

CASA RESIDENZA ANZIANI RUBIERA

Via Zacconi, 7 - Rubiera



Carta dei Servizi

Cooperativa sociale elleuno s.c.s.

elleuno

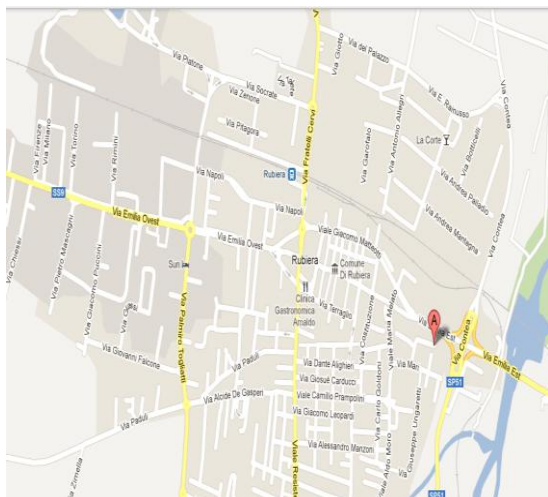
INDICE

Proprietà	5
Gestione	5
Chi siamo	6
Principi Ispiratori	7
Finalità e Valori	8
Servizi Offerti presso la CRA di Rubiera	9
Tipologia di posti	10
Modalità e criteri di accesso alle prestazioni.....	10
Ingresso in Struttura	12
Dimissioni	13
Struttura	14
Camere	15
Giardino Alzheimer	15
Servizi assistenziali.....	17
Servizio Religioso	21
Servizi Alberghieri.....	22
Partecipazione di Familiari e Volontari.....	23
Orari di Visita	23
Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro Familiari	24
Rette	26
Deducibilità fiscale delle rette	27
Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi	28
Tutela della Privacy.....	32
Copia della cartella clinica	32
Normativa di riferimento.....	33
Donazioni.....	34
Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento	35

Come raggiungere la CRA di Rubiera

La Casa Residenza Anziani di Rubiera si trova vicino al centro della cittadina, nei pressi della via Emilia verso Modena.

La struttura è raggiungibile per mezzo della linea di autobus 2.



La **Casa Residenza Anziani (CRA)** accoglie anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, nonché disabili adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche. Agli ospiti residenti vengono forniti assistenza, occasioni di vita comunitaria, disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, possibilità di attività occupazionali e ricreativo - culturali, di mantenimento e riattivazione.

I servizi offerti sono volti ad assicurare agli utenti un elevato livello di comfort abitativo ed assistenziale nel rispetto dell'autonomia individuale, dell'autodeterminazione e della riservatezza personale. Il modello organizzativo consente ritmi di vita di tipo familiare, il coinvolgimento degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria ed alla gestione della struttura.

La CRA ha altresì il compito di favorire i rapporti degli Ospiti con l'esterno e si pone come servizio integrato con gli altri servizi del territorio, ai quali può fornire o dai quali può ricevere un supporto tecnico ed operativo.

Proprietà

La Casa residenza anziani è di proprietà del Comune di Rubiera.

Gestione

Dal 8/06/1995 la gestione è affidata alla Cooperativa **Sociale elleuno s.c.s.** di Casale Monferrato (AL), in collaborazione con la Cooperativa Italiana di Ristorazione CIR food che gestisce la cucina.

La struttura è **autorizzata al funzionamento** tramite apposita delibera comunale, previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla L.R. 564 / 2000: "direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di *handicap*, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/98 n.34".

Dal 1° gennaio 2015 la struttura ha ottenuto l'accreditamento definitivo, ai sensi della DGR n.514 del 20 aprile 2009 della Regione Emilia Romagna, con determinazione n. 197 del 18/12/2014.

Chi siamo

La Cooperativa Sociale **elleuno s.c.s.** è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) nata nel 1993, che opera nel settore degli anziani, minori e portatori di *handicap*, specializzata nell'offrire servizi qualitativamente elevati e diversificati. È un'impresa sociale che gestisce servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri, in strutture residenziali, semiresidenziali ed in contesti territoriali su buona parte del territorio nazionale con attività in Piemonte, Toscana, Emilia - Romagna, Veneto, Liguria, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna. Al suo interno lavorano oltre 2.000 professionisti tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori, addetti all'assistenza e personale ausiliario.

Elleuno è in possesso della **Certificazione di Qualità** secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008**, "Sistemi di Gestione per la qualità" ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

Ha ottenuto anche la **Certificazione UNI EN ISO 14001:2004** relativamente al **Sistema di gestione Ambientale** e la **Certificazione OHSAS 18001:2007** per il **Sistema di Gestione della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**. Entrambe le certificazioni garantiscono un alto standard di gestione nel rispetto dell'impatto ambientale esterno e nella tutela degli ospiti e dei lavoratori.

Elleuno ha, inoltre, recentemente ottenuto la **Certificazione SA8000:2008** relativa alla **Responsabilità Sociale**, che contempla un insieme di regole che assicurano il pieno rispetto dei diritti dei lavoratori.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 6 del d. lgs 321/01, *elleuno* ha eletto apposito Organo di Vigilanza, costituito da 2 membri esterni e 1 membro interno alla cooperativa, che ha il compito di vigilare efficacemente sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo e cura il suo aggiornamento.

