Formula
SERVIZI ALLE PERSONE

Carta dei Servizi

Centro Diurno Anziani “Felice Pullè”

Rev. GENNAIO 2026

Via Toscana, 62 Riccione (RN)

Tel. 0541/693832

cdapulle@formulaserviziallepersone.it

PEC pulle@pec.formulaserviziallepersone.it

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet
www.formulaserviziallepersone.it nella sezione Servizi semiresidenziali

1 Premessa

La normativa italiana ha introdotto il documento della **CARTA DEI SERVIZI** al fine di impegnare Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, i criteri per l'accesso e le modalità di funzionamento, e contemporaneamente di mettere utenti e portatori di interesse (*stakeholders*) in genere, in condizione di valutare la qualità del servizio erogato ed il rispetto di quanto dichiarato.

Formula Servizi alle Persone considera questa Carta dei Servizi uno **STRUMENTO DI DIALOGO** con gli *stakeholders* promuovendo l'informazione e la partecipazione in una ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, aderendo ad una logica di Qualità Totale che propone un approccio fondato su alcune strategie base quali la centralità dell'utente, la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio, la verifica dei risultati, il coinvolgimento delle risorse umane.

Formula Servizi alle Persone si impegna ad aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi del Centro Diurno Anziani Pullè per rendere conto dei cambiamenti e delle modifiche necessariamente legate all'evoluzione dell'assistenza e della normativa relativa.

2 Formula Servizi alle Persone

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Formula Servizi alle Persone è una cooperativa sociale di tipo A che partecipa alla costituzione e diffusione del welfare locale insieme ai partner istituzionali e ad altri attori del privato sociale, confermando le forme di collaborazione con i servizi dell'Azienda USL Romagna, il Distretto socio sanitario territoriale e le Amministrazioni comunali.

Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio provinciale riminese diversi servizi socio-sanitari e sanitari accreditati tra cui: Residenza Sanitaria Psichiatrica Socio Riabilitativa, Gruppo Appartamento Psichiatrico, Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili, Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, Servizio Socio Assistenziale Domiciliare per il Distretto Socio Sanitario di Riccione.

Inoltre Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio regionale servizi educativi rivolti ai minori e attività ludico ricreative.

Come impresa cooperativa coniuga un duplice vincolo: quello della mutualità e quello dell'efficienza gestionale come condizioni indispensabili che consentono alla nostra organizzazione di competere sul mercato e di operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici, Formula Servizi alle Persone implementa e mantiene attivi **SISTEMI DI GESTIONE** che permettono di raggiungere pienamente i propri obiettivi secondo le norme **ISO 9001** per la qualità, **ISO 14001** per l'ambiente, **SA 8000** per la responsabilità sociale (conforme anche alle Convenzioni ILO, alle leggi vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e agli altri riferimenti indicati nella norma SA8000), **ISO 45001** per la salute e sicurezza dei lavoratori, **UNI 11034** per i servizi educativi per l'infanzia e **UNI PDR 125** per la parità di genere.

Member of CISQ Federation RINA IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 — **Qualità**

Member of CISQ Federation RINA IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 14001 — **Ambiente**

RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM SA 8000 — **Responsabilità Sociale**

Member of CISQ Federation RINA IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 45001 — **Salute e Sicurezza**

RINA SERVIZIO CERTIFICATO UNI 11034 — **Servizi Educativi**

RINA SISTEMA DI GESTIONE UNI PDR 125 Parità di Genere — **Parità di Genere**

I principi fondamentali

Formula Servizi alle Persone **FA PROPRI E SI IMPEGNA A RISPETTARE E A FAR RISPETTARE** i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

L'accesso ai servizi è garantito a tutta l'utenza, senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socio-economiche, condizioni fisiche e cognitive.

Imparzialità

I servizi sono erogati con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutta l'utenza e *caregiver* ed i comportamenti degli operatori e delle operatrici sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dell'obiettivo primario che è il benessere e la cura dell'utente ed utilizzando le risorse nel miglior modo possibile, garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la competenza e la disponibilità del gruppo di lavoro, la sicurezza, l'igiene e il comfort dei locali.

Partecipazione

Si favorisce la partecipazione degli operatori e delle operatrici, dell'utenza e *caregiver* per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle esigenze espresse. Ciascun utente può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. Si favorisce, inoltre, la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Continuità

Sono garantiti servizi continuativi, regolari e senza interruzioni; qualora dovessero verificarsi eventi imprevedibili Formula Servizi alle Persone si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per garantire il massimo benessere dell'utenza.

Trasparenza

Si garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi (procedure, tempi, criteri) ed in merito ai diritti ed opportunità di cui operatori, utenza e *caregiver* possono godere.

Legittimità

Si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi, in particolare per quanto riguarda la gestione degli aspetti ambientali, della sicurezza sul lavoro e della protezione dei dati personali e della responsabilità amministrativa (D. Lgs 231/01).

Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori e delle lavoratrici all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso il lavoro di équipe che ha l'obiettivo di migliorare le procedure ed integrare i processi di lavoro. Formula Servizi alle Persone si adopera per la diffusione di una cultura di coinvolgimento, di responsabilizzazione e di senso di appartenenza come garanzia della qualità dei servizi erogati.

3 Centro Diurno per Anziani

Rapporti con Ufficio di Piano distrettuale, servizi territoriali anziani, Comuni del Distretto di Riccione e Azienda USL della Romagna

3.1 Centro Diurno Anziani (CDA) - ai sensi della DGR Regione Emilia Romagna n. 514/2009

Il CDA è una struttura socio-sanitaria semiresidenziale finalizzata a favorire la permanenza a domicilio della persona anziana o dell'adulto con patologia assimilabile, supportando ed integrando il lavoro di cura della famiglia. L'obiettivo del centro diurno è quello di offrire aiuto e tutela socio-assistenziale e sociosanitaria alla persona nelle ore diurne, potenziando e mantenendo le abilità e le competenze residue relative alla sfera dell'autonomia, dell'identità, dell'orientamento spazio-temporale, della relazione interpersonale e della socializzazione.

La frequenza al centro diurno è di norma a tempo pieno. Qualora previsto nel progetto individualizzato, l'equipe dell'UVMG potrà considerare inserimenti con part-time orizzontale o verticale. È possibile prevedere inserimenti a tempo determinato anche con finalità di sollievo per il *caregiver*.

