

OASI POLIFUNZIONALE DELLA TERZA ETÀ



# Residenza L'Insieme

Via Nuova, 1167

47032 Bertinoro (FC)

tel +39 0543.449070

[www.residenzalinsieme.com](http://www.residenzalinsieme.com)

[info@residenzalinsieme.com](mailto:info@residenzalinsieme.com)

---

## Carta dei Servizi



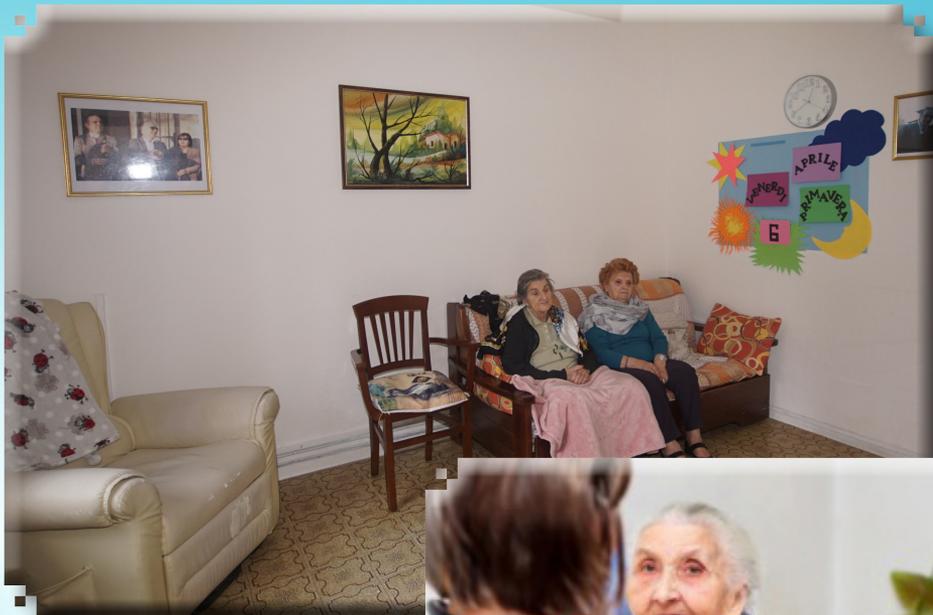


*Gentile Cliente,*

*questa è la Carta dei Servizi dell'oasi polifunzionale per la terza età "Residenza L'Insieme" che le consentirà di conoscere la struttura, le offerte e gli obiettivi che intendiamo raggiungere attraverso l'erogazione di servizi di qualità.*

*La invitiamo a visitare la nostra struttura, verificare e scegliere.*

**Residenza L'Insieme S.r.l.**



## La Struttura

La "Residenza L'Insieme" è una struttura ubicata nelle vicinanze del borgo di Bertinoro, in una zona tranquilla circondata dal verde a pochi chilometri da Forlì e Cesena.

La struttura realizzata su due livelli dispone di cortile privato e ampio giardino, un soggiorno con spazio animazione usufruibile da utenti e familiari.

Gli ambienti interni sono particolarmente curati nell'arredamento e studiati in modo da garantire spazi e privacy a disposizione dell'utente, sia all'interno sia nelle aree comuni. Elemento di grande importanza è il giardino privato, dove poter passeggiare e trascorrere le giornate all'aria aperta.



Oasi Polifunzionale della Terza Età - Residenza L'Insieme srl  
Via Nuova, 1167 - 47032 Bertinoro (FC) Tel 0543 449070

# *La Mission e gli Obiettivi*

La "Residenza L'Insieme" è una Casa Famiglia, sorta a Bertinoro nel 2016 realizzata da "L'Insieme srl", al fine di dare una risposta ai crescenti bisogni della popolazione anziana residente e non, garantendo agli ospiti un elevato benessere personale ed un livello di confort alberghiero e assistenziale di qualità, nel rispetto della soggettività.

*L'obiettivo primario della "Residenza L'insieme" è quello di garantire all'interno una buona qualità di vita all'utenza ospitata e alle relative famiglie, nel rispetto della dignità personale, ed assicurare una attività assistenziale, di cura caratterizzata da approccio di tipo riabilitativo, teso al mantenimento e/o recupero delle autonomie residue di ogni utente, attraverso una metodologia di lavoro basata su progetti individuali.* L'erogazione del servizio si ispira ai seguenti principi:

**Egualianza:** ogni ospite è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata nel rispetto delle sue abitudini e convinzioni.

**Continuità:** la struttura garantisce l'erogazione dei propri servizi assistenziali in maniera continuativa e senza interruzioni, 24 ore su 24.