Elleuno, in una ottica di Corporate Social Responsibility, ha inserito nel proprio statuto accanto allo strumento del Bilancio di Esercizio, la redazione del Bilancio Sociale, redatto ogni anno a seguito delle linee guida contenute nel D. Lgs 24 gennaio 2008 (Decreto attuativo del d.lgs. 24 marzo 2006, n. 155).

Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

◆ **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Ospiti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.

◆ **IMPARZIALITÀ** Ogni comportamento nei confronti dell'Ospite è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

◆ **CONTINUITÀ** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni erogate.

◆ **DIRITTO DI SCELTA** Ogni Utente ha il diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio sul proprio territorio di appartenenza.

◆ **PARTECIPAZIONE** Agli Ospiti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra gli operatori e i familiari degli Ospiti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.

◆ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

Finalità e Valori

Elleuno al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori** fondamentali:

- ◆ **Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano** non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ◆ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ◆ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.
- ◆ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più simile possibile alla vita condotta presso la propria residenza.
- ◆ **Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione** all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- ◆ **Assicurare all'ospite supporto relazionale, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi di **socializzazione** finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali e sociali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi e ai momenti di supporto ed incontro.

Servizi Offerti presso la CRA di Rubiera

L'obiettivo primario dei servizi presenti all'interno della Casa Residenza Anziani è la prevenzione della perdita di autonomia, attraverso attività che favoriscano il mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'anziano e, laddove è possibile, il recupero funzionale degli Ospiti in condizioni di non autosufficienza.

La struttura garantisce, per quanto concerne i servizi socio-assistenziali, l'applicazione delle Procedure Operative definite dall'Azienda USL.

La gestione e l'organizzazione del servizio mutano sulla base dell'evoluzione dei bisogni presenti nel territorio e coerentemente con la programmazione socio sanitaria del distretto di riferimento.

Le prestazioni assistenziali erogate agli Ospiti sono le seguenti :

- ◆ **Assistenza tutelare** diurna e notturna, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Ospiti. L'assistenza tutelare risponde ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base a progetti individuali formulati dall'équipe di lavoro.
- ◆ **Attività terapeutico-riabilitative** mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e a migliorare tutte le attività di base della vita quotidiana. Possono prevedere, in funzione del Piano Assistenziale Individualizzato, attività di mobilitazione sia attiva che passiva e sono rivolte anche al corretto uso degli ausili protesici. Le attività riabilitative vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione, al fine del mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo - relazionali (gruppi di rieducazione funzionale).
- ◆ **Attività di socializzazione:** disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di giochi adatti, feste, interventi di gruppo e individualizzati.
- ◆ **Attività con significato prevalentemente occupazionale:** attività manuali, laboratori specifici e iniziative occupazionali che abbiano stretto collegamento con le reali necessità ed interessi.

- ◆ **Alimentazione:** presenza di un menù personalizzato su disposizioni mediche, disponibilità di diete speciali, consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione.
- ◆ **Assistenza sanitaria comprensiva di prestazioni infermieristiche e medico-geriatriche:** attività di prevenzione, diagnosi e cura; garanzia della terapia farmacologica; garanzia del collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero; raccordo con i medici specialisti extra-ospedalieri sia all'interno che all'esterno della struttura; tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite; gestione programmi di gruppo ed individuali in collaborazione con le altre figure assistenziali (animatori, terapisti, assistenti di base e responsabili delle attività assistenziali); assistenza infermieristica diurna.

Tutti gli Ospiti accolti in struttura sono tutelati mediante apposita assicurazione per la responsabilità Civile.

Tipologia di posti

La residenza complessivamente dispone di 37 posti residenziali per anziani non autosufficienti. Tutti e 37 i posti sono accreditati ai sensi della DGR Emilia Romagna n° 514/2009.

Modalità e criteri di accesso alle prestazioni

Le famiglie che intendono richiedere l'ammissione di un loro congiunto nella residenza si devono rivolgere al servizio anziani del Comune.

L'Assistente sociale del Comune, in qualità di Responsabile del caso, dopo aver valutato la richiesta, attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) oppure l'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) le quali, dopo aver esaminato le condizioni sanitarie, le esigenze riabilitative, assistenziali e famigliari dell'anziano, definiscono un Piano Individualizzato di Vita e di Cura. Il Piano individualizzato viene trasmesso al Servizio Assistenza Anziani dell'Ausl di Reggio Emilia, distretto di Scandiano.

L'ingresso nella CRA viene disposto dal Servizio Anziani del Comune, dopo l'autorizzazione dell'Unità di Valutazione, e in base ad una lista d'attesa predisposta in base alle seguenti priorità:

1. al punteggio di non autosufficienza rilevato dalla scala B.I.N.A.H compilata dall'Unità di Valutazione Geriatrica;
2. ad una valutazione aggiuntiva riferita unicamente ai fattori abitativi ed ambientali, dello stato della rete familiare e sociale.