Il Centro diurno ha le seguenti finalità:

- offrire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia;
- garantire all'anziano non autosufficiente livelli progressivi di tutela, sulla base della progettazione personalizzata, attraverso l'attivazione di servizi il più adeguati possibile a rispondere alle esigenze socio-assistenziali e sanitarie dello stesso;
- sostenere la domiciliarità della persona anziana non autosufficiente, al fine di ritardare il più possibile l'inserimento di lungo periodo in strutture residenziali;
- valorizzare e sostenere il ruolo del *caregiver* familiare, in qualità di persona che presta volontariamente cura e assistenza, attuando interventi finalizzati anche alla conciliazione del tempo di vita e di cura.

3.2 Rapporti con AUSL Romagna e Comuni del Distretto di Riccione

Nell'ambito del Distretto socio-sanitario di Riccione, le strutture residenziali e semiresidenziali per anziani, accreditate ai sensi della vigente normativa regionale, sono regolate da appositi contratti di servizio con il distretto di Riccione e l'AUSL della Romagna.

Tali atti definiscono, in ottemperanza a quanto disposto dalle normative regionali:

- il numero dei posti accreditati;
- le modalità di realizzazione e i requisiti di qualità del servizio;
- le risorse umane da mettere a disposizione nell'erogazione del servizio;
- i criteri per l'ammissione degli utenti al servizio;
- la determinazione del costo di riferimento del servizio e delle quote di contribuzione alla retta a carico dell'utente per le giornate di presenza e per le giornate di assenza;
- le modalità di riscossione delle quote di contribuzione a carico dell'utente;
- le modalità di controllo della regolare esecuzione del contratto di servizio.

La tariffa del servizio è stabilita nel contratto di servizio sottoscritto con l'Azienda USL della Romagna ed i comuni del Distretto di Riccione ed è suddivisa in due voci: retta a carico dell'utente (o familiare) e onere a carico del Servizio Sanitario Regionale (Fondi Regionale per la Non Autosufficienza: FRNA). L'Azienda USL della Romagna si fa carico di corrispondere al gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria (servizio infermieristico e fisioterapico). La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia (ricorrendone le fattispecie previste dai regolamenti comunali) può essere integrata parzialmente o totalmente dal Comune di residenza dell'ospite precedente all'ingresso in struttura, in base al reddito dell'anziano e dei familiari obbligati a norma di legge.

4 Modalità di gestione, come raggiungerci, indirizzi e descrizione del servizio del Centro Diurno Anziani

4.1 Gestione

Il Centro Diurno Anziani F. Pullè è gestito da Formula Servizi alle Persone ed opera in regime di accreditamento ai sensi della Delibera di Giunta Regionale Emilia Romagna n.514/2009 e ss.mm.ii.

4.2 Dove siamo e come raggiungerci

Il Centro Diurno Anziani si trova in Via Toscana N. 62 con ingresso in Via Pistoia, 1 a Riccione (RN).

Coordinatore Centro Diurno Anziani:
Riceve per appuntamento dal lunedì al venerdì presso la Residenza F. Pullé

Numero telefono: 0541/ 693832

Indirizzo e-mail: cdapulle@formulaserviziallepersone.it

4.3 Descrizione della struttura

Il Centro Diurno Anziani si trova all'interno della Residenza per Anziani "Felice Pullè", ubicata a Riccione in via Toscana n°62, ingresso in Via Pistoia 1, di proprietà del Comune di Riccione. La struttura è collocata in una posizione tranquilla, amena e centrale rispetto al contesto urbano che ne favorisce l'integrazione fra la struttura e la comunità cittadina ed i suoi servizi.

La Residenza ed è stata costruita nel 1989, l'edificio con attualmente una superficie complessiva coperta di mq. 4.987 è stato successivamente ristrutturato ed ampliato dalla proprietà fino agli ultimi lavori dell'anno 2002.

Nell'anno 2008 è stato aperto il nucleo Centro Diurno Anziani (CDA) che occupa attualmente il piano terra della residenza e che è stato oggetto di una importante ristrutturazione nel corso del 2024. Il Centro Diurno Anziani è gestito da Formula Servizi alle Persone in regime di accreditamento. La Residenza è di proprietà del Comune di Riccione: al suo interno per una parte è Casa Residenza Anziani (CRA) con due nuclei di cui uno a bassa soglia sanitaria e una a elevata soglia sanitaria.

Entrambi i servizi sono in possesso dell'autorizzazione al funzionamento e rispondono ai requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale n.564/2000 e ssmmii e dalla DGR 514/2009 e ssmmii.

Per la sicurezza degli ospiti, ma senza inficiare un libero ed autonomo accesso nella proprietà da parte dei cittadini, la struttura è dotata di cancelli a chiusura automatica. Per accedere all'interno della struttura, sia il cancello pedonale che quello carrabile sono azionati per l'apertura con campanello collegato ai telefoni della struttura. Un cartello indica la loro precisa collocazione. Per uscire dalla struttura, vi è una pulsantiera con codice scritto per azionare l'apertura del cancello pedonale; mentre per uscire con gli automezzi, (oltre ai telecomandi posti all'ingresso e azionati dal personale del Front-Office in caso di emergenza), normalmente l'apertura è azionata con impianto collegato ai telefoni.

Il Front-Office che è collocato all'ingresso della CRA ha funzioni anche di portineria e vigilanza per l'ingresso e l'uscita dei visitatori.

4.4 Descrizione Centro Diurno Anziani

Ambienti, organizzazione degli spazi, sicurezza

Piano Seminterrato lato A:

Magazzino e lavanderia in condominio con la CRA.

Piano Seminterrato lato B:

Sala macchine, locali deposito materiali e archivi, in condominio con la CRA.

Piano Terra lato A in condomino con la CRA:

- Ingresso con accesso carrabile esterno, privo di barriere architettoniche;
- Reception con area attrezzata di divanetti e tavolini con espositori per documentazione della struttura;
- Cappella per servizio religioso;
- Servizio Igienico per visitatori;
- Ascensore monta lettighe;
- Salone della CRA per momenti di aggregazione e integrazione sociale tra le due strutture.

Piano Seminterrato lato C sono dedicati al Nucleo del Centro Diurno Anziani:

- Sala TV;
- Spazio dedicato alla prima accoglienza degli Ospiti attrezzato con mobili ad accesso diretto dell'ospite e del familiare per depositare all'arrivo i propri effetti personali (cappotto, scarpe, ecc…), con annesso corridoio;
- Sala pranzo;
- Cucinetta per la piccola ristorazione (microonde-scaldavivande);
- Salone polifunzionale per le attività di socializzazione, occupazionali, didattico-educative, di dimensione proporzionale al numero degli utenti;
- Spazio riservato al riposo, separato zona dalla zona attività, adeguatamente attrezzato con poltrone reclinabili;
- Servizio igienico per non autosufficienti dotato di carrello per l'igiene e solleva persone;
- Saletta per attività individuali di piccola dimensione per interventi mirati e interpersonali con Ospite e/o Familiari;
- Vano deposito per materiale per le attività;

- Servizio igienico per il personale di Nucleo;
- Spogliatoi personale socio-sanitario.