**Integrazione:** particolare attenzione è dedicata allo sviluppo dell'integrazione con il territorio, affinché l'inserimento in struttura non costituisca per l'anziano una scelta emarginante.

**Efficacia ed efficienza:** verifica degli obiettivi specifici formulati per ogni ospite e al contempo il monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti, attraverso indicatori di miglie da apportare





## ***Offerte Assistenziali:***

La "Residenza L'Insieme" può accogliere un numero di 5 anziani parzialmente non autosufficienti e/o che necessitano di bassa entità assistenziale, certificate dal Medico di Medicina Generale.

Per bassa intensità assistenziale si intende il livello di cura che il singolo anziano richiede per svolgere le attività di vita quotidiana e si caratterizzano in prestazioni quali:

- 1 Aiuto per igiene personale e bagno
- 2 Aiuto nella vestizione e svestizione
- 3 Aiuto durante l'assunzione dei pasti
- 4 Aiuto nella movimentazione e deambulazione
- 5 Attività di socializzazione

E quant'altro può contribuire al benessere dell'anziano e al mantenimento delle sue capacità residue, grazie alla costante presenza di figure professionali, (OSS) qualificate ed in grado di adempiere ai bisogni assistenziali di ogni utente in modo professionale.



## ***Modalità di accesso***

L'ammissione ai "posti letto e di libero accesso", occorre rivolgersi direttamente all'amministratore Delegato/Coordinatore di struttura o suo delegato, con il quale si analizza la richiesta ed in particolare, il periodo di permanenza, i posti disponibili e la documentazione necessaria per l'eventuale soggiorno in struttura, concordando l'eventuale data di accesso in struttura dell'utente. In base alla disponibilità di posti letto è possibile assicurarsi la data prescelta di permanenza, anche per brevi periodi, versando, al momento della prenotazione, il 20% dell'importo totale.

La somma anticipata verrà detratta dalla prima mensilità. In caso si procedesse per qualsiasi motivo alla disdetta o non copertura del posto prenotato la struttura si tratterà l'anticipo versato.

## ***Servizi compresi nella retta*** ***Assistenza tutelare diurna e notturna***

L'assistenza tutelare diurna e notturna è garantita da personale qualificato che, in base ad un progetto personalizzato di attività per ogni ospite, attua interventi assistenziali, che tengano conto della globalità della persona ospitata.

Tutti gli interventi indirizzati all'utente sono concordati con il personale della struttura, attraverso l'elaborazione del Piano Assistenziale individuale (PAI) e sono mirati alla riabilitazione e al mantenimento di tutte le autonomie residuali dell'utente.

Il servizio assistenziale fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti: alzata e riposo pomeridiano, igiene personale e cura della persona, assunzione dei pasti, assistenza notturna.

Durante l'alzata mattutina gli operatori aiutano l'ospite nelle pratiche igieniche quotidiane; bagno settimanale come da programmazione, e comunque in base ai bisogni di ogni singolo utente.

Nelle ore notturne l'assistenza è garantita da personale Assistenziale (OSS), che svolgono verifiche programmate nelle camere di ogni utente ed interventi al bisogno.

# Assistenza Sanitaria

L'assistenza sanitaria è garantita dalla presenza diurna programmata di infermieri professionali coordinati dalla responsabile delle attività. Questo team assicura la somministrazione delle terapie, medicazioni, prenotazione visite ed esami specialistici ed attività legate allo stato di salute dell'utente.

Gli operatori infermieristici sono supportati dal Medico di struttura, che garantisce una presenza settimanale in struttura.

La struttura fornisce agli ospiti tutti i farmaci mutuabili.



## Ingresso

All'ingresso, l'ospite deve essere dotato del proprio corredo personale e della documentazione anagrafica e sanitaria indicata nell'incontro di pre-ingresso, per la compilazione della domanda di inserimento in struttura.

L'accoglienza viene svolta dalla responsabile sanitaria che raccoglie tutte le informazioni utili al fine di garantire all'utente un'attività assistenziale e sanitaria personalizzata.

L'ospite viene accompagnato nella conoscenza del personale e degli spazi della struttura.



# Dimissioni

*La richiesta di dimissione deve essere comunicata in forma scritta dall'utente o dal familiare, con almeno 10 (dieci) giorni di preavviso, pena il pagamento dell'80% della retta per i giorni di mancato preavviso.*

# Terapia occupazionale

Promuovere e tutelare il benessere della persona attivando percorsi, specifici e di gruppo, in accordo con l'equipe Socio-Assistenziale, e riabilitativa.

All'interno della struttura verranno organizzate attività finalizzate alla socializzazione, di laboratorio, di riabilitazione, mirate al mantenimento delle autonomie residuali di ogni utente.