Nel momento in cui si verifica la possibilità di accogliere un nuovo ospite, la struttura ne dà tempestivamente comunicazione all'Assistente Sociale Responsabile del Caso che organizza la copertura del posto in base alla graduatoria.

Le ammissioni dei nuovi ospiti saranno effettuate tutti i giorni esclusi i festivi e le festività infrasettimanali.

Prima dell'ingresso il parente verrà contattato per incontrare i referenti all'interno della struttura per organizzare l'ingresso, visitare la camera e gli spazi comuni e per raccogliere informazioni relative alle regole di gestione e di vita comunitaria della residenza.

La gestione dei posti disponibili è curata nel seguente modo:

- 1) viene contattato direttamente il primo nominativo utile sulla base delle graduatorie pubbliche;
- 2) se la persona contattata accetta l'ingresso, la Direzione della struttura prende accordi con l'interessato e/o i suoi familiari per:

- ◆ effettuare la visita informativa preliminare all'inserimento in struttura;
- ◆ ricevere la Carta dei Servizi e tutta la documentazione necessaria;
- ◆ concordare la data di ingresso;
- ◆ stabilire il corredo di vestiario da consegnare alla struttura;
- ◆ visionare e sottoscrivere l'informativa sulla privacy.

Il familiare (o l'utente stesso) si reca dall'Assistente Sociale Responsabile del Caso per la compilazione del Contratto Assistenziale e la consegna del Regolamento comunale e della documentazione necessaria.

Tutte le persone interessate possono visitare la struttura previo appuntamento.

Ingresso in Struttura

Al momento di ingresso dell'Ospite viene compilata una scheda informativa che viene conservata nella cartella personale.

La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali valori o preziosi conservati nelle stanze degli Ospiti. Gli Ospiti potranno richiedere alla Direzione di conservarli in cassaforte e ritirarli ogni qualvolta ne avessero necessità o desiderio (per motivi affettivi, eventi particolari ecc.), negli orari di apertura dell'ufficio amministrativo.

Al momento dell'ingresso l'Utente dovrà consegnare i seguenti documenti:

- ◆ FOTOCOPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA (certificati medici, eventuali terapie in corso, cartelle cliniche, referti visite mediche precedenti, ecc.)
- ◆ LETTERA DI DIMISSIONE (se proveniente da un'altra struttura o da ospedale)
- ◆ CARTA D'IDENTITÀ
- ◆ CODICE FISCALE
- ◆ TESSERA SANITARIA EUROPEA
- ◆ DOCUMENTO INSOSTITUIBILE D'INVALIDITÀ (per gli aventi diritto)
- ◆ DOCUMENTO DI ESENZIONE TICKET
- ◆ FOTO TESSERA

Inoltre, l'utente e/o il familiare dovranno fornire il corredo dettagliato nella lista dell'abbigliamento e degli accessori consegnata dal coordinatore nel momento in cui viene programmato l'ingresso.

Per quanto riguarda i ricoveri ospedalieri, le dimissioni e i decessi, il servizio rispetta dei precisi protocolli operativi.

Dimissioni

Le dimissioni dell'Ospite potranno avvenire:

- In qualsiasi momento, su segnalazione formale dell'Ospite o dei suoi familiari, con un preavviso minimo di 5 giorni.
- Per decisione del gestore e/o dell'Amministrazione Comunale e con lo stesso preavviso minimo, su proposta, debitamente documentata, qualora l'ospite non potesse essere adeguatamente assistito in casa residenza per le sue condizioni di salute o qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti in base al regolamento comunale.

In caso di dimissioni a qualunque titolo, la Casa Residenza resterà a disposizione di chi accoglierà l'anziano, per tutte le informazioni necessarie.

Struttura

La Residenza per Anziani di via Zacconi, è stata edificata dal Comune di Rubiera nel 1986. Tutti gli ambienti comuni e le stanze sono climatizzati e allestiti in modo da ridurre al minimo gli ostacoli architettonici e i pericoli per gli anziani.

La struttura è articolata su 2 piani (oltre al seminterrato) così organizzati:

Piano Terra

- ◆ Uffici: Direzione/Amministrazione
- ◆ Spogliatoio
- ◆ 4 camere
- ◆ Cappella
- ◆ Palestra
- ◆ Sala del riposo
- ◆ Salone
- ◆ Sala da pranzo
- ◆ Cucina
- ◆ Guardiola infermieristica e degli operatori
- ◆ Ambulatorio medico
- ◆ Deposito farmacia

Primo Piano

- ◆ 13 camere
- ◆ Stireria
- ◆ Lavanderia
- ◆ Sala Parrucchiera e podologo

Piano Interrato

- ◆ Magazzino

Zona esterna

- ◆ Giardino Alzheimer.
- ◆ Zone verdi.

La struttura dispone complessivamente di 17 camere, di cui 14 doppie e 3 triple.

Camere

Tutte le camere della struttura, arredate in modo funzionale, hanno un bagno a disposizione ed accolgono due o tre Ospiti. Le caratteristiche e la collocazione degli arredi, degli ausili e delle attrezzature sono adeguati alle condizioni degli utenti, e devono garantire sia un ambiente familiare, e sia l'autonomia e la sicurezza dell'ospite.

