



coop.a.s.

cooperativa di assistenza sociale
PERSONE VICINE ALLE PERSONE

Carta dei Servizi

Strutture Residenziali



1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

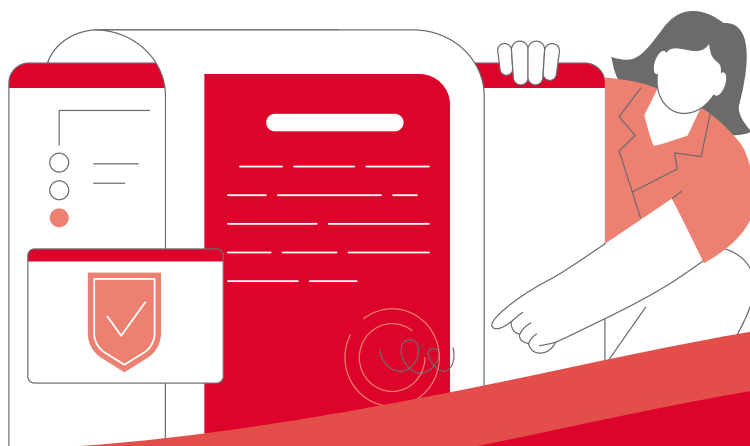
con la presente Carta dei Servizi vogliamo farle conoscere le nostre Residenze, le modalità di erogazione degli interventi, gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare e gli obiettivi che intendiamo perseguire. Questo documento si - propone di:

- ▶ garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione degli interventi;
- ▶ improntare il Servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità della cura e della vita comunitaria.



2. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- Deliberazione n. 52/30 del 8.10.2025. Oggetto: L.R. 23 dicembre 2005, n. 23, art. 40, e D.P.Reg. n. 4/2008, art. 4, comma 1, lett. c) e art. 28, comma 1. Requisiti specifici per le tipologie di strutture sociali di cui agli articoli 13, 14 e 16 ai fini dell'autorizzazione al funzionamento. Approvazione definitiva. Allegato alla Delibera G.R. n. 52/30 del 8.10.2025.
- Deliberazione n. 10/37 del 16.03.2023. Modifiche alla Delibera G.R. n. 53/7 del 29.10.2018, recante "Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008". Approvazione definitiva.
- Deliberazione n. 22/31 del 14.07.2022. Modifiche alla Delibera G.R. n. 53/7 del 29.10.2018 recante "Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008".
- Allegato alla Delibera G.R. n. 22/31 del 14.7.2022. Modifica e integrazioni all'Allegato alla Delibera G.R. n. 53/7 del 29.10.2018, concernente "Requisiti specifici per le tipologie di strutture sociali di cui all'articolo 4, comma 1, lett. a), b), d) ed e) del Decreto del Presidente della Regione n. 4 del 2008, ai sensi dell'articolo 28, comma 1, dello stesso DPR ai fini dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento."



2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Deliberazione RAS N. 22/23 del 17.06.2021. Oggetto: D.P.Reg. 22 luglio 2008, n. 4 concernente “Regolamento di attuazione dell’articolo 43 della legge regionale 23 dicembre 2005, n. 23. Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione”, artt. 3 e 4, comma 1, lett. c), Strutture residenziali integrate. Indicazioni inerenti i requisiti minimi organizzativi nelle Comunità Integrate per anziani (art. 13) e per persone con disabilità (art. 14). Approvazione definitiva.
 - Deliberazione RAS N. 17/6 del 7.05.2021. Oggetto: D.P.Reg. 22 luglio 2008, n. 4 concernente “Regolamento di attuazione dell’articolo 43 della legge regionale 23 dicembre 2005, n. 23. Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione”, artt. 3 e 4, comma 1, lett. c), Strutture residenziali integrate. Indicazioni inerenti i requisiti minimi organizzativi nelle Comunità Integrate per anziani (art. 13) e per persone con disabilità (art. 14).
 - Allegato alla Delibera G.R. n. 53/7 del 29.10.2018 - LINEE GUIDA Strutture sociali. Requisiti specifici per le tipologie di strutture sociali di cui all’articolo 4, comma 1, lett. a), b), d) ed e) del Decreto del Presidente della Regione n. 4 del 2008, ai sensi dell’articolo 28, comma 1, dello stesso DPR ai fini dell’autorizzazione al funzionamento e dell’accreditamento.
- 

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Deliberazione n. 53/7 del 29.10.2018. Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008. Approvazione definitiva.
 - Deliberazione di Giunta Regionale n. 38/14 del 24.07.2018, oggetto “Requisiti specifici per le singole tipologie di strutture sociali e disposizioni su autorizzazioni, accreditamento. Linee guida. L.R. 23 dicembre 2005, n. 23 e Decreto del Presidente della Regione n. 4/2008”.
 - Decreto del Presidente della Regione (DPR) n. 4/2008, “Regolamento di attuazione dell’articolo 43 della legge regionale 23 dicembre 2005, n. 23. Organizzazione e funzionamento delle strutture sociali, istituti di partecipazione e concertazione”.
 - Regolamento Interno della Residenza.
 - Regolamento di attuazione della L. R. n. 23/2005.
 - La Legge 328/2000 intitolata “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- 



3. ESTREMI DEGLI ATTI RELATIVI ALL'AUTORIZZAZIONE

La Struttura Residenziale **“Villa Gardenia”**, è autorizzata al funzionamento e alla gestione di n. 1 Comunità Integrata da 30 posti denominata Villa Gardenia A e n. 1 Comunità Integrata da 30 posti Denominata Villa Gardenia B - Codice univoco SUAP 01218630901 – 26092025 – 0934.933917 del 30/09/2025 - Numero protocollo 6348 del 30/09/2025

La Struttura Residenziale **“Regina Elena”**, è autorizzata al funzionamento con Codice univoco SUAPE: 491 - Determinazione motivata di conclusione della Conferenza di Servizi - Provvedimento unico n. 19 del 02 ottobre 2018 - Numero protocollo 10385 del 02 ottobre 2018, autorizzazione rinnovata con DUA Pratica nr. 01218630901-23062023-1113.637587 - Protocollo n. 7795 del 23/06/2023, autorizzazione modificata con Determinazione motivata di conclusione della Conferenza di Servizi – Provvedimento unico conclusivo – PRATICA SUAPE CODICE UNIVOCO 01218630901-26032024-1219.732582
Numero protocollo 5136 del 08/04/2024 - alla gestione di N. 24 posti letto di Comunità Integrata, N. 12 Centro Educativo per anziani.