Il progetto di animazione si avvale della partecipazione del personale, con il coinvolgimento occasionale di famigliari, durante feste o ricorrenze, programmate e individualizzate.

Le attività verranno svolte dal Lunedì al Sabato, nelle ore mattutine. L'intervento socio-ricreativo non si esaurisce all'interno delle mura della struttura. L'apertura al territorio ed alle sue risorse è uno degli aspetti caratterizzanti del progetto di animazione.

E' di particolare importanza, individuare sinergie tra enti o associazioni nel territorio per favorire la conoscenza della struttura.





## ***Attività programmate variabili***

Le attività programmate variabili sono:

- 1 Rieducazione delle attività quotidiane*** (apparecchiatura, preparazione di un alimento)
- 2 Laboratorio creativo e rievocativo*** (raccolta poesie del passato, lettura, ascolto musica, organizzazione eventi con la partecipazione dei famigliari)
- 3 Uscite nel territorio, per singole esigenze e di gruppo.***

## ***Attività di Culto***

È possibile svolgere attività religiosa partecipando alla celebrazione della S.Messa in base alle esigenze personali.

## ***Servizi aggiuntivi non compresi nella retta***

- 1 Servizio di Parrucchiera, Barbiere o Podologo.
- 2 Fornitura di farmaci ***esclusi dal prontuario farmaceutico ospedaliero e quelli non mutuabili.***
- 3 Assistenza prestata all'esterno della struttura.
- 4 Prenotazione di trasporti per ricoveri e/o controlli, visite specialistiche.
- 5 Cure dentarie e protesi
- 6 Generi voluttuari (telefono, sigarette, giornali, ecc.)
- 7 Ristorazione per i famigliari ed amici dell'ospite

# Le rette

L'entità della retta, per i posti, è deliberata annualmente dalla Direzione della Residenza ed ha un costo che è stabilito nella cifra minima di Euro 65,00 giornalieri sino ad un massimo di Euro 70,00 giornalieri a seconda delle necessità socio-assistenziali del cliente.

L'ospite o chi per lui, è tenuto a versare la retta del mese in corso, entro i primi 10 giorni di ciascun mese.

La retta verrà conteggiata dal giorno di ingresso in struttura fino al giorno precedente la dimissione, a condizione che questa avvenga entro le ore 10.00.

In caso d'assenza dalla struttura per ricovero ospedaliero e/o rientro e pernottamento temporaneo a domicilio, la retta sarà decurtata del 20%.

La sottoscrizione dell'impegno al pagamento è fatta prima dell'ingresso in struttura da parte degli obbligati (ex art. 433 e seguenti del codice civile).

In caso di mancato pagamento, nei confronti degli ospiti e dei familiari tenuti agli alimenti, saranno applicate tutte le azioni di rivalsa previste dalla legge.

La struttura fornisce idonea certificazione ai fini della dichiarazione dei redditi



# *Diritti e doveri degli ospiti*

Rispetto della civile convivenza e delle libertà altrui.

La Struttura favorisce la personalizzazione degli spazi di vita degli anziani, impiego di piccoli mobili o elementi di arredo personali, nel rispetto della civile convivenza e delle libertà altrui.

La struttura è sempre aperta nelle ore diurne, per favorire le visite agli anziani da parte dei familiari, parenti od amici, con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività e /o al riposo degli ospiti.

Rispetto alle uscite temporanee dell'ospite dalla struttura, gli eventuali accompagnatori dovranno firmare apposito modulo ed avvisare il personale.

I familiari non possono prendere iniziative personali relative ad aspetti sanitari e assistenziali.

Il familiare è sempre tenuto all'osservanza delle norme della struttura, nel rispetto degli operatori e della loro professionalità

È vietata la somministrazione a qualsiasi ospite di alimenti provenienti dall'esterno e/o manipolati a domicilio, senza previa concordazione con il personale.

La Direzione, pur attivando ogni mezzo di sorveglianza possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non adotta misure coercitive e limitative della libertà personale.

Misure in tale senso potranno solo essere assunte dalle competenti autorità.

Su prescrizione medica possono essere adottate misure contenitive per il mantenimento della corretta postura e/o della salvaguardia dell'incolumità dell'anziano.

La Direzione non risponde di eventuali furti o perdite di valori in possesso dell'anziano conservati nella propria stanza.

È buona regola non tenere oggetti di valore e/o preziosi.  
In caso di decesso dell'anziano la struttura darà immediata comunicazione alla famiglia.

Qualora il defunto non abbia familiari tenuti a provvedere, attiverà il servizio cimiteriale di competenza.

All'interno della struttura è in vigore il totale divieto di fumare.