Per rendere più piacevole il soggiorno, l'Ospite e i suoi familiari possono personalizzare le camere con foto, immagini, ricordi, fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e del compagno di stanza. Si invita a non appendere quadri pesanti e comunque ad avvertire prima la Direzione.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audio - televisivi di proprietà dell'Ospite, previa richiesta al compagno di stanza e successiva approvazione della Direzione. Nell'utilizzo degli stessi si raccomanda di evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.

I bagni delle camere, così come i bagni comuni, non possono essere utilizzati per il lavaggio di indumenti. Si raccomanda inoltre di non stendere nessun indumento nelle camere, negli atri o sui termosifoni e di non vuotare nei water, bidet o lavabo, qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buon stato delle condutture. E' fatto divieto di usare stufe, fornelli a gas o altri apparecchi che possano determinare situazioni di pericolo.

Giardino Alzheimer

Si tratta di un'area verde appositamente progettata in modo da permetterne la fruibilità da parte di soggetti affetti da demenza e/o con problemi motori, in quanto predisposta per supportare ed enfatizzare le capacità residue che l'anziano ancora può esprimere.

È caratterizzato da un percorso circolare che consente ai soggetti con problemi di wondering di camminare tornando sempre al punto di partenza; è piantumato con alberi e arbusti privi di spine e atossici; lungo il percorso è presente un corrimano per compensare la scarsa abilità motoria e prevenire incidenti e cadute.

Servizi assistenziali

Al fine di erogare all'anziano un'assistenza personalizzata, tutti i professionisti che compongono l'équipe di lavoro della struttura, lavorano sinergicamente e con unicità di intenti.

Sono predisposti turni di lavoro che garantiscono un rapporto personale/ospite, secondo *standards* di ricettività e parametri assistenziali definiti in base alla normativa regionale vigente e dal **Contratto di Servizio** tra il Comune di Rubiera, l'AUSL di Reggio Emilia – Distretto di Scandiano, l'Unione Tresinaro Secchia e Cooperativa Sociale Elleuno.

Tutto il personale è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Di seguito viene riportata una breve descrizione dei professionisti presenti nella Casa Residenza Anziani.

COORDINATORE E RESPONSABILE DI STRUTTURA: è il responsabile della gestione complessiva della struttura. Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. E' il referente per gli Ospiti e i loro familiari per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari. Si rapporta con l'Assistente Sociale Responsabile del Caso del Comune di Rubiera, in particolare per l'ammissione di nuovi utenti, e la definizione e le verifiche dei PAI (Piano Assistenziale Individuale) in accordo e in continuità con il Progetto di Vita e di Cura predisposto dai Servizi Sociali e Sanitari che inviano l'Ospite. In autonomia si occupa del monitoraggio dei singoli casi rendicontando all'Assistente Sociale Responsabile del Caso.

E' presente e riceve tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì.

MEDICO DI MEDICINA GENERALE: per gli ospiti. La normativa regionale assegna l'assistenza medica al Medico di Struttura che svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura per assicurare la migliore assistenza possibile all'Ospite. I famigliari si possono rivolgere a lui per qualsiasi informazione o chiarimento di carattere sanitario.

La presenza del medico in struttura viene garantita 7 ore settimanali; altre 2,5 ore sono dedicate al coordinamento. E' presente dal lunedì al venerdì e riceve su appuntamento .

IMPIEGATA AMMINISTRATIVA: supporta l'attività del coordinatore nelle pratiche amministrative.

E' presente il lunedì, mercoledì e venerdì mattina e il martedì e giovedì pomeriggio.

RESPONSABILE DI ATTIVITÀ ASSISTENZIALI (R.A.A.): gestisce quotidianamente e operativamente le attività assistenziali coordinando il personale tutelare. Rappresenta il punto di riferimento principale per l'Ospite e i suoi familiari per qualsiasi informazione riguardante l'assistenza erogata quotidianamente nei nuclei (igiene, abbigliamento, alimentazione). La RAA è presente tutte le mattine dal martedì al sabato e al lunedì pomeriggio; riceve tutti i giorni in base ai propri turni di lavoro.

OPERATORI SOCIO SANITARI: gli OSS provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione e della sorveglianza degli Ospiti. Il loro numero è migliorativo rispetto alle normative regionali in materia e, anche per sopperire alle malattie e alle assenze per maternità, in media prestano servizio su turni 20 unità. Gli addetti all'assistenza garantiscono l'assistenza 24 ore al giorno.

INFERMIERI: garantiscono l'assistenza socio – sanitaria all'Ospite; affiancano il medico nel corso delle visite e curano la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico. Sono i referenti per tutte le informazioni di carattere sanitario. Prestano servizio su turni 3 infermieri. Gli infermieri sono presenti in struttura tutti i giorni della settimana e il loro lavoro è organizzato per turni, suddivisi tra mattino e pomeriggio.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE: si occupa delle attività di riabilitazione psicomotoria degli Ospiti di concerto col medico geriatra. E' presente il lunedì e il venerdì pomeriggio e dal martedì al giovedì mattina. Riceve tutti i giorni feriali durante il proprio turno di lavoro.