L'organizzazione degli spazi è caratterizzata da condizioni di sicurezza tali che, pur non limitando le possibilità di movimento e evitando la contenzione fisica, tutela l'incolumità psico-fisica dell'ospite. La struttura è dotata di impianti di sonorizzazione per garantire il benessere microclimatico degli ospiti, la struttura è provvista di un adeguato sistema di riscaldamento e di rinfrescamento con possibilità di regolazione differenziata per ambiente.

Nel CDA è prevista la presenza di elementi di "facilitazione ambientale", al fine di stimolare lo spostamento autonomo dell'Ospite, nei diversi locali, realizzando eventuali spazi appositi per i soggetti con tendenza al "wandering".

Il CDA ha caratteristiche organizzative degli spazi e degli arredi che richiamano la residenza familiare, è evitato uno stile ospedaliero. Gli spazi comuni sono suddivisi in "angoli" che consentono la formazione di piccoli gruppi per attività differenziate.

È data attuazione e ne sono garantiti gli adempimenti del D.lgs. 81/2008 relativi alla sicurezza. La struttura nel suo insieme (CRA e CDA) è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e tutela della salute nei luoghi di lavoro.

4.5 Arredi, Attrezzature, Ausili

L'arredamento ha caratteristiche che favoriscono il coinvolgimento degli ospiti, per quanto consentito dalle loro capacità residue, nelle attività quotidiane comuni, quali muoversi con discreta autonomia all'interno degli spazi, attingere a materiali disponibili, prendendoli autonomamente dai suoi contenitori e/o scaffalature a misura di ciascun anziano consentendogli di vivere l'ambiente in modo funzionale alla sua disabilità e con possibili margini di interattività.

Tutto il Centro è organizzato per la non autosufficienza: corrimano, eliminazione delle barriere architettoniche in generale, bagni attrezzati, attrezzature/ausili anch'esse utili all'impiego delle proprie autonomie residue, segnalazione grafica con funzioni di guida sull'uso degli spazi, etc.

Sono valutate con attenzione le misure deputate a mantenere l'orientamento spazio-temporale.

4.6 Spazi esterni

La Residenza è circondata da circa 7.946 mq di parco con alberi di alto e medio fusto, con spazi attrezzati con panchine, tavoli, sedie e gazebo, fruibili da tutti gli ospiti e familiari, tramite un percorso pedonabile provvisto di scivoli che abbraccia tutto l'edificio. Gli spazi esterni vengono utilizzati per diverse iniziative e attività: quali giardinaggio, orto, feste con i familiari e associazioni in condivisione con la CRA.

5 Organizzazione operativa e gestionale del Centro Diurno Anziani Felice Pullè

5.1 Organigramma del servizio

Le figure professionali che operano nella struttura sono le seguenti:

- Coordinatore / RAS.
- Psicologo.
- Fisioterapisti.
- Infermieri.
- Operatori Socio-Sanitari (OSS)/Animatori.
- Cuoche e ausiliari di cucina - servizio affidato a fornitore qualificato.
- Addetti alle pulizie - servizio affidato a fornitore qualificato.
- Manutentori - servizio affidato a fornitore qualificato.
- Addetti al trasporto.

I professionisti impiegati nei ruoli sopraindicati, sono dotati delle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e, in coerenza con la DGR 514/2009 che detta specifiche regole in ordine alla responsabilità gestionale unitaria rendendo le proprie prestazioni in regime di dipendenza e a rapporti convenzionali o libero professionale.

5.2 Tipologia dei servizi offerti

L'organizzazione del CDA F. Pullè assicura le attività assistenziali e di cura in modo unitario, integrato e complessivo. Formula Servizi alle Persone, ente gestore, ha la responsabilità gestionale unitaria e garantisce che anche l'organizzazione e l'erogazione dei servizi alberghieri e di supporto, in qualsiasi forma prodotti, sia integrata con le attività assistenziali e di cura e persegua l'obiettivo del benessere complessivo dell'utente. I servizi vengono garantiti e attuati secondo il documento annuale di programmazione.

Nel Centro Diurno Anziani devono essere garantiti i seguenti servizi e prestazioni:

- assistenza tutelare agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- assistenza infermieristica assicurata secondo quanto previsto nei piani personalizzati,
- assistenza fisioterapica di ginnastica dolce e di mobilizzazione;
- attività aggregative, ricreativo-culturali e occupazionali;
- servizio di ristorazione e somministrazione giornata alimentare (colazione, merenda antimeridiana, pranzo e merenda pomeridiana;
- servizio di lavanderia interna (biancheria piana);
- servizio aggiuntivo di trasporto andata e ritorno a richiesta;
- servizio di pulizia e sanificazione ambienti;
- servizio di centralino –reception;
- promozione e gestione di modelli relazionali formali ed informali con i familiari degli ospiti, e con gruppi amicali;

- promozione e collaborazione in iniziative sia individuali che associate di volontariato singolo ed associato;
- integrazione sociale attraverso l'individuazione delle possibili ulteriori risorse ambientali-territoriali disponibili.

I servizi sono erogati da équipe formate da diverse figure professionali che operano in modo integrato. Si specifica che l'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale dell'anziano/a.

5.3 Calendario e orari di apertura del centro

Il Centro è aperto 12 mesi all'anno per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00.

Il Centro rimane chiuso nei giorni festivi.

5.4 Giornata tipo

- Dalle 8.00 alle 9.30/10.00 ingresso degli ospiti che usufruiscono del servizio di trasporto o che vengono accompagnati dai familiari.
- Dalle ore 08.00 alle 10.00 viene distribuita la colazione nella sala da pranzo.
- Dalle ore 10.00 alle 11.30 gli ospiti partecipano alle attività di socializzazione e di animazione in base al PAI e in base al programma settimanale (che vede coinvolti anche i volontari di alcune associazioni, tirocinanti e singoli cittadini): attività ludico-espressive, di stimolazione cognitiva, musicoterapica, laboratori di cucina, giardinaggio, lettura quotidiani e libri, brevi uscite nel territorio.
- Dalle ore 09.30 circa sono svolte le attività infermieristiche e le attività motorie.
- Dalle ore 09.30 circa idratazione con bevande varie.
- Dalle ore 11.15 circa preparazione per il pranzo.
- Dalle ore 11.30 circa sono svolte le attività infermieristiche a seconda dei bisogni.
- Dalle 12.00 circa pranzo secondo il programma assistenziale individualizzato.
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.30 circa, gli ospiti che lo desiderano riposano.
- Alle ore 15.00 circa merenda e idratazione con bevande varie.
- Dalle ore 15.00 circa sono svolte le attività infermieristiche.
- Dalle ore 15.30 alle 17.00 gli ospiti partecipano alle attività di socializzazione e di animazione in base al PAI e in base al programma settimanale.
- Dalle ore 17.00 alle 18.00 preparazione per l'uscita di chi usufruisce del trasporto e uscita per gli ospiti che vengono accompagnati dai familiari.