*La Struttura Residenziale **“Sa Villa”**, con Provvedimento unico n. 7976 del 29/06/2017 è autorizzata al funzionamento di una Comunità Integrata per Anziani di N. 24 posti letto e con Prot. 11005 - Comune di Ittiri Settore Servizi Socio-Assistenziali - è autorizzata al funzionamento di un “Centro Socio ricreativo per Anziani” per N. 10 posti; autorizzazione rinnovata con Codice univoco SUAP 01218630901-21062023-1102.636528 - Numero protocollo 4333 del 21/06/2023.*

*La Struttura Residenziale **“Villa San Francesco”**, è autorizzata al funzionamento e alla gestione di N. 14 posti letto di Comunità Integrata, con determinazione motivata di conclusione della Conferenza di Servizi - Provvedimento unico N° 01 DEL 15/02/2024 “Codice univoco nazionale 01218630901-17102022-1321.539648 - Numero protocollo 150 del 12/01/2024.*

4. CERTIFICAZIONI DI QUALITA'

UNI EN ISO
9001:2015
IAF 38/37

Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza domiciliare, gestione comunità alloggio, case protette e/o integrate, assistenza scolastica e servizi educativi per prima infanzia

UNI 10881:2013

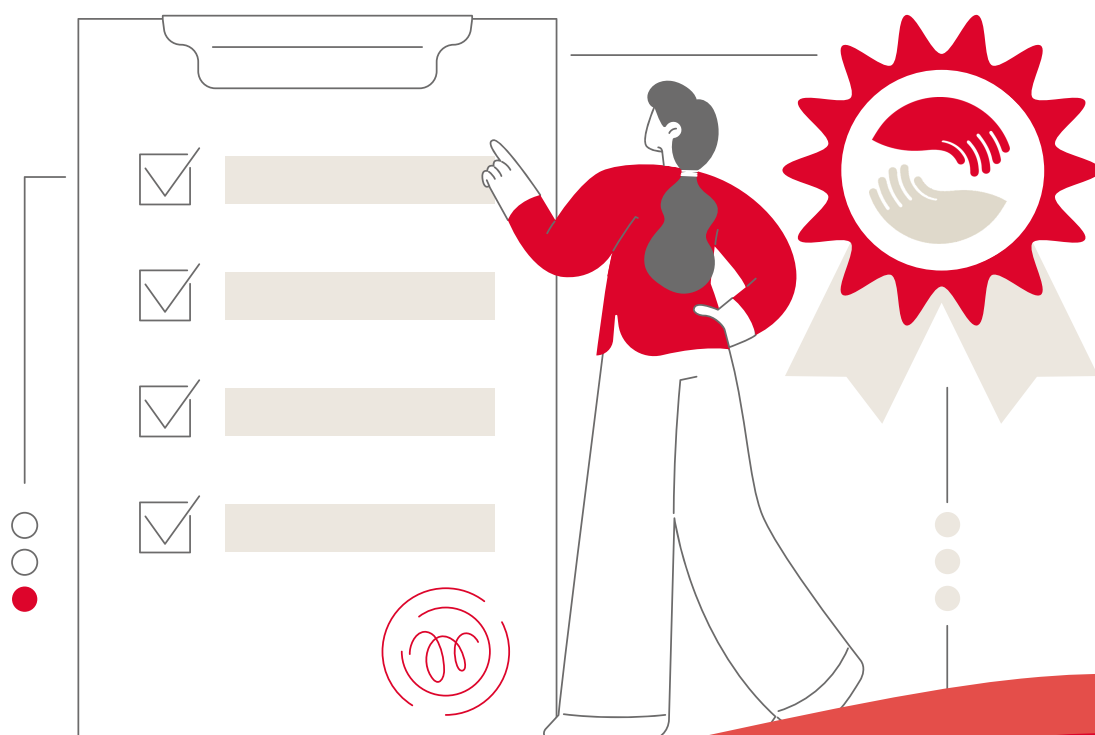
Servizi Assistenza Residenziale agli Anziani. Progettazione, gestione ed erogazione di servizi per comunità alloggio, case protette e/o integrate.

UNI PdR
125:2022

Sistema di gestione per la Parità di Genere.

UNI EN ISO
14001:2015
UNI EN ISO
45001: 2018

Sistema di gestione ambiente e sicurezza.



5. PRESENTAZIONE DELLE RESIDENZE

Le Residenze sono organizzate per rispondere alle finalità di cura delle persone parzialmente o totalmente non autosufficienti, fornendo servizi alberghieri e abitativi, cure infermieristiche, fisioterapiche e riabilitative, socio assistenziali, educative e ricreative. Dispongono di camere singole e doppie, dotate di campanello di chiamata e accessoriate di tutti i comfort, ampi spazi comuni per le attività occupazionali, una palestra attrezzata, l'infermeria e una sala polivalente per proiezioni e iniziative di socializzazione. È presente una cappella dove vengono celebrate le cerimonie religiose. È possibile effettuare visite conoscitive guidate, previo appuntamento concordato con la Direzione. La gestione dei servizi erogati è informatizzata mediante l'utilizzo di software gestionali

Villa Gardenia - Ossi (SS)
2 moduli da 30 residenti ciascuno



Sa Villa – Ittiri
24 residenti



Regina Elena – Osilo
24 residenti



Villa S. Francesco – Nughedu
San Nicolò (SS) 30 residenti





Villa Gardenia

Comunità integrata

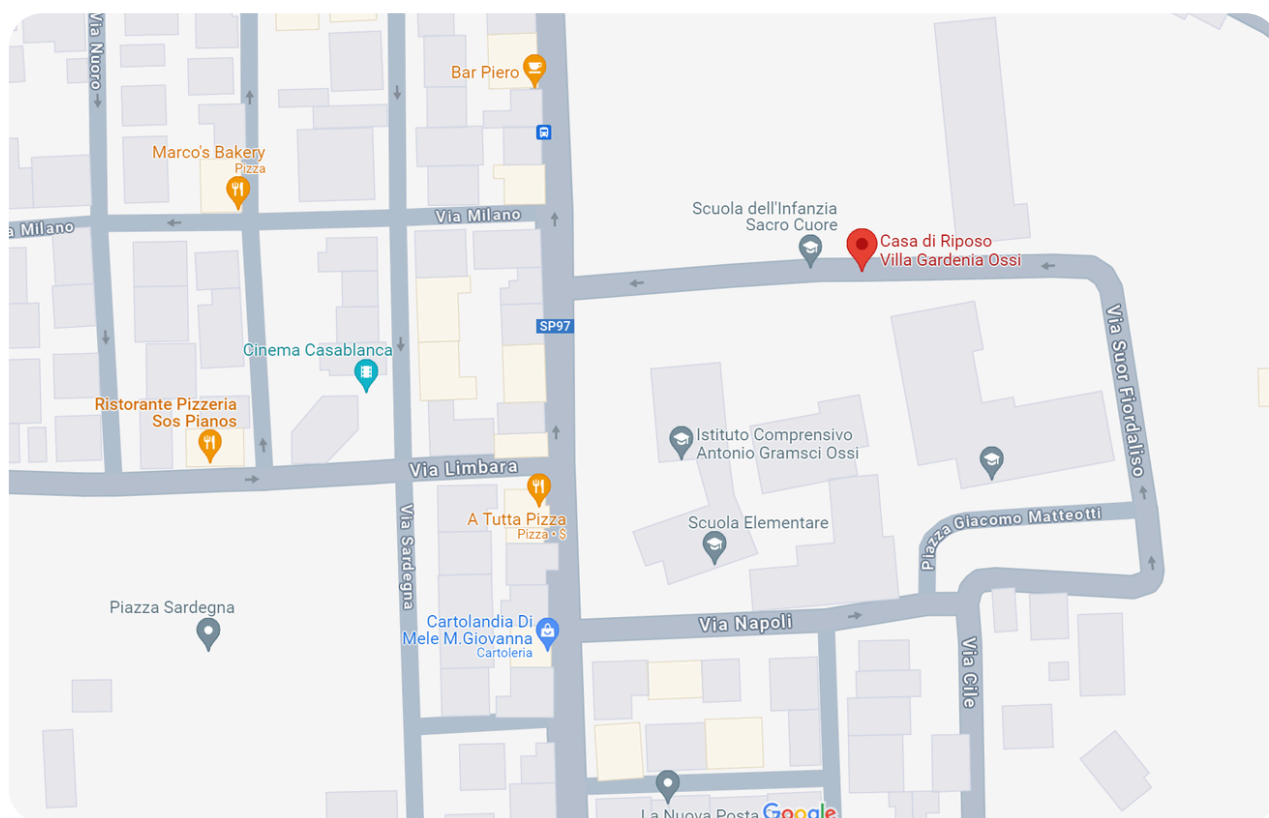
VILLA GARDENIA

Responsabile: Giovanna Baralla

Indirizzo: via Suor Fiordaliso, 4/a – 07045 Ossi (SS)