ANIMATORE: è l'operatore che organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'Ospite.

E' presente in struttura mediamente 18 ore settimanali, tutti i giorni feriali e i giorni festivi in occasione dell'organizzazione di feste legate a particolari ricorrenze.

PSICOLOGO: Tale professionista agisce su più fronti: l'ospite, la famiglia e il gruppo di operatori. È presente in struttura per fornire sostegno psicologico ad ospiti e familiari in relazione al ricovero della persona e all'evoluzione della malattia. Supporta l'equipe professionale nella stesura dei progetti individuali particolarmente complessi con particolare riguardo a quelli di ospiti affetti da demenza. Si occupa inoltre di effettuare percorsi formativi specifici per il personale e può organizzare incontri informativi per gruppi di familiari.

PODOLOGO E PARRUCCHIERE: si occupano della cura della persona e sono presenti in struttura in giorni programmati, in base alle necessità degli Ospiti. Anche la loro prestazione è compresa nella retta.

Sono presenti in struttura in base a orari programmati.

ADDETTI ALLA CUCINA: cuoco, aiuto-cuochi, ausiliari addetti alla sanificazione e riordino, dipendenti di *CIR food*. Con la direzione e supervisione del cuoco, collaborano per cucinare pasti adeguati alle esigenze dei singoli Ospiti. Il Capo Cuoco è disposto ad incontrare Ospiti e familiari previo appuntamento.

Tutto il personale è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Il personale partecipa al **piano formativo** che riguarda temi inerenti la formazione da normativa (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi), o argomenti socio-assistenziali (ad es. sulle terapie non farmacologiche per l'assistenza di persone affette da demenza). All'inizio di ogni anno la direzione di alleuno predispone il piano formativo annuale che tiene conto delle criticità emerse nell'anno precedente.

METODOLOGIA DI LAVORO: IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), che viene formulato entro un mese dal momento dell'ingresso in struttura, è il risultato di un apposito momento valutativo multiprofessionale cui concorrono apporti professionali sanitari, assistenziali e sociali in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, che insegua, cioè, obiettivi di recupero e di mantenimento delle autonomie residue dell'anziano. L'équipe multiprofessionale è costituita dal direttore sanitario, dal coordinatore della struttura, dall'assistente tutor, dall'infermiere professionale, dall'animatore e dal terapeuta della riabilitazione.

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla gestione dell'anziano che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali e sanitari dell'Ospite utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue.

Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite e permette di evidenziare:

- ◆ i bisogni socio-assistenziali;
- ◆ gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili;
- ◆ il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- ◆ l'identificazione dei responsabili delle diverse fasi dell'intervento;
- ◆ l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso;
- ◆ l'indicazione del tutor assistenziale.

Il Piano di Assistenza Individualizzato viene discusso normalmente ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'Ospite, e viene condiviso nelle sue linee fondamentali coi familiari di riferimento.

Servizio Religioso

All'interno della struttura è a disposizione degli ospiti una Cappella, dove viene celebrata la Santa Messa secondo il calendario predisposto dal Parroco.

Ogni settimana, inoltre, viene recitato il Santo Rosario.

Servizi Alberghieri

RISTORAZIONE

Il vitto, preparato nella cucina interna, è a carattere tradizionale e familiare. Il menu giornaliero viene predisposto in collaborazione della Direzione e con la consulenza di un dietologo e di un'azienda specializzata nel settore, con la possibilità di una dieta personalizzata a seconda delle esigenze degli Ospiti. Il menu settimanale viene reso noto a tutti gli Ospiti mediante esposizione anticipata negli appositi albi. Colazione, pranzo, merenda e cena devono essere consumati in sala da pranzo, salvo situazioni particolari autorizzate.

SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia degli ambienti viene effettuato sette giorni su sette da personale qualificato di *elleuno*, seguendo le più moderne tecniche di sanificazione ambientale. Gli interventi vengono svolti nei momenti più opportuni in modo da non sovrapporsi con le quotidiane attività dell'ospite e non ostacolare i servizi socio-assistenziali.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il Servizio di lavanderia, per quanto riguarda gli **indumenti privati**, è interno. I lavaggi, per motivi igienici, vengono effettuati ad alta temperatura e questo può determinare il deterioramento di tessuti delicati. Si consiglia, per questo, una dotazione di abiti non di pregio.

L'abbigliamento dell'Anziano ospitato in struttura può essere quello a cui è abituato, tranne i casi di epilettici, in cui è vietato l'uso di cinture e cravatte, o in presenza di forte rigidità, per cui sono necessari indumenti ampi e comodi. All'ingresso in struttura tutti i capi dovranno essere contrassegnati in modo da essere identificabili.

La sanificazione della **biancheria piana**, viene invece effettuata all'esterno grazie ad un servizio di lava-nolo.

Il servizio di lavanderia è compreso nella retta.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio dispone di un mezzo predisposto per il trasporto di disabili che viene utilizzato per l'accompagnamento degli Ospiti alle visite specialistiche prescritte dal direttore sanitario e alle "gite" fuori struttura. Per il trasporto di anziani con particolari problematiche viene attivato il servizio di

autoambulanza, che interviene anche nelle chiamate di emergenza. Anche il servizio di trasporto è compreso nella retta, salvo per le visite richieste dal parente.