6 Piano Assistenziale Individualizzato

Per ogni anziano/a si attiva una **programmazione di attività** che rispondono a obiettivi chiari e definiti sulla base dei bisogni, interessi e capacità rilevate tramite l'osservazione dell'anziano/a inserito ed il confronto con i *caregiver* ed i servizi invianti. Tali attività vengono riportate nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), strumento atto a garantire la continuità assistenziale da parte degli operatori e operatrici e un puntuale svolgimento delle attività in maniera integrata ed equilibrata.

Tale documento viene condiviso con i familiari/*caregiver* di riferimento durante un primo incontro di presentazione e annualmente. Il PAI viene verificato semestralmente e/o al bisogno dall'équipe multidisciplinare in condivisione con i *caregiver* e i servizi sociali di riferimento.

7 Figure professionali presenti

DIREZIONE

1 Responsabile Area socio assistenziale riabilitativa

- Definisce con il Coordinatore gli indirizzi generali del Centro Diurno e svolge il relativo monitoraggio.
- Collabora con l'équipe multisciplinare per definire programmi e progetti.
- Coordina la verifica dei risultati con il Coordinatore del Servizio e la Responsabile Sistema di Gestione Integrato al fine di individuare punti di forza e criticità del servizio e per attivare strategie di miglioramento.

2 Coordinatore del Centro Diurno Pullè

- Garantisce l'integrazione professionale finalizzata al raggiungimento del benessere psico-fisico dell'anziano.
- È responsabile dell'indirizzo, della gestione complessiva e della valutazione del servizio.
- È referente per i famigliari/*caregiver* degli anziani, per la gestione di tutte le informazioni e le eventuali problematiche che dovessero insorgere; garantisce aspetti burocratici, gestisce gli accessi in collaborazione con il Servizio Sociale Territoriale e l'Azienda USL della Romagna; pianifica le attività aggiuntive relative al servizio di trasporto.
- È presente presso il centro tutte le mattine escluso festivi e riceve su appuntamento anche in orari diversi.

3 Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)

- La RSPP ha la responsabilità delle attività definite dal D.Lgs. 81/08 (Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro) e smi.

- Collabora all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.
- Elabora, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e le procedure di sicurezza per le varie attività del Centro.
- Propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori e delle lavoratrici in merito alle tematiche della sicurezza.

4 Responsabile Sicurezza Alimentare

- Ha il compito di implementare e mantenere all'interno della struttura un rigoroso sistema di gestione della qualità curando, sottoscrivendo e approvando il manuale di corretta prassi igienica (HACCP).
- Coordina e gestisce tutte le attività di controllo qualità all'interno del processo produttivo monitorando il totale rispetto delle norme in materia di sicurezza alimentare.

5 Responsabile dei Sistemi di Gestione

- Ha la responsabilità dei Sistemi di Gestione dell'azienda (Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale, Salute e Sicurezza) e mantiene attive e persegue le certificazioni degli stessi.
- È responsabile dell'attuazione di quanto previsto dalla normativa di riferimento sull'igiene degli alimenti.
- Monitora l'andamento delle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa e di ogni servizio.
- Verifica la corretta applicazione dei sistemi di gestione attraverso riunioni periodiche della struttura produttiva (in particolare Responsabile Area socio assistenziale riabilitativa e Coordinatore).

SERVIZI SANITARI

1 Assistenza Infermieristica

Viene garantita l'assistenza infermieristica sotto la direzione del Coordinatore / RAS, la quale:

- Si occupa della somministrazione della terapia come da prescrizione del Medico di Base;
- Si occupa della conservazione e custodia dei farmaci personali degli ospiti;
- Si occupa di tutti i bisogni sanitari degli anziani presenti.
- Il CDA si trova all'interno della Casa Residenza Anziani, pertanto in caso di emergenza il personale sanitario della CRA potrà prontamente recarsi in soccorso degli ospiti del Centro Diurno.

Le figure infermieristiche sono contraddistinte da divisa di colore blu.

2 Assistenza Fisioterapica

- La/il fisioterapista è presente al centro su turno in accordo con il Coordinatore/RAS ed attua programmi di riabilitazione individuali e di gruppo.
- Raccordandosi con l'équipe infermieristica e assistenziale si occupa del mantenimento dell'autonomia e delle capacità motorie degli anziani.
- È responsabile della gestione e della manutenzione degli ausili della Struttura e segnala eventuali necessità di manutenzione degli ausili personali degli ospiti. È presente al Centro Diurno Pullè 4 giorni a settimana.

La figura del/della fisioterapista è contraddistinta da divisa di colore verde.

SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

1 Assistenza di base

Viene garantita assistenza qualificata da parte di Operatori/trici Socio Sanitari/ie. Il servizio di assistenza di base è volto a soddisfare i bisogni primari degli anziani favorendone il benessere e cercando di mantenere le capacità residue.

Gli/le OSS a titolo esemplificativo provvedono a:

- Alimentazione dell'anziano/a;
- Mobilizzazione e supporto alla deambulazione dell'anziano/a;
- Attività di socializzazione;
- Cura dell'aspetto e dell'abbigliamento dell'anziano/a;
- Alzata e messa a letto pomeridiana;
- Attività di supporto alla persona in base ai bisogni individuali;
- Igiene in base alle necessità.

L'équipe OSS è coordinata dal Coordinatore / RAS a cui compete l'organizzazione quotidiana delle loro attività e l'indirizzo operativo. Il Coordinatore /RAS pianifica nel quotidiano le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del Piano di Lavoro OSS e cura l'integrazione del Piano con i servizi sanitari, i servizi alberghieri e il servizio di animazione.

La figura OSS è contraddistinta da divisa di colore bianco.