Telefono: 0793406086 – 3315702506

E-mail: villagardenia@coopas.it





Sa Villa
Comunità integrata

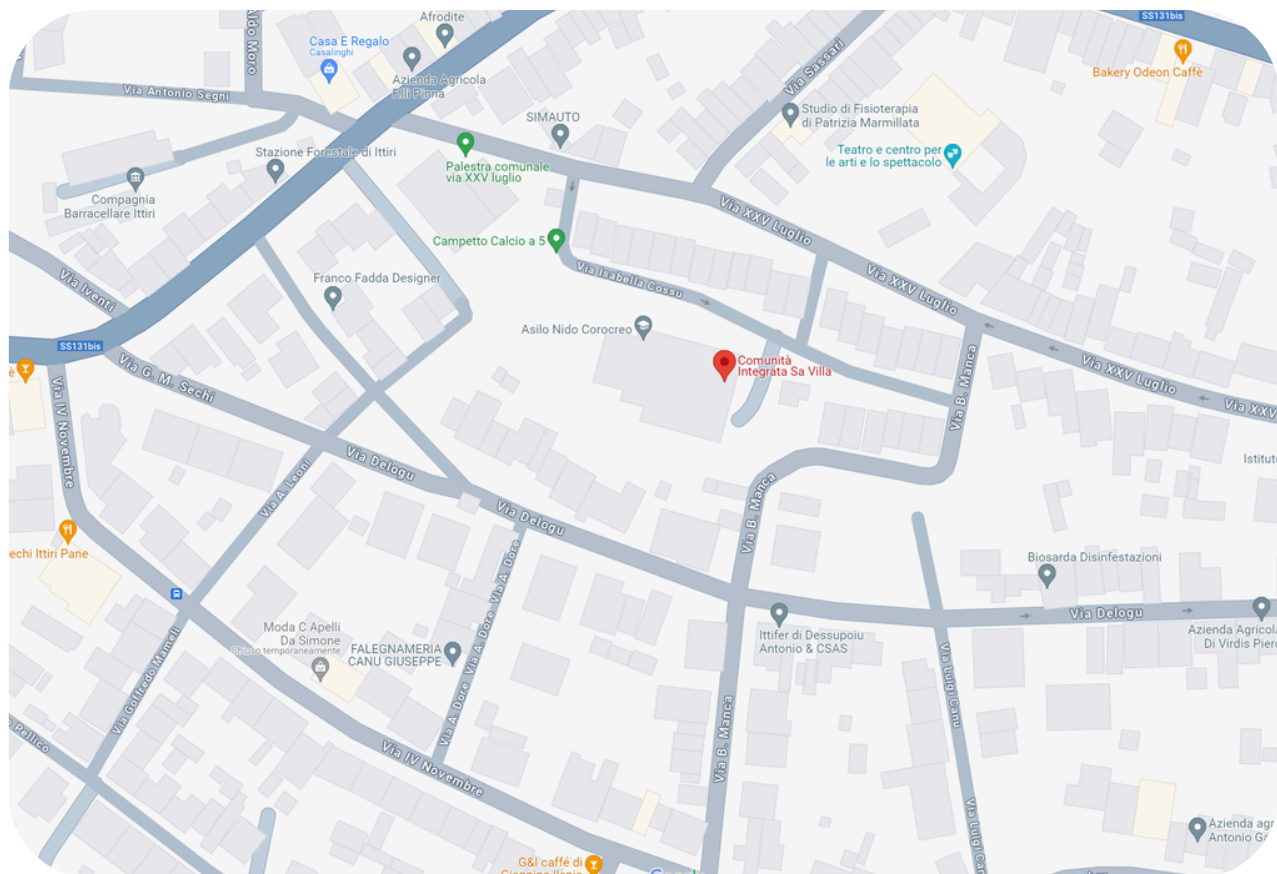
SA VILLA

Responsabile: Maria Teresa Puggioni

Indirizzo: via Isabella Cossu, Snc – 07044 Ittiri (SS)

Telefono: 079440300 - 3478206560

E-mail: savilla@coopas.it





Responsabile: Dott.ssa Debora Derudas

Indirizzo: via Dogali, 3 – 07033 Osilo (SS)

Telefono: 07945301 - 3484183319

E-mail: reginaelena@coopas.it





Villa San Francesco

Comunità integrata

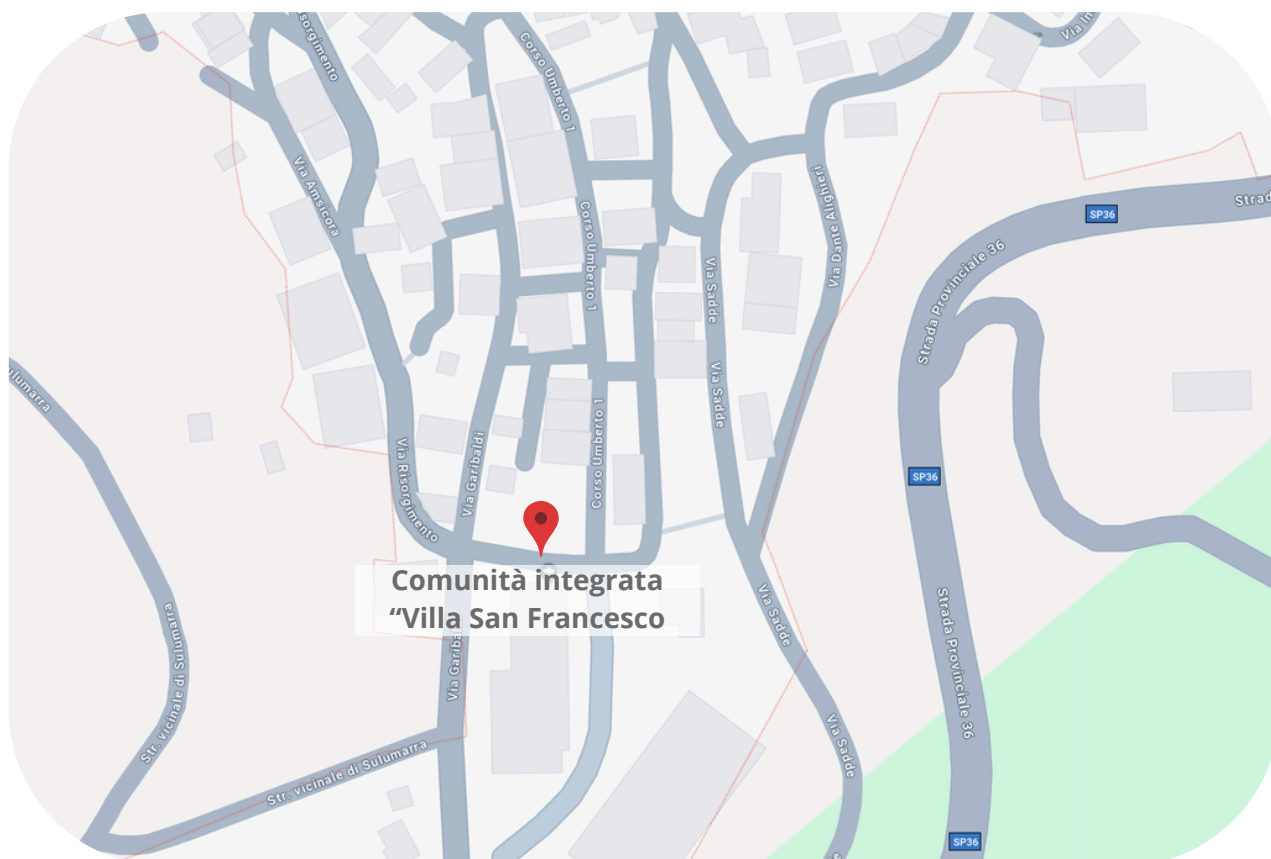
VILLA SAN FRANCESCO

Responsabile: Dott.ssa Erika Fenu

Indirizzo: Corso Umberto I, 8 - 07010 Nughedu San Nicolò (SS)