MANUTENZIONI

La Cra di Rubiera dispone di un manutentore interno che interviene per le piccole manutenzioni. Per gli interventi che richiedono specifiche competenze, *elleuno* si avvale della competenza di ditte esterne specializzate che provvedono all'effettuazione dei lavori necessari con una tempistica variabile a seconda dell'urgenza. Chiunque può segnalare eventuali problemi e disfunzioni alla Direzione, che procederà alla compilazione di un apposito modulo e all'attivazione del servizio.

Partecipazione di Familiari e Volontari

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante tra l'Ospite e il proprio ambiente familiare. Periodicamente vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici. Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale per favorire i rapporti degli ospiti con l'esterno, nella prospettiva dell'integrazione con gli altri servizi del territorio. Per questo l'animatrice e la direzione sono in contatto con le scuole dell'infanzia, la parrocchia e le associazioni del territorio.

Orari di Visita

Le visite di familiari e conoscenti possono avvenire nell'arco della giornata dalle ore 9.00 alle ore 19.00, dal lunedì alla domenica.

Per accedere alla struttura anche al di fuori di tali orari, occorre fare specifica richiesta alla Direzione.

I visitatori non potranno soffermarsi nelle stanze e nelle sale durante la visita medica. Durante la somministrazione dei pasti è fatto divieto di sostare in prossimità del carrello degli alimenti.

Diritti e Doveri degli Ospiti e dei loro Familiari

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- ◆ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ◆ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- ◆ Conservare i legami affettivi e relazionali.
- ◆ Partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- ◆ Conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- ◆ Essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- ◆ Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- ◆ Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.
- ◆ Esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.

Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- ◆ Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sala da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- ◆ Informare la Direzione di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata su apposito modulo controfirmato dal parente.
- ◆ Rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima alla RAA o alla direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- ◆ Non fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.
- ◆ Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata, di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.

- ◆ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento di acquisto.
- ◆ Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma, l'educazione, la reciproca comprensione ed il miglior accordo, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri Ospiti e degli operatori.
- ◆ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore.
- ◆ Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Rette

Il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL si fa carico di corrispondere al Comune la quota relativa alla spesa sanitaria, mentre l'Utente è tenuto a pagare la quota socio-assistenziale (alberghiera).

La quota giornaliera a carico degli utenti che usufruiscono dei servizi residenziali della Casa residenza anziani di Rubiera, è stabilita di anno in anno dal Comune di Rubiera.

Eventuali forme di contribuzione per il pagamento della retta, potranno essere richieste dall'Ospite o dai suoi familiari al comune di Rubiera attraverso l'ufficio assistenza.

Dal 1° gennaio 2013 la retta massima è fissata in **Euro 47,53 (iva inclusa)**. Sarà cura del Comune di Rubiera e di elleuno comunicare gli eventuali aggiornamenti.

La retta comprende:

- ◆ assistenza di base diurna e notturna;
- ◆ assistenza sanitaria infermieristica e medica;
- ◆ attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- ◆ attività ricreativo - culturali e di animazione;
- ◆ assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e guardaroba;
- ◆ servizi alla persona (podologo, parrucchiere, barbiere);
- ◆ presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione;
- ◆ farmaci previsti dal prontuario ospedaliero;
- ◆ Trasporto per visite specialistiche (prescritte dal direttore sanitario).

Costituiranno costi aggiuntivi non compresi nella retta:

- ◆ spese per farmaci non previsti nel prontuario ospedaliero;
- ◆ visite e consulenze specialistiche private;
- ◆ spese extra in genere.

Sono a carico dell'Ospite e dei parenti, tenuti agli alimenti in base al Codice Civile, le seguenti prestazioni:

- ◆ assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- ◆ tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione invalidità;
- ◆ fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale, così come richiesto dalla Direzione.
- ◆ Trasporto per visite specialistiche non prescritte dal direttore sanitario.

Le rette verranno fatturate con cadenza mensile.

L'importo della retta corrisponde alla quota giornaliera moltiplicato il numero delle giornate mensili di utilizzo o, comunque, di prenotazione del posto letto (compresi i giorni di ospedalizzazione, di brevi rientri a domicilio).

In caso di **mantenimento del posto letto** conseguente a ricoveri ospedalieri, rientri temporanei in famiglia, soggiorni climatici o terapeutici o comunque assenze programmate e concordate con il gestore, l'Ospite è tenuto al pagamento del 45% della retta giornaliera (pari a **Euro 21,39** per l'anno 2015).

Le fatture saranno intestate all'utente diretto del servizio, salvo diversa disposizione da parte dell'Amministrazione Comunale o dei Servizi Sociali.