2 Animazione

L'animazione è svolta dagli operatori del Centro che pianificano ed attuano il programma settimanale di attività ludiche, occupazionali e ricreative in raccordo e collaborazione con il Coordinatore e in collaborazione con l'équipe multidisciplinare.

SERVIZI ALBERGHIERI

1 Ristorazione

Per chi ne usufruisce, quotidianamente personale qualificato garantisce la preparazione e la distribuzione dei pasti direttamente dalla cucina interna della struttura, nel rispetto del piano di autocontrollo secondo la metodologia HACCP come previsto dalle normative vigenti.

Il menù viene elaborato dalla équipe sanitaria della CRA Pullè (medico di struttura, RAS, RAA) e validato dal Dipartimento di Sanità Pubblica - UO Igiene Alimenti Nutrizione di AUSL Romagna tenendo conto di un'alimentazione corretta ed equilibrata, delle esigenze dietetiche di ogni anziano/a e della stagionalità degli alimenti. Sono previste variazioni al menù sulla base di preferenze individuali, nei limiti previsti dalle prescrizioni mediche specifiche.

Per un corretto ed adeguato regime alimentare degli anziani è caldamente sconsigliato portare alimenti e/o bevande da parte dei parenti e/o visitatori, se non in stretto accordo con il personale. Per evitare rischi di tossinfezioni è vietato portare agli anziani cibi casalinghi, è possibile portare cibi provenienti dall'esterno di produzione industriale o artigianale purché si possa certificarne la provenienza tramite scontrino. Qualora si portino dolci o alimenti è opportuno comunicarlo al personale in servizio per conoscenza.

Prima di offrire cibo ad altri ospiti è necessario informare il personale per evitare di recare danno a utenti che abbiano patologie.

Essendo il pasto un momento che va monitorato attentamente, per il benessere degli ospiti, si esclude la presenza di estranei in sala da pranzo durante la somministrazione di pranzo salvo situazioni particolari concordate con i referenti.

Viene assicurata la distribuzione dei pasti anche in caso di sciopero ed emergenze ambientali. Il costo del pranzo è incluso nella retta giornaliera. È possibile richiedere il pasto da asporto. Per tale servizio aggiuntivo il costo è a carico dell'utente è di 6 euro a pasto.

2 Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia e l'igiene degli ambienti è svolta da specifico personale ausiliario, le prestazioni sono garantite ed effettuate nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione degli ambienti. Il servizio di pulizia viene effettuato in modo integrato con le altre attività e nel rispetto dei ritmi di vita degli anziani.

3 Lavanderia

Il servizio di lavanderia per il Centro Diurno comprende il lavaggio della biancheria piana e il lavaggio e sanificazione delle divise del personale.

ALTRI SERVIZI

1 Servizio aggiuntivo di trasporto

Formula Servizi alle Persone garantisce il servizio di trasporto agli utenti non in grado di provvedere autonomamente dal domicilio al CDA e viceversa, compatibilmente con i posti a disposizione. Il costo è escluso dalla retta giornaliera e a carico dell'utente.

Il trasporto viene effettuato da operatori dedicati con mezzi idonei al trasporto delle persone autosufficienti e non autosufficienti. I familiari/*caregiver* sono tenuti:

- Ad accompagnare l'ospite nel tragitto casa/mezzo di trasporto sia all'andata che al ritorno.
- A comunicare l'eventuale assenza dell'anziano il giorno prima o entro le ore 7.30 del mattino stesso, l'eventuale assenza dell'anziano o le modifiche all'eventuale trasporto concordato. La mancata comunicazione nei termini suddetti comporta l'addebito dell'importo previsto per il trasporto.

Per il servizio di trasporto, qualora se ne volesse usufruire, la quota giornaliera dovuta è pari a **€ 4,00**.

2 Consulenza dello psicologo

Lo psicologo, in servizio anche nella CRA Pullè, offre supporto emotivo, relazionale ad anziani e *caregiver* e collabora con l'équipe nella gestione e nella supervisione delle situazioni più complesse. È presente presso il Centro Diurno previo appuntamento da concordare con il Coordinatore del servizio.

3 Assistenza religiosa

Viene assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente in base alle richieste e ai bisogni espressi attraverso strumenti descritti e concordati nel PAI dell'anziano/a.

4 Servizi amministrativi

L'Operatore Amministrativo di Formula Servizi alle Persone, presente presso la sede operativa di Riccione, si occupa della fatturazione dei servizi, della predisposizione e del rilascio della dichiarazione annua relativa all'assistenza medica generica per la fruizione delle agevolazioni fiscali.
Supporta, inoltre, il Coordinatore nella gestione delle pratiche amministrative legate al servizio.

5 Barbiere, parrucchiere, podologo

I servizi aggiuntivi di parrucchiere/barbiere e podologo/pedicure sono svolti da professionisti esterni su richiesta, concordata con il Coordinatore/RAS del servizio. I materiali impiegati per tali servizi sono monouso o individuali e sanificati in base alle normative vigenti.

Tali servizi possono essere forniti su prenotazione e con attribuzione diretta del costo in base al tariffario delle prestazioni con un pagamento a parte.

6 Mezzi di comunicazione

Il Centro mette a disposizione degli ospiti dispositivi per favorire la comunicazione con reti familiari e amicali, quali smartphone e tablet. Dispone altresì di rete WIFI protetta a disposizione dell'utenza. La Struttura mette a disposizione degli Ospiti e dei familiari quotidiani locali, riviste e libri in base alle richieste ed esigenze degli ospiti. È possibile vedere la TV installata nella sala comune.

8 Ingresso, accesso, dimissioni

8.1 Criteri di ammissione, lista d'attesa e percorso d'accesso

In base al *"Protocollo operativo - criteri per l'accesso ai Centri Diurni Assistenziali per anziani non autosufficienti"*, approvato dal Comitato di Distretto di Riccione, possono accedere ai Centri Diurni Anziani accreditati, anziani di età superiore ai 65 anni e disabili assimilati agli anziani con valutazione di non autosufficienza, residenti in uno dei Comuni del Distretto di Riccione. La valutazione delle condizioni per l'accesso alle strutture protette viene effettuata ai sensi della L.R. 5/94 dall'Unità di valutazione geriatrica (UVG) composta dal Medico geriatra, un Infermiere ed un Assistente Sociale. Qualora l'UVMG, certificata la condizione di non autosufficienza dell'anziano o dell'adulto con patologia assimilabile, proponga nel Progetto Individualizzato l'inserimento in un CDA, il cittadino o chi per lui (qualora lo stesso si trovi in condizioni di incapacità naturale o giuridica) potrà presentare all'Assistente Sociale responsabile del caso la domanda per tale inserimento. All'interno della domanda dovranno essere indicate le frequenze definite sulla base del progetto individualizzato. La richiesta di inserimento al Centro Diurno può essere effettuata in qualsiasi momento dell'anno.