Telefono: +39 3478206560

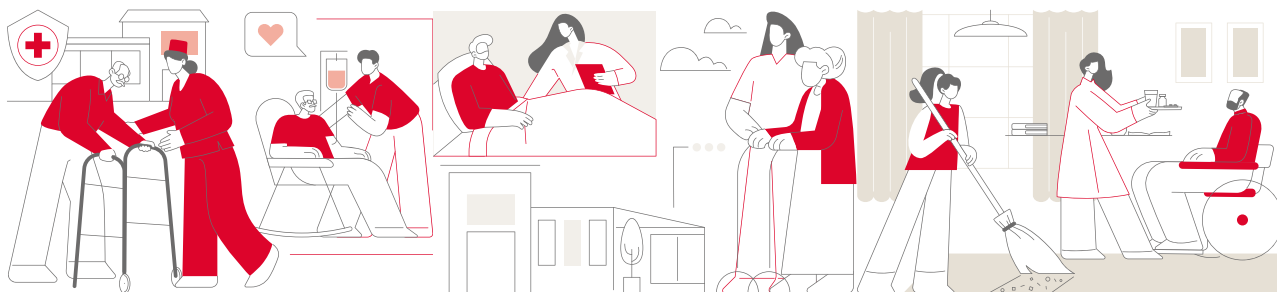
E-mail: villasanfrancesco@coopas.it



6. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI PERCORSI DI CURA E ASSISTENZA

L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'organizzazione dei processi di cura e le modalità di svolgimento sono garantiti dall'equipe multidisciplinare composta da: direzione, infermiere, OSS con formazione complementare, fisioterapista, educatore, OSS/Tutor. Tali processi vengono tradotti in specifiche procedure e protocolli operativi, in base alle quali tutte le figure professionali identificano, attraverso appositi strumenti di valutazione, i bisogni della persona e formulano il relativo piano di cura, in condivisione con i medici curanti e con tutte le risorse coinvolte.





LA PRESA IN CARICO

La presa in carico della persona prevede l'inoltro di una domanda di inserimento che, in mancanza di disponibilità di posti letto, viene inserita in una lista di attesa. Al manifestarsi della disponibilità i richiedenti sono contattati per avere conferma del loro interesse e, in caso positivo, viene fissato un incontro conoscitivo. La presa in carico avviene attraverso l'Unità di Valutazione Territoriale (UVT) dell'ASL, che segnala la richiesta da parte della persona di essere accolta presso la Residenza. Verificata la disponibilità e la compatibilità del posto letto con le caratteristiche del richiedente, viene data la conferma.

Prima dell'ingresso viene concordato un incontro con la persona e/o i familiari per raccogliere informazioni sullo stato di salute, abitudini, esigenze.

La valutazione psicofisica della persona è contenuta nella relazione trasmessa dall'**UVT**. Le modalità di ingresso sono descritte in una procedura documentata che prevede le seguenti fasi:

a) Richiesta di documentazione.

b) Richiesta di dotazioni personali. Viene consegnato un elenco dei capi di abbigliamento necessari per la cura della persona.

c) Sottoscrizione di documenti. Al momento dell'ingresso sono sottoposti al residente o al familiare di riferimento o al/la tutore/trice, per sottoscrizione, i seguenti documenti: contratto di accoglienza, regolamento interno.

d) Presentazione della Residenza

La presentazione della Residenza, se non è stata fatta in precedenza negli incontri preliminari, viene fatta al momento dell'ingresso e consiste in: illustrazione del funzionamento della struttura; presentazione del Personale; visione della camera e dei locali comuni.

e) Strumenti/metodologie per la rilevazione dei bisogni

Viene eseguita una prima valutazione dei bisogni della persona attraverso:

- analisi della relazione dell'UVT;
- analisi della documentazione compilata dal MMG;
- intervista diretta alla persona e/o suoi familiari.

Dopo l'ingresso, il residente segue un periodo di osservazione, di circa 15 giorni, durante i quali l'equipe multidisciplinare valuta le sue condizioni psicofisiche e i suoi bisogni di cura e assistenza. La valutazione, dopo il periodo di osservazione, è documentata dalle diverse figure professionali, attraverso la somministrazione di scale di valutazione e test, che costituiscono gli elementi in ingresso per l'elaborazione del **Piano di Assistenza Individualizzato** (PAI) in collaborazione con i familiari di riferimento o tutori/trici.

PROCEDURE DI VERIFICA E DI VALUTAZIONE

La gestione dei PAI è definita da una procedura documentata che prevede, in base ai bisogni del residente:

- la definizione di obiettivi per ciascun aspetto oggetto di valutazione;
- la definizione del tipo di assistenza da erogare per il raggiungimento dell'obiettivo;
- la definizione delle figure professionali coinvolte nell'erogazione dell'assistenza;
- la scadenza entro la quale deve essere eseguita la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

La scadenza del PAI è variabile in base alle condizioni del residente e al tipo di obiettivo (breve/medio/lungo), ma comunque non oltre i 6 mesi dall'emissione.

Gli/le operatori/trici hanno il dovere di segnalare se le condizioni del residente subiscono repentine variazioni e richiedere l'emissione di un nuovo PAI prima della scadenza.

Alla scadenza, l'equipe multidisciplinare e i familiari di riferimento valutano se gli obiettivi previsti nella fase di elaborazione sono stati raggiunti completamente o parzialmente ed elabora il nuovo piano assistenziale. L'attenzione verso le condizioni di salute del residente trova riscontro nel monitoraggio continuo e sistematico dei parametri vitali, documentato all'interno del software gestionale, compilato dalle diverse figure professionali, ciascuna per il suo ambito di competenza.



CARTELLA PERSONALE

La documentazione dei residenti è conservata per tutto il tempo necessario a fornire i servizi richiesti, nel rispetto delle modalità indicate nell'art. 5 del GDPR 679/2016 e come più specificatamente indicato nell'informativa privacy.

PROTOCOLLI DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA E DEGLI EVENTI CRITICI

Tutti gli interventi di prevenzione e cura vengono svolti in coerenza con protocolli/linee guida che hanno lo scopo di uniformare gli interventi di tutti gli operatori garantendo omogeneità delle procedure e contribuendo al mantenimento e, ove possibile, al miglioramento della qualità di vita del residente. È garantita la diffusione e comunicazione delle procedure agli operatori, residenti, familiari e/o tutori

REGOLAMENTO INTERNO

Il Regolamento Interno, che risulta parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato e accettato dal Contraente al momento della sottoscrizione del contratto di accoglienza.