Deducibilità fiscale delle rette

La Cooperativa *Elleuno* rilascerà, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo al pagamento, una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità dei servizi sono determinati:

- ◆ dal rispetto delle vigenti norme regionali sull'autorizzazione al funzionamento della struttura e sull'accREDITAMENTO;
- ◆ da quanto contenuto nel Contratto di Servizio stipulato fra *elleuno*, il Comune di Rubiera, l'Azienda USL di Reggio Emilia - Distretto di Scandiano e l'Unione Tresinaro Secchia;
- ◆ dalla presente Carta dei servizi;
- ◆ dal rispetto dei parametri stabiliti sia a livello regionale e sia a livello distrettuale;
- ◆ dall'Indagine periodica sul livello di soddisfazione degli ospiti.

Elleuno al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe interna alla struttura.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, a dotazione delle attrezzature conformi, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, FAMILIARI E DEI TUTORI DEGLI OSPITI

Annualmente *elleuno* effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli Ospiti, familiari o dei tutori degli Ospiti attraverso la somministrazione di un questionario anonimo. Dell'analisi dei questionari, effettuata dall'Ufficio Qualità di *elleuno*, viene dato riscontro negli incontri periodici coi familiari. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

RECLAMI, SUGGERIMENTI, RINGRAZIAMENTI

La Casa Residenza Anziani è disponibile ad ascoltare Ospiti e familiari ed a promuovere la partecipazione diretta degli ospiti al fine di migliorarsi continuamente e costruire relazioni basate sulla fiducia mediante la

comunicazione. *Elleuno* utilizza una procedura dei reclami ormai consolidata, che prevede un'adeguata gestione dei reclami attraverso una corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte.

Nell'atrio della struttura è posta una cassetta delle lettere nella quale gli Ospiti o i loro Familiari possono inserire i propri reclami / suggerimenti / ringraziamenti. La direzione si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativi ad ogni segnalazione non anonima.

ASSEMBLEA DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Periodicamente la direzione della struttura e il Comune di Rubiera invitano i familiari ad un'assemblea. La convocazione avviene tramite lettera ed avviso in bacheca all'interno della struttura. Salvo situazioni eccezionali, vengono indetti 1/2 incontri all'anno.

COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il comitato di partecipazione ha carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti. È composto dall'unione del COMITATO DEI FAMIGLIARI (costituito da 5 membri eletti dall'assemblea dei famigliari) con il COMITATO DI GESTIONE (formato dalla coordinatrice, la RAA ed eventualmente i rappresentanti delle varie figure professionali) e promuove il confronto tra i famigliari ed il coordinamento della struttura. Si riunisce ogni 2 mesi.

MONITORAGGIO E VERIFICA DEI PROCESSI

Il Monitoraggio del servizio erogato avviene attraverso la rilevazione di eventi significativi e/o prestazioni erogate, i suoi esiti sono verificati a livello di struttura ed a livello aziendale con cadenza periodica. La verifica dei processi avviene tramite *verifiche della qualità* che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati. Viene assicurata la partecipazione da parte degli operatori e della committenza alla programmazione e verifica delle attività.

Viene predisposto un piano di verifica annuale del servizio i cui risultati sono portati a conoscenza e discussi con utenti, familiari, operatori e committenza.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite, a diversi livelli, azioni adeguate atte ad allineare i processi alle *performance* attese.

Periodicamente potranno essere adottati progetti di miglioramento derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni (sulla base di omogeneo schema interpretativo regionale) e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espresse dagli utenti, e dai familiari e dagli operatori. *Elleuno* inoltre collabora a sperimentazioni, piani e progetti di monitoraggio e miglioramento della qualità assistenziale sanitaria e socio-sanitaria proposti dall'Azienda USL.

Elleuno, infine, assicura la collaborazione ai servizi sanitari per garantire la partecipazione degli utenti del servizio ai programmi di screening/diagnosi precoce avviati a livello nazionale e regionale nel caso in cui gli stessi siano tra la popolazione target.

INDICI ED INDICATORI PER IL MONITORAGGIO PERIODICO DEI SERVIZI OFFERTI

Periodicamente la struttura attiva una raccolta di dati, indispensabili per attivare gli **indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti** che vengono valutati in collaborazione con l'Azienda USL di Reggio Emilia, distretto di Scandiano.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati, ed avere un riferimento sul quale verificare la qualità degli interventi.

In questo ambito vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale un set di indicatori di misura del benessere della persona e della qualità dell'assistenza erogata, definiti dalla Regione Emilia Romagna per le strutture accreditate, ai sensi della DGR 514/2009 e delle successive integrazioni.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori di qualità adottati:

INDICATORI GENERALI	
1	Percentuale PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose
2	Percentuale PAI elaborati nell'anno con il coinvolgimento dell'ospite o familiare delegato
3	Percentuale ospiti frequentanti da almeno 6 mesi soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
4	Percentuale operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa
5	Percentuale ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine del letto)
6	Percentuale PAI attivi riportanti firma/sigla dei componenti equipe attestanti così la diversa tipologia di intervento
7	Numero eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione agenti infettivi organizzati dal servizio o altri soggetti
8	Numero incontri plenari tra operatori, utenti e familiari
9	Percentuale cartelle/PAI che riportano obiettivi ed azioni conseguenti alla misurazione del dolore
10	Percentuale ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
11	Numero azioni preventive e correttive attuate dal servizio (sulla base di valutazioni di operatori e/o utenti)