La lista di attesa per i CDA è gestita ed aggiornata dal Comune di Riccione, ente capo-fila del Distretto di Riccione. La gestione delle liste d'attesa tiene conto della scelta delle strutture espressa dal cittadino.

La lista d'attesa distrettuale per il CDA, che raccoglie le domande presentate dai cittadini, viene aggiornata

ogni quadrimestre, approvata dal Responsabile dell'Ufficio di Piano distrettuale e pubblicata sul sito del Comune di Riccione per la consultazione on line.

L'aggiornamento quadrimestrale comprende tutte le variazioni intervenute nei mesi solari precedenti:

- inserimento di nuove domande
- urgenze;
- ingressi, rinunce, rivalutazioni degli utenti per lista CDA, dimissioni e decessi.

Il Servizio Sociale Territoriale Area Anziani del Comune, per le persone valutate eleggibili per CDA, trasmette all'ufficio competente la domanda con cui l'anziano, o chi per lui, opziona il CDA accreditato nel territorio del Distretto di Riccione.

La lista di attesa distrettuale viene elaborata secondo l'ordine di numero di protocollo della domanda. Le nuove domande vengono inserite nella lista d'attesa distrettuale ogni quadrimestre.

Quando si rende disponibile un posto nel CDA, l'ufficio competente provvede a contattare la prima persona in lista d'attesa. L'utente è tenuto a comunicare formalmente se accetta o rifiuta il posto entro massimo 24 ore dalla chiamata. Se la scadenza coincide con un giorno festivo, la comunicazione dovrà essere effettuata entro il primo giorno lavorativo. Si precisa che lo scorrimento della lista in relazione ai progetti di frequenza part-time avverrà compatibilmente con l'organizzazione del CDA. Analogamente, lo scorrimento della lista in relazione alle persone con diagnosi di disturbo del comportamento avverrà compatibilmente con l'organizzazione del CDA.

Il Servizio Strutture Residenziali e Semiresidenziali del Distretto di Riccione provvede a trasmettere al Centro Diurno Anziani i dati del nominativo individuato.

L'ingresso in struttura è successivamente curato dal Coordinatore del Centro.

8.2 Rinunce e dimissioni

Qualora l'utente, chiamato per l'ingresso in CDA vi rinunci formalmente, viene cancellato dalla lista di attesa. Una nuova richiesta potrà essere presentata all'Assistente Sociale di riferimento non prima di 3 mesi dalla data della rinuncia, salvo modifiche sostanziali della situazione socio-sanitaria che verranno valutate, previa presentazione di adeguata documentazione, dall'Unità di Valutazione Geriatrica.

Qualora l'utente chiamato per l'ingresso manifesti la volontà di accettare il posto ma sia oggettivamente impossibilitato ad entrare (per ricovero in ambiente sanitario, malattia o in attesa di provvedimento giurisdizionale), permane nella lista d'attesa e verrà richiamato alla prima disponibilità di posto utile. Nell'immediato il posto verrà assegnato alla successiva persona in lista d'attesa.

L'utente inserito in lista d'attesa - o chi per lui - può presentare richiesta di cancellazione dalla lista stessa e potrà presentare una nuova domanda qualora l'UVMG proponga nuovamente nel Progetto Individualizzato l'inserimento in un CDA.

8.3 Ingresso e presa in carico

Il Coordinatore del Centro prende accordi con l'interessato e/o i suoi familiari per:

- Colloquio individuale prima dell'ingresso con compilazione di una scheda che raccoglie tutte le informazioni su: abitudini, necessità, tempi e modalità per la fase dell'inserimento in struttura dell'ospite

- Concordare un'eventuale visita in struttura dei *caregiver* con l'utente per conoscere il Centro;
- Concordare la data di inserimento e la flessibilità di frequenza compatibili con le disponibilità del Centro;
- Consegnare ai familiari copia della Carta dei servizi e l'elenco della documentazione occorrente per l'ingresso:
    - Documento di identità valido;
    - Tessera di iscrizione al SSN;
    - Copia documento di identità valido di colui che firma l'Atto Unilaterale per il pagamento della retta;
    - Copia del codice fiscale di colui che firma l'Atto Unilaterale;
    - Eventuale documentazione di interdizione o limitazione della capacità giuridica;
    - Relazione medica informativa (M.M.G) che certifica: prescrizione della terapia in atto, insussistenza di malattie contagiose o pericolose per la vita della comunità, patologie pregresse, anamnesi remota e prossima;
    - Ogni altro documento utile.

Per l'ingresso dell'utente al Centro Diurno Anziani "F. Pullè", è necessario che sia stata sottoscritta la seguente documentazione:

- Sottoscrizione del modulo per accettazione della Carta dei Servizi del Centro e del regolamento per l'accesso e la frequenza del servizio.
- Sottoscrizione del modulo denominato ATTO UNILATERALE D'OBBLIGO E MODALITÀ DI PAGAMENTO con cui l'utente o suo familiare, tutor e/ o Amministratore di sostegno si impegnano al pagamento della retta e al versamento di una quota a titolo cauzionale infruttifero che sarà restituito al momento della dimissione dal servizio.
- Sottoscrizione del modulo consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi dell'art 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e del consenso o rifiuto all'uso delle immagini
- Sottoscrizione facoltativa del modulo Autorizzazione alle uscite organizzate dal centro.

Il Coordinatore contestualmente consegna al familiare/*caregiver* la seguente modulistica:

- Assenze involontarie malattie e/o ricoveri.
- Assenze volontarie.
- Rientro per malattie e/o ricoveri.
- Rientro per assenze volontarie.
- Rinuncia frequenza/dimissioni.
- Modulo "segnalazione reclami e suggerimenti".
- Menù invernale e estivo.

All'ingresso dell'utente, è richiesto al familiare/*caregiver* di fornire:

- Corredo Igienico e personale.

- Pannoloni.
- Trousse personale con nome contenente: pettine, spazzolino denti, dentifricio, porta dentiera (in caso d'uso), forbicine.
- Cambio completo intimo e vestiario.

I documenti consegnati all'ingresso vengono custoditi in una cartella personale, in apposito archivio, in luogo chiuso. I documenti sono fotocopiati e gli originali riconsegnati ai familiari. I documenti sono trattati con mezzi cartacei, elettronici, informatici e automatizzati al fine di conseguire lo scopo per cui sono stati raccolti e sono comunque protetti, specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti, o non corretti ed accessi non autorizzati.