VISITE AL RESIDENTE

Le visite sono consentite tutti i giorni; si richiede ai/alle visitatori/trici di limitarle durante la somministrazione dei pasti, le operazioni di igiene e cura della persona e di riposo pomeridiano.

La Direzione è sempre a disposizione, dal lunedì al sabato, previo appuntamento, per rispondere alle domande dei residenti, familiari o tutori/trici.

7. PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni sono svolte da Personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa. La Residenza si impegna a fornire, alle condizioni economiche previste nel contratto di accoglienza, i seguenti servizi:

ASSISTENZA MEDICA

La Residenza, ai sensi delle Leggi Regionali, non dispone di un proprio servizio medico interno; tutti i residenti si avvalgono delle prestazioni ordinarie e specialistiche erogate dal Servizio Sanitario Nazionale; il medico potrà essere scelto tra quelli indicati dall'A.S.L. competente per territorio. In caso di scelta di un diverso medico di base, la Residenza si impegna a funzionare da collegamento con lo stesso. Il medico opera in base agli orari di servizio stabiliti dalla A.S.L. e dal Servizio Sanitario Nazionale; al di fuori di questi orari interverrà il servizio di guardia medica. La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, l'ambulatorio per le visite e il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

È garantita da infermieri qualificati, iscritti nel relativo Collegio Professionale e consiste nelle seguenti prestazioni: terapia farmacologica: somministrazione dei farmaci prescritti dal medico curante, nel rispetto degli orari prestabiliti; medicazioni, su precisa indicazione del medico curante; prelievi ed esami ematochimici e raccolta campioni per esame urine, feci, etc. Nello svolgimento delle attività di competenza, l'infermiere può avvalersi, per quanto previsto dall'accordo Stato Regioni del 16.1.2003, dell'operatore socio sanitario con formazione complementare (OSSS) che potrà operare, sulla base delle esigenze dettate dai bisogni sanitari dell'utenza, secondo la pianificazione e/o supervisione dell'infermiere (Deliberazione RAS N. 17/6 del 7.05.2021 – punto 3).



ASSISTENZA DI BASE - CURA E IGIENE DELLA PERSONA

È garantita h24 ore ed è svolta da personale qualificato. Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare i residenti nel soddisfare i seguenti bisogni:

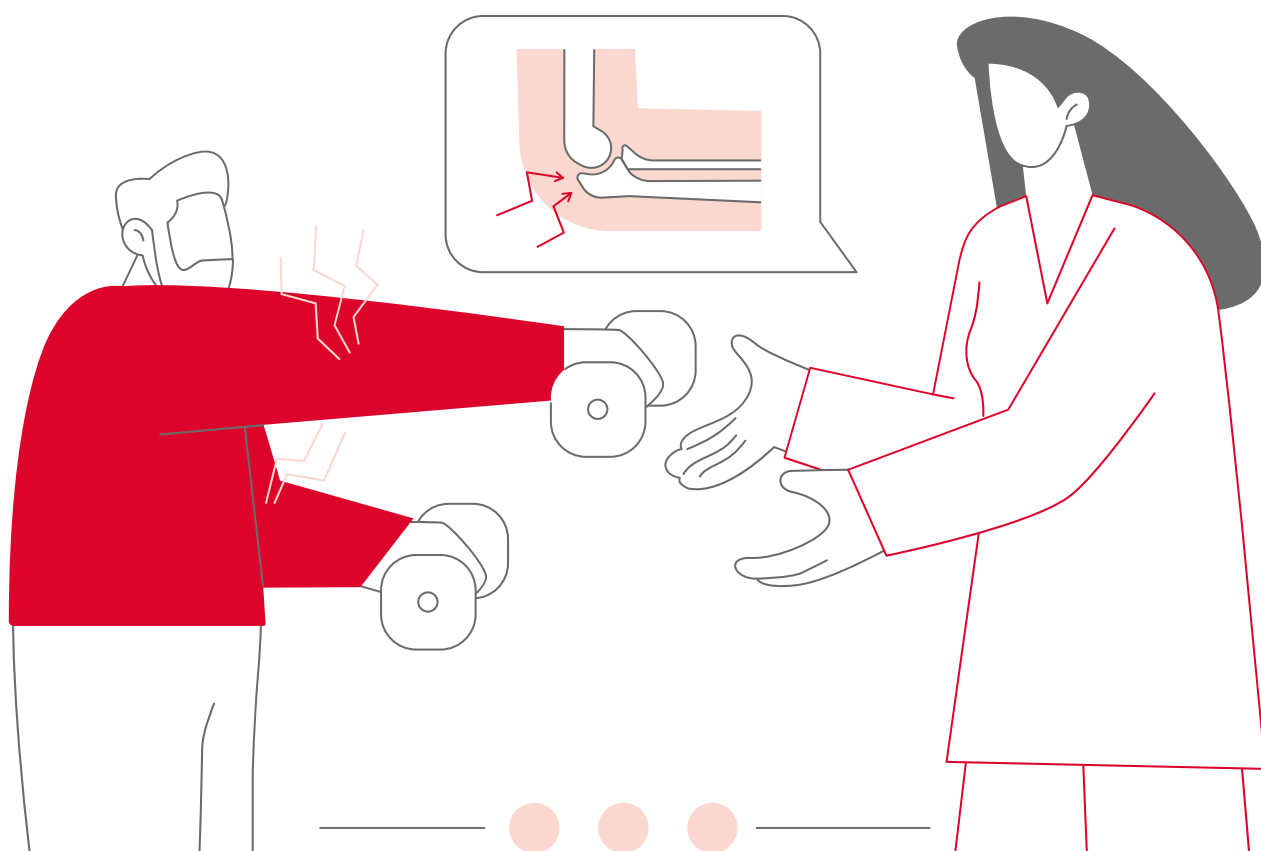
- l'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino e al bisogno;
- il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati o la spugnatrice a letto a seconda delle problematiche della persona; il taglio delle unghie (salvo diverse indicazioni sanitarie);
- il cambio della biancheria personale;
- il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana e il mantenimento dell'igiene della camera;
- l'alternanza delle posture assicurata alle persone a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito;
- la stimolazione alla deambulazione;
- l'accompagnamento in sala da pranzo per i pasti e l'eventuale aiuto all'assunzione del cibo;
- l'idratazione con bevande calde e/o fredde (the, caffè, latte, succo di frutta) e il controllo della stessa per le persone con particolari problematiche;
- l'accompagnamento in bagno per i bisogni fisiologici;
- il cambio dei prodotti monouso (pannoloni, etc.) alle persone incontinenti, secondo un programma personalizzato.

L'O.S.S. osserva le condizioni della persona (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali variazioni.



TERAPIA DI RIABILITAZIONE

È garantita dai fisioterapisti, iscritti nel relativo Collegio Professionale, i quali lavorano all'interno dell'equipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individuale. Praticano l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie manuali, fisiche e occupazionali. Propongono l'adozione di protesi e ausili, ne addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia. Progettano, realizzano e sorvegliano le attività di gruppo mirate al mantenimento della motilità globale, della socializzazione e della prevenzione dei danni secondari. Collaborano direttamente con le figure mediche specialistiche (geriatra, fisiatra, neurologo/a, ecc.).