# *Comunicazione e trasparenza*

La Residenza favorisce la massima integrazione con le famiglie degli ospiti, nel rispetto delle esigenze degli stessi e con l'osservanza del piano di lavoro attivato dalla struttura.

Il familiare può partecipare alla stesura dello stesso ed è sempre tenuto all'osservanza delle norme della struttura, nel rispetto degli operatori e della loro professionalità.

Ogni richiesta, informazione, osservazione, suggerimento va riportata nei modi e nelle sedi opportune.

I problemi di carattere socio assistenziale e sanitario devono essere sempre riportati alla responsabile delle attività sanitarie la quale provvederà ad informare la direzione e a fissare appuntamenti con il personale addetto e i familiari.

Tutto il personale che opera all'interno della struttura è dotato di cartellino identificativo e le uniformi sono differenziate per qualifiche e ruoli.

## *Gestione dei reclami*

Eventuali reclami o segnalazioni di disservizio devono essere presentati entro 15 giorni dal manifestarsi della causa del reclamo/disservizio, attraverso il modulo predisposto dalla struttura allegato 1 e 2 e deve essere consegnato direttamente alla Direzione la quale provvederà a fornire chiarimenti in forma scritta entro 30 giorni.

È importante che ciascuno senta il diritto/dovere di segnalare ogni discordanza fra quanto offerto e quanto riscontrato. Sarà primario compito capirne le ragioni e provvedere ad un miglioramento dei servizi offerti.

Eventuali richieste di risarcimento dovranno essere inviate alla Direzione della struttura, previa descrizione dettagliata del presunto danno subito dall'ospite.



# Modulo Rilevazione reclami, elogi e/o suggerimenti

LA PREGHIAMO DI DESCRIVERE IN SINTESI IL FATTO CHE HA DATO  
ORIGINE ALLA SUA OSSERVAZIONE SPECIFICANDO:

DATA \_\_\_\_\_ ORA \_\_\_\_\_

1 SUGGERIMENTO       2 RECLAMO       3 ELOGIO

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE

- 1 COORDINATRICE RESP. DI STRUTTURA
- 2 R.A.A. (Responsabile Attività Assistenziali)
- 3 INFERMIERI
- 4 ANIMATRICE
- 5 MANUTENTORE
- 6 PERSONALE ADDETTO ALLE PULIZIE
- 7 COORDINATORE SANITARIO
- 8 ASSISTENTE DI BASE
- 9 MEDICO
- 10 FISIOTERAPISTA
- 11 ASSISTENTE AMMINISTRATIVO
- 12 PERSONALE LAVANDERIA
- 13 ALTRO SPECIFICARE \_\_\_\_\_

# Modulo Rilevazione reclami, elogi e/o suggerimenti

SE DESIDERA RICEVERE DALLA DIREZIONE UNA RISPOSTA SCRITTA  
PER CORTESIA COMPILI LA PARTE SEGUENTE:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Parente dell' Ospite \_\_\_\_\_ Nucleo \_\_\_\_\_

Ai sensi di quanto previsto dall' Art. 13 D. Lgs 196/2003, si informa che i dati personali verranno utilizzati dalla "Residenza L'Insieme s.r.l." per soli scopi interni e saranno esclusivamente volti a raccogliere osservazioni, reclami ed elogi circa l'attività svolta dalla struttura, garantendo la massima riservatezza.

*Spazio da compilare a cura della direzione della struttura:*

RICEVIMENTO della COMUNICAZIONE, DATA \_\_\_\_\_

TIPO DI OSSERVAZIONE:

- 1 RECLAMO  
 2 SUGGERIMENTO  
 3 ELOGIO

AZIONE EVENTUALMENTE ATTIVATA \_\_\_\_\_

DATA RISPOSTA: \_\_\_\_\_ RISPOSTA FORNITA \_\_\_\_\_

- 1 VOCE       2 SCRITTA       3 TELEFONICA

FIRMA dell' INCARICATO alla RISPOSTA \_\_\_\_\_



## Oasi Polifunzionale della Terza Età Residenza L'Insieme srl

Tel 0543 449070  
Via Nuova, 1167  
47032 Bertinoro (FC)  
[www.residenzalinsieme.com](http://www.residenzalinsieme.com)  
[info@residenzalinsieme.com](mailto:info@residenzalinsieme.com)



# Oasi Polifunzionale della Terza Età Residenza L'Insieme srl



Tel 0543 744 710  
Via Duca D'Aosta, 98/96  
47034 Forlimpopoli (FC)  
[www.residenzalinsieme.com](http://www.residenzalinsieme.com)  
[info@residenzalinsieme.com](mailto:info@residenzalinsieme.com)

