ore 10.30.
Su richiesta e accordi presi direttamente dall'anziano o dalla sua famiglia la CRA può accogliere ministri di culto per fornire assistenza e conforto spirituale.

- **Servizi alberghieri e di supporto**

I servizi di natura alberghiera sono compresi nella retta e si articolano in:
• servizio di ristorazione

• servizio di pulizia
• servizio di centralino-reception
• servizio di lavanderia e guardaroba
• servizio di trasporto e accompagnamento
• servizio presidi incontinenza

Il servizio di Ristorazione è affidato a CIRFOOD una ditta specializzata che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che alla preparazione giornaliera dei pasti. La ditta garantisce anche il servizio di consulenza dietetica e predispone, dietro richiesta medica o infermieristica, menu personalizzati e diete speciali.
Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- merenda dalle 15.30 alle ore 16.00;
- cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

Il menu è articolato su quattro settimane, varia con l'avvicendarsi delle stagioni e se subisce modifiche vengono sempre debitamente comunicate.
Il pranzo, somministrato alle ore 12.30, prevede un primo, un secondo (o un piatto unico secondo linee guida AUSL), un panino, un contorno, frutta. Grande attenzione è posta alla diversificazione degli alimenti offerti e alla garanzia del giusto apporto calorico e nutrizionale.

Viene inoltre posta molta attenzione all'attività di assistenza nell'alimentazione erogata a tutti gli anziani per quanto riguarda la scelta dei menù (anche in ottemperanza a particolari diete alimentari e/o intolleranze), la porzionatura, l'aiuto nell'assunzione per gli anziani che necessitano di una congrua preparazione delle pietanze, la sorveglianza per quegli utenti "a rischio" per problemi di deglutizione e/o di voracità o ingestione compulsiva.

▪ Servizio di lavanderia e guardaroba

Viene garantito il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria da letto e da tavola, gli asciugamani e i teli da bagno. E' garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani e comunque al bisogno tenendo conto delle necessità di ogni singolo residente.

Il servizio di guardaroba comprende lavaggio e stiro della biancheria personale degli anziani residenti (purché lavabile ad acqua). Si specifica che non si lavano capi di vestiario personali delicati (pura lana o seta ecc.), poiché la lavanderia esterna in uso dalla struttura utilizza un lavaggio di tipo industriale.

Durante l'incontro con i familiari che precede l'inserimento, viene condiviso un "elenco dei documenti e degli effetti personali per l'ingresso" per la dotazione vestiario. Successivamente potrà essere richiesta alla famiglia una integrazione alla dotazione iniziale qualora se ne presenti la necessità. La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso all'anziano e/o ai familiari. Ove possibile il servizio provvede alla eventuale riparazione dei capi.
Per evitare lo smarrimento degli indumenti occorre sempre consegnare al RAA o agli addetti del guardaroba i capi portati in struttura. Il servizio declina ogni responsabilità in merito a smarrimento di capi non etichettati posizionati negli armadi degli anziani.
Nel caso il numero degli indumenti portati il giorno dell'ingresso sia inferiore a quello indicato, il personale assistenziale, in caso di reale necessità, potrà temporaneamente fare indossare all'anziano, indumenti di proprietà della struttura.

- **Servizio di pulizia locali**

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è affidata al personale dalla ditta specializzata Coop. 134 e consiste nella pulizia e sanificazione quotidiana dello spazio di vita del residente (camere e bagni) e degli ambienti comuni (sala da pranzo, corridoi, soggiorni, palestra, ecc.) secondo un programma prestabilito. Sono programmati interventi di pulizia straordinaria (semestrali).
Periodicamente è effettuato, da ditte specializzate cui è stato affidato il servizio, lo smaltimento dei rifiuti speciali e la derattizzazione e disinfestazione dei locali.

- **Servizio di manutenzione**

Oltre l'attività di manutenzione degli impianti obbligatoria per legge (caldaie, impianto rilevazione incendi, ecc.) affidata a Ditte specializzate esterne, è previsto un servizio di piccola manutenzione settimanale. Questo permette di effettuare manutenzione alle infrastrutture in modo flessibile e tempestivo garantendo così la continuità del servizio.

- **Servizio trasporti**

La struttura si avvale della collaborazione di Associazioni di Promozione Sociale e/o di Volontariato dotate di un pulmino attrezzato che permette di garantire la realizzazione di uscite ricreative, visite specialistiche e al bisogno l'espletamento di commissioni.