ATTIVITÀ EDUCATIVE E DI ANIMAZIONE

Ogni attività è programmata e mirata a ricreare un clima familiare, accogliente e stimolante, per valorizzare le attitudini, i saperi e la storia dei residenti. Alcuni esempi di attività che si svolgono in Residenza: la lettura di quotidiani, per rimanere in contatto con quello che succede nel mondo, seguita dalla discussione collettiva delle notizie; giochi tradizionali, come tombola, scacchi, tornei di carte, cruciverba; beauty care; cineforum; ginnastica di gruppo; lettura ad alta voce di libri e/o poesie; feste di compleanno e feste a tema; laboratori di cucina; laboratori di cucito, pittura, manipolazione; momenti di canto e di ballo; concerti, spettacoli, eventi culturali; uscite sul territorio per conoscere o riscoprire luoghi e culture o per vivere emozioni e sensazioni passate.

Sono programmate, anche, attività che aiutano la persona a recuperare la propria biografia, che restituiscono senso alla propria esistenza e alle abilità e ai saperi di cui è portatrice, anche ai fini di una loro trasmissione alle giovani generazioni. La programmazione educativa è esposta in bacheca.



SERVIZI ALBERGHIERI

Vitto

La Residenza dispone di una cucina interna. Il servizio ristorazione consiste nella preparazione della colazione, del pranzo e della cena, da parte di personale specializzato. Oltre ai pasti principali viene garantita la distribuzione di bevande calde e/o fredde, durante la mattina e il pomeriggio. Il menù giornaliero (autunno /inverno – primavera/estate), affisso in bacheca, è articolato su 4 settimane e strutturato secondo le tabelle dietetiche approvate dall'A.S.L. competente. L'orario dei pasti è indicativamente il seguente:

Colazione	Ore 8.00
Pranzo	Ore 12.00 (ottobre – aprile) Ore 12.30 (maggio – settembre)
Merenda	Ore 15.30
Cena	Ore 18.00 (ottobre – aprile) Ore 18.30 (maggio – settembre)

In relazione alle stagioni dell'anno gli orari possono subire variazioni. A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili menu personalizzati. In risposta a particolari problemi di masticazione e di deglutizione, ogni alimento è confezionato e omogeneizzato per consentire un'adeguata nutrizione.

IGIENE, SANIFICAZIONE, DISINFEZIONE

Quotidianamente, le camere dei residenti, i servizi igienici e i luoghi comuni sono sanificati, tramite l'impiego di prodotti specifici. A scadenze fisse e ogni qualvolta le verifiche microbiologiche ambientali lo richiedano, si procede alla disinfezione di locali e arredi.

LAVANDERIA STIRERIA E GUARDAROBA

La Residenza dispone del servizio lavanderia e stireria interno. Il costo del servizio è incluso nella retta. Per la riduzione dei rischi di smarrimento o danneggiamento degli indumenti tutti i capi sono siglati e, pertanto, riconducibili al legittimo proprietario.

PARRUCCHIERE, BARBIERE, PEDICURE E MANICURE

Servizi forniti, a richiesta, da personale esterno specializzato. Il costo è a carico del residente.

ASSISTENZA RELIGIOSA

A cadenza settimanale e/o mensile, secondo orari concordati, si tiene la Santa Messa. I residenti che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per i contatti con i Ministri degli altri culti.

EFFETTI PERSONALI

La Direzione non assume responsabilità alcuna per danneggiamento furto e smarrimento di valori e oggetti personali di qualsiasi tipo conservati nella stanza del residente. A seguito di decesso, i suoi oggetti e valori sono consegnati agli eredi. Trascorsi i termini fissati dalla legge senza che gli aventi diritto abbiano reclamato, gli oggetti depositati passano di proprietà della COOP.A.S.



SERVIZIO AMMINISTRATIVO

A cura del responsabile amministrativo della COOPA.S., il quale gestisce i contratti di accoglienza e i contatti con i clienti e fornitori.

SUPERVISIONE E SOSTEGNO PSICOLOGICO

A cura dello psicologo. Per il Personale: supporto nel contenere situazioni di ansia e stress e prevenire il burn out attraverso azioni di supervisione, creando momenti di gruppo nel quale lasciare spazio all'emergere delle riflessioni sulle difficoltà incontrate. Per i residenti: prende in carico la persona fin dai primi momenti del suo ingresso in Residenza valutandone la condizione cognitiva, emotivo-relazionale, i bisogni e le peculiarità.

ASSISTENZA ESTERNA

Il residente può essere assistito da personale specializzato esterno, purché ciò avvenga a sue spese e previa autorizzazione della Direzione che valuterà l'opportunità e la necessità dell'assistenza. In ogni caso, la Direzione si riserva di negare o revocare il proprio benessere nel caso di persona che non goda di fiducia o sia d'intralcio allo svolgimento del servizio.

8. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

Il Personale impiegato è definito in modo tale da garantire le prestazioni in conformità alle normative vigenti. Al Personale viene regolarmente applicato il CCNL. La Direzione, nel rispetto delle normative vigenti e con l'intento di migliorare il Servizio, si impegna a verificare che tutto il Personale apponga sul taschino della casacca il badge con il nome e la qualifica, al fine di consentire ai residenti e a tutti gli interessati l'individuazione delle figure professionali che operano nella Residenza. All'ingresso sono esposti i turni di lavoro, suddivisi per qualifica, dai quali si evince il numero degli operatori presenti nell'arco della giornata. Il Personale è dotato, quotidianamente, dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) necessari per l'esecuzione delle attività

FUNZIONE	ORE SETT.LI	STRUTTURAZIONE TURNO	RESPONSABILITÀ
<i>Direttrice/ore</i>	38H	Dal lunedì al sabato	Organizzazione e gestione del Servizio e dei risultati conseguiti. Corretta applicazione dei protocolli e delle procedure operative. Pianificazione turni operatori e definizione piani di lavoro. Promozione della Residenza sul territorio, attraverso la programmazione delle attività previste. Collaborazione con le realtà del territorio (Enti locali, ASL, Associazioni di Volontariato, ecc.).
<i>Responsabile amministrativo</i>	38H	Dal lunedì al venerdì	Contatti con i clienti. Predisposizione e gestione dei contratti di accoglienza. Fatturazione. Controllo di gestione e verifica equilibri economico-finanziari.
<i>Infermiere/a</i>	36H	h. 12 7/7 gg 365/365gg	Somministrazione terapia, medicazioni, monitoraggio parametri vitali, gestione dell'emergenza e dei problemi clinici dei residenti. Identificazione dei bisogni di assistenza, pianificazione, realizzazione e gestione degli interventi.
<i>Fisioterapista</i>	21H	3/4 volte a sett.na	Progettazione, programmazione, verifica, valutazione e documentazione degli interventi fisioterapici individuali e di gruppo.
<i>Educatrici/ori</i>	36H	Dal lunedì al sabato	Progettazione, programmazione, organizzazione, verifica, valutazione e documentazione delle attività educative e di animazione.
<i>Psicologo/a</i>	2H	Presenza programmata	Indirizzo e supporto al personale e di sostegno ai residenti e loro familiari.
<i>Responsabile di Nucleo</i>		h. 24 7/7 gg 365/365gg	Pianificazione turni operatori e definizione piani di lavoro in collaborazione con la Direzione. Monitoraggio interventi socio assistenziali e azioni preventive e/o correttive.