I documenti non possono essere diffusi, ma possono essere comunicati per le finalità segnalate a soggetti terzi, se destinatari per norma o regolamento.

8.4 Dimissioni

La dimissione dal Centro Diurno può avvenire:

- per rinuncia volontaria dell'utente stesso o di chi per lui, mediante atto scritto;
- per modifica del progetto assistenziale.

In caso di modifiche assistenziali e sanitarie tali da pregiudicare l'adeguatezza dell'intervento di centro diurno, il CDA segnala la necessità di rivalutazione tramite richiesta scritta all'Assistente Sociale responsabile del caso, che provvede ad attivare l'UVMG.

Qualora l'UVMG valuti la necessità di indirizzare l'utente verso altri servizi della rete più consoni ai suoi bisogni, si concorderanno assieme al centro diurno, all'utente stesso e al suo *caregiver*/referente, tempi e modalità di dimissione.

9 Retta

9.1 Determinazione della retta

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti, compete al Comitato di Distretto, secondo le modalità previste dalla disciplina regionale.

Formula Servizi alle Persone, come da Regolamento Distrettuale per la compartecipazione ai costi dei servizi socio sanitari rivolti ad anziani e disabili adulti in vigore, all'atto dell'inserimento dell'utente, stipula un contratto di accoglienza acquisendo l'impegno al pagamento della quota di contribuzione da parte dell'interessato, di uno o più famigliari o eventuali soggetti terzi.

Gli utenti della struttura sono tenuti al pagamento della quota sociale direttamente a Formula Servizi alle Persone:

- retta giornaliera pari a **€ 29,35** iva inclusa: per l'intera giornata incluso il pranzo;

- retta giornaliera pari a **€ 20,55** iva inclusa: in caso di permanenza per solo mezza giornata incluso il pranzo;
- retta giornaliera pari a **€ 14,68** iva inclusa: in caso di permanenza per solo mezza giornata e senza usufruire del pranzo;
- la retta a carico dell'anziano/a e la tariffa a carico del FRNA sono riconosciute dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione compreso;
- al momento dell'inserimento deve essere corrisposto **un deposito cauzionale pari a 250 euro**. Tale deposito sarà restituito all'anziano al momento della dimissione mediante storno dalla retta residua dovuta o restituzione in caso di avvenuto completo pagamento delle rette;
- in caso di errori nei versamenti, nei mesi successivi all'avvenuta verifica, la Direzione si impegna a restituire quote addebitate in eccesso o a trattenere quote addebitate in difetto, previa comunicazione all'utente.

Per agevolare il pagamento delle quote di contribuzione da parte degli utenti, Formula Servizi alle Persone prevede le forme di riscossione più comuni.

Sono escluse dal costo della retta, con attribuzione diretta del costo in base al tariffario delle prestazioni con un pagamento a parte, le spese relative a:

- **Trasporto;**
- **Pasto da asporto;**
- **Parrucchiera/barbiere, podologo.**

Per gli anziani in condizioni economiche disagiate, l'intera quota di contribuzione a carico dell'utente o parte di essa, potrà essere sostenuta dal Comune di residenza, sulla base dei regolamenti comunali in materia. In tal caso, il Servizio Sociale Territoriale trasmette al gestore della struttura formale documentazione della presa in carico economica dell'utente a carico del Comune di residenza, con indicazione della relativa quota di contribuzione.

È previsto il rilascio della dichiarazione annuale relativa alle spese per l'assistenza specifica sanitaria per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi. Per ogni informazione e/o chiarimento è a disposizione il nostro ufficio amministrazione della sede operativa di Riccione.

9.2 Assenze

a) REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE

La comunicazione delle assenze per malattie, ricoveri ospedalieri, ricoveri di sollievo e per motivazioni volontarie devono essere segnalate al Coordinamento tramite comunicazione scritta (anche attraverso mail o messaggistica).

In caso di assenza dal Centro Diurno preventivamente concordata con mantenimento del posto (conseguente a ricoveri ospedalieri, malattie con certificazione o comunque assenze programmate, concordate con Formula Servizi alle Persone) si prevede, per ogni giornata di assenza, il versamento di una quota della retta a carico degli ospiti/Comune pari al 45% della retta giornaliera nel limite massimo di 30 giornate consecutive calcolate sulla base della frequenza dell'ospite.

Le tariffe giornaliere in caso di assenze per il mantenimento del posto sono le seguenti e vengono calcolate sulla base della frequenza dell'ospite:

- € 13,21 iva inclusa: per l'intera giornata incluso il pranzo
- € 9,25 iva inclusa: in caso di permanenza per solo mezza giornata incluso il pranzo
- € 6,61 iva incl.: in caso di permanenza per solo mezza giornata e senza usufruire del pranzo

Trascorso il termine dei 30 giorni, l'ospite si intende dimesso.

Qualora l'assenza non sia preventivamente concordata né comunicata con un preavviso di almeno 24 ore, verrà riconosciuto a Formula Servizi alle Persone il 100% della retta a carico dell'ospite e della quota a carico dei Fondi per la Non Autosufficienza in un limite massimo di 4 giornate annue per utente (fatte salve particolari condizioni sia della persona che della sua famiglia valutate e attestate dall'Assistente Sociale di riferimento).

b) REGOLAMENTAZIONE PER LA CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di assenze temporanee involontarie e volontarie programmate e concordate, il diritto alla conservazione del posto è fissato nel limite massimo di n. 30 giornate consecutive calcolate sulla base della frequenza dell'ospite.

Trascorso tale termine, l'ospite si intende dimesso, fatte salve situazioni particolari di cui verrà data specifica comunicazione a Formula Servizi alle Persone da parte del Servizio Sociale Territoriale e per le quali continueranno ad essere applicati i riconoscimenti sopra indicati (45% della retta giornaliera).

9.3 Procedure in caso di mancato pagamento

L'utente che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Formula Servizi alle Persone invia all'utente moroso, tempestivamente, un primo sollecito di pagamento a mezzo raccomandata avente valore di costituzione in mora, dandone comunicazione anche al committente. Nel sollecito saranno indicate le modalità e il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento indicando le conseguenze in caso di inadempimento.

In caso di inadempienza al sollecito, Formula Servizi alle Persone convoca l'ospite e/o i famigliari (o, se presente, l'Amministratore di Sostegno/tutore) per concordare un piano di rateizzazione del debito maturato; all'incontro parteciperà un referente dei Servizi Sociali Territoriali.