LA GIORNATA TIPO E LE RELAZIONI CON I FAMILIARI

La giornata presso la CRA Gli Ulivi inizia con le colazioni circa tra le 8.30 e le 9.30 del mattino, dopo che gli operatori si sono occupati dell'assistenza alle persone, relativamente alle funzioni e ai bisogni primari (accompagnamenti in bagno, igiene, aiuto nella vestizione).
Dalle 9.30 fino alle 11.30 si svolgono le attività (come da programma settimanale).
Durante le attività viene offerta una bevanda come tè, succo di frutta o altro.
Il pranzo è servito dalle ore 12.00 alle ore 13.00 cercando di accontentare e rispettare i gusti e le abitudini di ciascuno e le necessità dietetiche, ma non dimenticando gli utenti che devono seguire una dieta particolare.
Nel primo pomeriggio per chi lo desidera o ha necessità, vengono organizzate attività di relax e/o riposo.
Dalle 13.30 alle 15.30 sono previste attività di igiene e cura della persona come pure gli accompagnamenti in bagno.
Successivamente vengono avviate le diverse attività educative e come da programma settimanale.
A metà pomeriggio in genere tra le 15.30 e le 16.00 viene servita una bevanda ed una merenda dolce o salata.
Proseguono poi le diverse attività programmate sia individuali che di gruppo fino all'inizio della cena tra le 18,30 e le 19,30 ed i preparativi per il riposo notturno.

VISITE DI FAMILIARI/CONOSCENTI E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

Tutti i Centri gestiti da Coopselios sono aperti alle visite. Tuttavia durante la permanenza nella CRA Gli Ulivi, per salvaguardare il diritto alla riservatezza durante le attività assistenziali (igiene e pranzo) ed il riposo degli utenti, nonché il lavoro degli operatori, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza.
In linea generale è preferibile che le visite avvengano dal lunedì alla domenica dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.45.
In circostanze particolari, concordate con il responsabile di struttura, i parenti possono trattenersi con gli anziani, anche durante le ore notturne. Durante la permanenza nella residenza, onde salvaguardare il diritto alla riservatezza e al riposo dei residenti, i Signori visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza in collaborazione con il lavoro degli operatori.
Gli anziani possono essere contattati al seguente numero 0541.987219 ed anche loro stessi contattare l'esterno tramite il cordless di struttura.

LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto il servizio si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.
In particolare vengono organizzati:

›› un **colloquio telefonico** prima dell'inserimento e per informare delle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
›› almeno **due incontri** all'anno con tutti i familiari degli anziani residenti per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli anziani;
›› **incontri individuali** per la redazione del PAI per rendere i familiari protagonisti ed integrati nel processo di cura, sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, strategie e conoscenze, condividere le scelte assistenziali;
›› **incontri individuali** o **colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;
›› **momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio** come il questionario per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della struttura.

NORME DI COMPORTAMENTO

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

I familiari sono tenuti a collaborare con la residenza per quanto afferisce:
›› al rinnovo degli abiti, delle calzature e degli indumenti qualora si renda necessario;
›› alla collaborazione per l'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate all'esterno della struttura;
›› al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano;
›› ad evitare l'assistenza diretta sull'anziano, se non concordato con i responsabili;
›› a non avvicinarsi, per motivi igienici, al carrello durante la somministrazione dei pasti;
›› a limitare la presenza al tavolo dell'anziano durante l'orario dei pasti ad un solo familiare;
›› a non portare all'anziano medicinali, bevande alcoliche, o alimenti se non concordato con i responsabili;
›› a fornire al personale della struttura le informazioni necessarie per un'adeguata e personalizzata assistenza;

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

- **Il fumo**

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e in genere in tutti i locali della struttura. Vi sono tuttavia, all'esterno delle strutture, degli spazi dedicati ai fumatori.

- **Individuazione e cambio del posto letto e del posto a tavola**

La camera e il posto a tavola sono individuati al momento dell'inserimento dai responsabili della struttura, in base alla disponibilità e alle esigenze della vita comunitaria, tenendo presente il sesso, le caratteristiche e i bisogni psico-fisici dell'anziano. In seguito potranno avvenire modifiche nell'assegnazione, previa informazione allo stesso e ai familiari, per motivate ragioni gestionali e/o relative alle esigenze di vita comunitaria e/o di tutela del residente.

- **Personalizzazione delle camere**

Viene favorita al massimo la possibilità di recare con sé, nella propria camera, oggetti e piccole suppellettili, nel rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e nei limiti strutturali dello spazio vitale, previo accordo con il Responsabile di struttura.

- **Utilizzo di tv, radio e apparecchiature**

È consentito l'uso di apparecchiature radiofoniche o televisive (a norma CEE) nelle camere purché il volume non arrechi disturbo alla quiete della struttura e sia stato espresso assenso da parte di chi condivide la stanza. Non è consentito l'utilizzo in camera o in altri locali della struttura di fornelli a combustibile e apparecchiature elettriche.