OSS con formazione complementare	36H	h. 24 7/7 gg 365/365gg	Somministrazione, per via naturale, della terapia prescritta, conformemente alle direttive dell'infermiere o sotto la sua supervisione. Terapia sottocutanea su specifica pianificazione infermieristica, conformandosi alle direttive del responsabile dell'infermiere o sotto la sua supervisione. Rilevazione e l'annotazione di alcuni parametri vitali (frequenza cardiaca, frequenza respiratoria e temperatura) del residente. Medicazioni semplici e bendaggi. Pulizia, disinfezione e sterilizzazione delle apparecchiature e delle attrezzature sanitarie. Raccolta e stoccaggio dei rifiuti differenziati.
O.S.S.	36H	h. 24 7/7 gg 365/365gg	Cura e igiene della persona, mobilitazione dei pazienti non autosufficienti per la prevenzione di decubiti e alterazioni cutanee, gestione dell'incontinenza, aiuto nell'alimentazione, idratazione e protezione, sanificazione dell'unità del residente, nel rispetto dei protocolli e delle procedure operative.
Generica/o di Assistenza	36H	h. 6 7/7 gg 365/365gg	Cura e igiene della persona, prevenzione delle lesioni da decubito, gestione dell'incontinenza, aiuto nell'alimentazione, idratazione e protezione, sanificazione dell'unità del residente, nel rispetto dei protocolli e delle procedure operative e conformemente alle direttive dell'OSS e sotto la sua supervisione.
Cuoca/o	36H	h. 6 7/7 gg 365/365gg	Gestione ordini d'acquisto e controllo qualitativo e quantitativo dei prodotti alimentari necessari. Preparazione, distribuzione e consumo degli alimenti, secondo le disposizioni delle tabelle dietetiche e il menù giornaliero approvato dalla ASL. Cura dell'efficienza e buon funzionamento degli impianti e attrezzature da lavoro, e della loro sistemazione, dell'igiene e della pulizia dei locali della cucina, degli utensili e delle stoviglie. Raccolta e asporto dei rifiuti prodotti secondo le disposizioni fornite dall'A.C. Rispetto di tutti gli adempimenti previsti dal Piano di Autocontrollo (HACCP).
Aiuto cuoca/o	36H	h. 6 7/7 gg 365/365gg	Gestione degli strumenti e delle attrezzature in cucina. Approvvigionamento, stoccaggio e conservazione delle materie prime. Preparazione di piatti semplici seguendo le indicazioni del cuoco. Collaborazione nella presentazione delle portate. Pulizia degli utensili da cucina e della strumentazione necessaria per la preparazione delle pietanze. Rifornire l'approvvigionamento degli alimenti secondo le disposizioni del cuoco e in funzione di quello che prevede il menù.
Addetta/o alla lavanderia	36H	h. 6 7/7 gg 365/365gg	Carico e scarico della biancheria e capi personali nelle macchine. Stesura e stiratura a ferro e al mangano della stessa. Consegna della biancheria e dei capi personali ai nuclei. Rammendo e cucito a macchina. Pulizie dei locali e delle attrezzature. Controllo che gli oggetti e indumenti personali siano distribuiti ai nuclei con decoro e alle migliori condizioni.
Generiche/ci	36H	h. 6 7/7 gg 365/365gg	Cura e igiene di tutti gli spazi/ambienti interni ed esterni, nel rispetto dei protocolli e delle procedure operative.
Manutentore	36H	h. 6 7/7 gg 365/365gg	Manutenzione ordinaria della Residenza. Manutenzione del sistema idraulico ed elettrico.



9. LA RETTA

La retta viene fissata con provvedimento annuale e comunicata agli stipulanti all'indirizzo comunicato; è corrisposta in una unica soluzione, tramite bonifico bancario o bollettino postale, che viene comunicato all'atto della stipula del contratto. La retta comprende le prestazioni elencate nell'art. 2 del contratto di accoglienza. La retta non comprende, e sono quindi addebitati al residente, i costi di eventuali trasporti da e per la Residenza (ivi compresi eventuali trasporti in ambulanza), eventuali spese mediche e farmaceutiche non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale o per le quali non si abbia diritto all'esenzione, altre spese anticipate dalla Direzione per conto del residente. I farmaci, l'assistenza sanitaria, le prestazioni riabilitative per i residenti non autosufficienti sono, di norma, assicurati dalla ASL di appartenenza, mentre è a carico dei residenti il pagamento di eventuali ticket e altri oneri.

9. LA RETTA

I termini e le modalità di pagamento sono indicati nel Contratto di Accoglienza. Recesso e risoluzione del contratto. In caso di recesso, il residente e/o lo stipulante si impegna a darne comunicazione scritta alla Direzione con almeno 15 (quindici) giorni effettivi di anticipo, che decorrono dal ricevimento della stessa. In caso di mancato preavviso sarà addebitato l'importo della retta per i giorni di mancato preavviso. L'esercizio della facoltà di recesso dal contratto da parte del residente e/o stipulante, comporta a carico degli stessi l'obbligo del trasferimento in altro luogo. La Direzione può disporre la dimissione del residente con obbligo di ottemperanza da parte del soggetto stipulante al trasferimento dello stesso in altra sede: se si rende responsabile di cattiva condotta che sia di disturbo (per ubriachezza, indole litigiosa, etc.) agli altri residenti o al personale addetto o al regolare svolgimento della vita e dell'attività della Residenza o, a insindacabile giudizio della Direzione, sia comunque incompatibile con la vita comunitaria; per espressa e accertata volontà di non risiedere più nella Residenza; a seguito di insindacabile giudizio di inopportunità della permanenza sotto il profilo psico-fisico e sanitario da parte dell'UVT; per morosità nel pagamento della retta e delle altre spese di competenza; qualora il residente o i familiari o tutori non accettino oppure commettano gravi e ripetute infrazioni alle disposizioni del Regolamento Interno e della Direzione; qualora il residente o familiari o tutori non accettino le scelte organizzative e logistiche adottate dalla Direzione.

Il procedimento di dimissione è indicato nel Contratto di Accoglienza.

10. MODALITÀ DI RACCORDO CON LE ISTITUZIONI E CON LA RETE DEI SERVIZI

La Residenza si configura strettamente collegata agli altri servizi presenti nel territorio (sociali, domiciliari, sanitari, etc.) e come una realtà sociale aperta e dinamica, capace di offrire possibilità e occasioni di confronto con la comunità locale. I residenti sono coinvolti nelle attività, eventi e manifestazioni promosse dalle associazioni di volontariato (culturali, ludico-sportive, musicali, etc.) che operano nel territorio, dalle scuole, dalla parrocchia, dai Circoli ricreativi, ecc. Le Associazioni o le persone che chiedono di essere ammesse a prestare opera di volontariato presso la Residenza devono essere autorizzate dalla Direzione con apposito atto formale e sono coperte a livello assicurativo. I volontari devono attenersi ai programmi concordati e al regolamento interno della Residenza. I rapporti con l'Amministrazione Comunale sono quelli previsti dal contratto di gestione.