INDICATORI SPECIFICI CASA RESIDENZA	
1	Numero bagni pulizia effettuati nel mese (per ospiti che non presentano controindicazioni)
2	Percentuale Lesioni da Pressione (LDP) di 4° migliorate e documentate
3	Numero ospiti presenti che hanno sviluppato LDP di 2° grado o superiori in struttura
4	Percentuale PAI riportanti obiettivi e azioni relativi all'accompagnamento alla morte
5	Percentuale decessi in struttura
INDICATORE PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA E DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DEMENZA	
1	Percentuale operatori che hanno partecipato ad eventi formativi specifici su tematiche della demenza
2	Percentuale ospiti che assumono terapie con sedativi/antipsicotici atipici/ansiolitici/ipnoinduttori

Tutela della Privacy

In base alla Legge 196/2003 sulla privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato. Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- ◆ Esecuzione della prestazione sanitaria;
- ◆ Corretta compilazione della cartella clinica;
- ◆ Svolgimento delle attività della RSA/CP;
- ◆ Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura, all'Ospite o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica sugli Ospiti Residenti.

La cooperativa elleuno s.c.s. è, inoltre, in possesso del *Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati* (D.P.S.), redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.

Copia della cartella clinica

Per ottenere il rilascio di copia della cartella clinica, occorre che l'ospite (o altra persona formalmente autorizzata a fare tale richiesta), inoltri domanda agli uffici della CRA, dove riceverà le dovute informazioni sui tempi di consegna e sulla somma da versare per il rilascio della copia.

Normativa di riferimento

- Legge Quadro n. 328 del 2000;
- Legge Regionale E. R. n. 5 del 1994;
- Legge Regionale E. R. n. 2 del 2003;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 477 del 12/04/1999;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 1378 del 26/07/1999 e successive integrazioni;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 564 del 01/03/2000
- Delibera Giunta Regionale E. R. 514 del 20/04/2009
- Delibera Giunta Regionale E.R. 2109 e 2110 del 21/12/2009
- Delibera Giunta Regionale E.R. 292 del 10/03/2014;
- Delibera Giunta Regionale E.R. 715 del 20/06/2015

Donazioni

Molti arredi e molti miglioramenti della CRA provengono dalla generosità dei cittadini. Piccole e grandi donazioni e lasciti continueranno ad essere usati per il progressivo miglioramento degli arredi, dell'edificio e per arricchire ulteriormente le attività di animazione della struttura. Saranno, indipendentemente dal gestore, resi disponibili per un bene pubblico. Presso la bacheca della struttura oppure contattando il Coordinatore del servizio è possibile conoscere l'elenco di arredi e attrezzature che verrà finanziato con le eventuali donazioni oppure che è possibile donare direttamente.

Eventuali donazioni in denaro potranno essere eseguite nei seguenti modi:

- ◆ Assegno bancario o circolare intestato a Cooperativa Sociale Elleuno S.C.S.

- ◆ Bonifico bancario sul c/c intestato a Cooperativa Sociale Elleuno s.c.s.- Viale Ottavio Marchino, 10 – 15033 Casale Monferrato (AL) -Iban IT 87 Q 05034 22600 000000001510.

Nella causale della donazione dovrà essere indicato nome, cognome, residenza, codice fiscale di chi effettua la donazione affinché elleuno possa rilasciare una attestazione di erogazione liberale, che potrà essere allegata alla dichiarazione dei redditi per ottenere le dovute detrazioni fiscali.

Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento

- ◆ L'ufficio è disponibile per informazioni nei seguenti orari:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

Numero di telefono: 0522/628928

Numero di fax: 0522/628928

Indirizzo e-mail segreteria.rubiera@elleuno.it;
cp.rubiera@elleuno.it

- ◆ Il Coordinatore della struttura dott.ssa Giuliana Margini, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa ai servizi alberghieri e tutelari.
- ◆ Il Medico della Struttura dott. Paolo Novi, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione sanitaria.
- ◆ La RAA è la Sig.ra Lara Bertacchini, è il punto di riferimento per informazioni di tipo assistenziale e organizzativa.
- ◆ L'impiegata è la Sig.ra Giulia Turrà, è il punto di riferimento per qualsiasi informazione di natura amministrativa.
- ◆ L'Assistente Sociale referente per il Comune di Rubiera è la dott.ssa Roberta Romani presso gli uffici comunali nei giorni di apertura al pubblico.



cooperativa sociale **elleuno** s.c.s.

V.le O. Marchino, 10
15033 Casale Monferrato (AL)
Tel. +39 0142 452123
Fax +39 0142 453486
elleuno@elleuno.it
www.elleuno.it



n.9122.COPS



n.IT-8006

Sistema di gestione certificato
UNI EN ISO 9001:2008



n.9191.CSE3



n.IT-73856

Sistema di gestione certificato
UNI EN ISO 14001:2004



n.9192.CSE4



n.IT-73857

Sistema di gestione certificato
BS OHSAS 18001:2007



n.SA-1196-RO

Sistema di gestione certificato
SA8000:2008