- **Uscite dalla residenza**

L'anziano può uscire, autonomamente o accompagnato, dalla residenza previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero della struttura da ogni responsabilità.

- **Gli animali**

È consentito l'ingresso di animali domestici condotti a guinzaglio, attrezzati di materiale per la pulizia e osservanti delle norme igienico sanitarie previste (vaccinazioni) e nel rispetto delle persone residenti.

- **Introduzione di alimenti in struttura**

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dagli anziani o dai visitatori e destinati agli anziani riguarda unicamente:

›› alimenti non deperibili;
›› alimenti a lunga conservazione;
›› alimenti confezionati con etichettatura.

Possono essere accettati dal personale infermieristico prodotti alimentari solo se accompagnati da scontrino. Gli alimenti destinati agli anziani vanno consegnati al personale infermieristico che ne gestirà la corretta conservazione.

È severamente vietato introdurre in struttura prodotti alimentari deperibili o a base di uova crude (dolci al cucchiaino come tiramisù o altre creme), prodotti a base di carne e pesce.

RETTA

La retta a carico dell'utenza è stabilita dal Comune di appartenenza dell'utente stesso. I posti contrattualizzati godono di contributi provenienti dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) e di eventuali integrazioni tariffarie da parte del Comune, determinate sulla base di criteri ISEE.

CRA "Gli Ulivi"	**TARIFFE**
Deposito cauzionale	€ 1.624,50
Quota giornaliera a carico dell'Utente/ Comune	€ 54,15 IVA inclusa
Quota giornaliera a rilievo sanitario a carico della Regione	€ 52,70 IVA inclusa
Recupero forfettario una tantum spese e oneri contrattuali per permanenze oltre 60 giorni e fino a un anno	€ 200,00 IVA inclusa
Recupero forfettario una tantum spese e oneri contrattuali per permanenze superiori all'anno	€ 400,00 IVA inclusa
Recupero per permanenze fino a 60 giorni	€ 0,00

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE

- **Incontri con i familiari:** Il Coordinatore di struttura presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami. L'equipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.
- **Procedure di reclamo:** l'utente o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei servizi e reperibile all'ingresso di ogni struttura o mediante mail da inviare a: ufficioqualita@coopselios.com. In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile della Struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari oppure mediante risposta scritta. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.
- **Aggiornamento documentazione e innovazione tecnica.** L'area Tecnica della Cooperativa si impegna a:
  - redigere, aggiornare e implementare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento attraverso il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001;
  - garantire la definizione annuale di obiettivi tecnici di miglioramento tramite un programma formativo comune;
  - innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli utenti fornendo strumenti di *assessment* e di progettazione validati in linea con l'attuale letteratura di riferimento;
  - mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di équipe che coinvolga tutti i coordinatori, in modo da favorire la comunicazione interna (vedi Catalogo attività Anziani in formato digitale sul portale aziendale), la condivisione e lo scambio di idee, di esperienze e innovazioni nonché di progettazione condivisa degli ambiti di miglioramento comune.
- **Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e dei residenti**

  Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche, il confronto tra le strutture consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai residenti e familiari. La rilevazione si svolge attraverso somministrazione di un'intervista telefonica anonima per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della struttura.

RECAPITI E ORARI DI PRESENZA

NOME	MANSIONE	ORARI DI RICEVIMENTO
Dott.ssa Maria Erica Salerno	**RESPONSABILE DI STRUTTURA**	**Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30**
Dr. Gianpiero Mazza	**MEDICO DI STRUTTURA**	**Su Appuntamento**
Dott.ssa Brunilde Emini	**RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' INFERMIERISTICHE**	**Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 14.00**
Dolores A. Cuesta	**RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI**	**Dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 14.30**
Dott.ssa Alessandra Colabianchi	**RESPONSABILE DELLA RIABILITAZIONE**	**Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 17.00**
Chiara Angelini	**RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**	**Dal lunedì al venerdì dalle 09,00 alle 12.30, lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 14.30 alle 17.30**
Dott.ssa Martina Cavallari	**PSICOLOGO SUPERVISORE**	**Su appuntamento**

I dati di monitoraggio dei presenti indicatori sono raccolti nell'interfaccia del portale aziendale ad uso interno. Il responsabile di Servizio riporta gli esiti del loro andamento su base annuale in occasione dell'incontro annuale dedicato alla verifica e alla programmazione delle attività di Servizio che coinvolge familiari, personale e committenza.