11. INDICATORI E STANDAR DI QUALITA'

AREA/ATTIVITA'	INDICATORI	STANDARD
Informativa al Cliente	Presenza di documentazione volta a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi.	Consegna Carta dei Servizi
Monitoraggio ingressi	Verifica periodica della soddisfazione del Cliente.	Colloquio a 3 mesi dall'ingresso con la Direzione
Umanizzazione residenziale	Numero massimo di posti letto per camera.	Due posti letto
Attivazione PAI	Applicazione del Piano Assistenziale Individualizzato di accoglienza.	Dal giorno di ingresso
Valutazione multidisciplinare del nuovo residente da parte dell'equipe interna.	Predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato.	Entro 30 giorni dalla data d'ingresso
Partecipazione del familiare alla progettazione individualizzata.	Accesso del familiare in equipe interna.	Su richiesta o invito (solo per valutazione del proprio congiunto)
Comunicazioni periodiche con i familiari.	Effettuazione riunioni con i familiari a tema.	Annuali
Misurazione del grado di soddisfazione del cliente/utente	Rilevazione della soddisfazione del familiare e del residente mediante la somministrazione di un questionario. Report di sintesi	Annuale Valutazione della qualità dei servizi erogati e restituzione dei risultati.

Trasmissione di informazioni assistenziali e socio-sanitarie al medico curante e alla famiglia in caso di dimissione.	Stesura relazione sanitaria del Medico di Medicina Generale e relazione dell'equipe multidisciplinare.	Nel giorno della dimissione
Attività di igiene e cura della persona	Presenza di parrucchiere operante ad orari fissi.	Almeno due volte la settimana.
	Taglio barba	Almeno due volte alla settimana
	Esecuzione igiene	Tutti i giorni
	Esecuzione bagno	Una volta alla settimana e al bisogno (purché le condizioni fisiche lo consentano)
Attività di mobilitazione (minima)	Dal letto alla poltrona o alla sedia a rotelle	Giornaliera (almeno una volta al giorno salvo diversa prescrizione del medico curante)
Anamnesi sanitaria all'ingresso	Esecuzione della visita medica	Entro 24 ore dall'ingresso
Esecuzione check up di salute minimo (escluse necessità ulteriori per casi specifici su valutazione del medico curante)	Esecuzione esami del sangue	Almeno una volta all'anno e/o al bisogno
	Rilevazione del peso	Almeno una volta al mese
	Rilevazione pressione arteriosa	Almeno una volta al mese e/o al bisogno
	Esecuzione elettrocardiogramma	Almeno annuale
Possibilità per i familiari di ottenere informazioni	Tempo di attesa per colloqui con la Direzione	Massimo 1 giorno lavorativo
Servizio Religioso	Rosario e S. Messa	Una volta alla settimana
Diffusione attività riabilitative di gruppo (attività fisioterapiche, educative e di animazione)	Esposizione del calendario delle attività	Mensile
Presenza attività di integrazione tra residente, famiglia e territorio.	Gite e uscite / Pranzi e feste	Secondo programmazione
Servizio Ristorazione	Diete personalizzate	Su prescrizione medica
	Scelta nel menù	Almeno due scelte per ogni componente del menù (per residenti a dieta libera)
	Varietà dei menù	Quattro menù stagionali e rotazione su 4 settimane
	Orario del pranzo Orario della cena	h. 12:00/12:30 h. 18:00/18:30
Servizio Guardaroba e Lavanderia/Stireria	Cambio biancheria piana	Settimanale e al bisogno
	Cambio asciugamani	Giornaliero e al bisogno
	Consegna biancheria personale	Tre volte alla settimana e al bisogno
	Pulizia materasso e cuscino	Per ogni nuovo residente e al bisogno)
Servizio Pulizia e Sanificazione Ambientale	Frequenza di pulizia delle camere, bagni e spazi comuni	Giornaliera e al bisogno
	Frequenza del risanamento	Semestrale e al bisogno
Servizio Manutenzione	Manutenzione ordinaria	Secondo programmazione e al bisogno
Attività di Formazione e Aggiornamento del Personale	Stesura del Piano Annuale di Formazione e Aggiornamento	Rilevazione dei bisogni formativi e restituzione dei risultati
	Report di sintesi	Rilevazione del gradimento e apprendimento del partecipante e restituzione dei risultati
Gestione reclami/disservizi	Risposta ai reclami/disservizi	Riscontro verbale o scritto entro 15 giorni dalla data di protocollo del reclamo.

12. IGIENE E SICUREZZA ALIMENTARE

La Residenza ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e sicurezza alimentare. Il Personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di igiene e prevenzione delle contaminazioni alimentari.

13. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Residenza ottempera agli obblighi contenuti nel decreto legislativo n. 81/2008 riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, eseguendo la formazione obbligatoria del personale e relativi aggiornamenti. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

14. TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza ottempera agli obblighi previsti dalle normative in materia di protezione e conservazione dei dati personali - Regolamento Generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679. In particolare, informa gli interessati in relazione alle modalità di trattamento dei loro dati personali, informativa prevista dall'art.13 del Codice, acquisisce il consenso per il trattamento e conservazione dei dati per finalità di tutela della salute, garantisce misure di sicurezza idonee, forma il personale relativamente alle novità legislative in materia, con particolare riguardo al trattamento dei dati trattati con strumenti elettronici. Ottempera a quanto previsto in tema di limiti di utilizzo immagini, ai sensi delle disposizioni vigenti, mediante apposita richiesta di consenso o meno firmato dal residente o suo familiare o tutore.



15. CUSTOMER SATISFACTION

La qualità percepita dei Servizi e delle prestazioni erogate è valutata a cadenza annuale, attraverso l'analisi dei questionari di soddisfazione. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso della Residenza e/o discussi nel corso di incontri dedicati.

16. GESTIONE RECLAMI

Per richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, come pure per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere alla Direzione. Per segnalazioni formali, è possibile compilare il modulo reclamo reperibile in Residenza e farlo pervenire di persona, per posta e/o per mail, alla Direzione, oppure compilare il modulo online reperibile sul portale aziendale. La Residenza si impegna a prendere in carico le osservazioni o i reclami, provvedendo a fornire risposte entro un massimo di 10 giorni.

17. POLIZZA ASSICURATIVA

La Residenza è coperta da polizza assicurativa, sia per rischi da infortuni o da danni subiti o provocati sia dai residenti che dal personale, dipendente o convenzionato, che da volontari che collaborassero con la Direzione



18. CONTATTI UTILI

AREA	RESPONSABILE	CONTATTI
Direzione generale	Francesca Maria Chessa	<u>presidenza@coopas.it</u>
Segreteria generale	Emanuela Sanna	<u>segreteria@coopas.it</u>
Responsabile Amministrativo	Fabio Lintas	<u>amministrazione@coopas.it</u>
Responsabile Risorse Umane	Loredana Chessa	<u>risorseumane@coopas.it</u>
Villa Gardenia	Giovanna Baralla	<u>villagardenia@coopas.it</u>
Sa Villa	Maria Teresa Puggioni	<u>savilla@coopas.it</u>
Regina Elena	Debora Derudas	<u>reginaelena@coopas.it</u>
Villa San Francesco	Erika Fenu	<u>villasanfrancesco@coopas.it</u>

Villa Gardenia - Ossi

Via Suor Fiordaliso, 07045 Ossi SS
+39 079 3406086

Sa Villa - Ittiri

Via Isabella Cossu, 07044 Ittiri SS
+39 079 440300

Regina Elena - Osilo

Via Dogali, 3, 07033 Osilo SS
+39 079 45301

Villa San Francesco - Nughedu San Nicolò

Corso Umberto I, 8 - 07010 Nughedu San Nicolò (SS)
+39 3478206560



coop.a.s.

cooperativa di assistenza sociale
PERSONE VICINE ALLE PERSONE



Via C. Fermi, 24 – 07100 Sassari (SS)



Tel. 079 200115



Email: info@coopas.it PEC: coopas@pec.it



www.coopas.it