Qualora l'utente moroso (o il familiare / Amministratore di Sostegno / tutore) non si impegni al ripiano del suo debito, sottoscrivendo un apposito piano di rientro, o se pur avendolo sottoscritto non vi adempia, Formula Servizi alle Persone invia una segnalazione ai Servizi Sociali territorialmente competenti, che effettuano entro massimo 60 giorni, una valutazione della situazione socio-economica dell'utente, individuando possibili soluzioni (ad es. stabilendo se concedere un contributo integrativo a copertura della quota di contribuzione o se procedere con la dimissione dell'utente dalla struttura).

Nei casi in cui la morosità persista, Formula Servizi alle Persone intraprende le procedure di recupero del credito, anche tramite vie legali. In tal caso all'utente moroso, viene addebitato il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

10 Regole di Frequenza

Visite e telefonate

I famigliari, i parenti, gli amici e i volontari rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli anziani e per l'accoglienza della vita di comunità, pertanto gli orari di ricevimento delle visite sono tali da consentire un'ampia fascia temporale giornaliera di accesso alla struttura.

Le fasce orarie preferibili per la visita dei familiari e caregiver (salvo casi particolari da valutare insieme al Coordinatore/RAS) e per ricevere telefonate sono le seguenti evitando gli orari dei pasti e del riposo.

MATTINO	POMERIGGIO
dalle 10.00 alle 12.00	dalle 15.30 alle 17.00

Tutti i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e di riservatezza di tutti gli ospiti. Oltre al rispetto degli orari indicati, i visitatori sono tenuti a rispettare i ritmi di vita, le abitudini e la privacy di tutti gli anziani, pertanto durante le pratiche assistenziali e/o sanitarie sono tassativamente tenuti ad uscire dal bagno.

Durante la colazione e il pranzo eventuali visitatori presenti sono tenuti a rimanere fuori dalla sala pranzo.

Tutti i parenti e/o visitatori prima di intraprendere qualsiasi attività/azione che coinvolga gli aspetti sanitari assistenziali e/o relativi all'integrità psico-fisica degli anziani, sono tenuti preventivamente a confrontarsi con il personale sanitario e/o assistenziale.

Farmaci

Al momento dell'ingresso, i familiari/*caregiver* o l'utente stesso deve fornire i farmaci che l'ospite deve assumere al centro. I farmaci, nella loro confezione originale, devono essere integri e in buone condizioni. La scorta di farmaci deve essere ripristinata al bisogno prima del termine. Ai farmaci va allegata la relativa prescrizione medica, sempre aggiornata.

Corredo dell'ospite

Al momento dell'ingresso viene richiesto un cambio completo di biancheria a persona e la dotazione dei presidi per l'incontinenza. Quando la famiglia ripristina i capi di abbigliamento, è tenuta a consegnarli al personale che provvede a registrali adeguatamente.

Preziosi e valori

Al momento dell'ingresso il referente invita il familiare e gli utenti a non conservare presso il servizio oggetti preziosi o somme ingenti di denaro poiché non si garantisce la loro custodia.

Il Centro Diurno è esonerato da ogni responsabilità per eventuali furti, smarrimenti di oggetti personali e denaro dell'Anziano non consegnati al personale del centro.

Danneggiamento e/o smarrimento protesi

Al momento dell'ingresso, il coordinatore del Centro Diurno Anziani informa il familiare e gli utenti che la custodia delle protesi (dentarie, acustiche ecc.) è carico dell'ospite. Formula Servizi alle Persone declina ogni responsabilità circa il danneggiamento e/o lo smarrimento delle stesse. Formula Servizi alle Persone risarcirà solo in caso di rottura accidentale di cui sia responsabile il proprio personale; in questo caso l'eventuale rimborso del danno avverrà solo a fronte della ricostruzione dell'accaduto.

Uscite

Gli operatori organizzano periodicamente le uscite dal Centro Diurno. I familiari/*caregiver* autorizzano gli operatori del Centro Diurno Anziani ad accompagnare gli anziani in uscite a piedi o mediante uso di automezzi di trasporto dell'Ente o ditte esterne specializzate. Qualora non autorizzino all'uscita, dovranno formalmente comunicare il rifiuto compilando apposita modulistica fornita dal Coordinatore del Servizio.

Alterazioni dello stato di salute/malattia

Il benessere dell'anziano e dell'intera collettività può essere assicurato dal rispetto di alcune misure di prevenzione che non consentono la frequenza in presenza di specifiche condizioni. Rispettare queste misure rappresenta un importante strumento per tutelare la salute di tutti gli anziani frequentanti e per questo deve realizzarsi in un'ottica di collaborazione reciproca.

11 Strumenti di partecipazione, segnalazioni, reclami

L'anziano/a e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante tra operatori/trici e famiglie, un confronto periodico sul progetto in essere per l'anziano/a e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di suggerimenti/reclami.

Gli anziani e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami esercitando tale diritto mediante:

1. **Segnalazione telefonica** contattando il Coordinatore/RAS del Centro Diurno al **0541/693832.**
2. Utilizzo dei moduli **"Suggerimenti e reclami"** attraverso la relativa cassetta presente in struttura.
3. Invio di una **comunicazione scritta** al Coordinatore del Centro Diurno e/o alla Responsabile dei Servizi Socio Assistenziali e Riabilitativi presso gli uffici di Formula Servizi alle Persone sede di Riccione via Circonvallazione n. 9.
4. Invio di una **comunicazione email** alla Responsabile dei Servizi Socio assistenziali e Riabilitativi all'indirizzo: direzioneservizi@formulaserviziallepersone.it.
5. Invio di una **segnalazione relativa ad illeciti** (Whistleblowing) attraverso l'apposita sezione nel sito www.formulaserviziallepersone.it.

Formula Servizi alle Persone si impegna a trattare gli eventuali reclami/suggerimenti, intraprendendo le necessarie azioni correttive e in ogni caso dando una risposta formale entro 15 giorni dall'arrivo della comunicazione.

Le informazioni scambiate con la cooperativa saranno trattate nel rispetto della privacy dei soggetti che adotteranno i canali di comunicazione summenzionati; singole informative privacy, rese ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Eu 2016/679, saranno comunicate scrivendo all'indirizzo ***privacy@formulaserviziallepersone.it*** o saranno facilmente reperibili in struttura insieme al modulo cartaceo della segnalazione/reclami messo a disposizione.

Segnalazioni di condotte illecite e irregolari (Whistleblowing)

Formula Servizi alle Persone ha attivato un canale di segnalazione interno con lo scopo di disciplinare un sistema di segnalazioni di illeciti e irregolarità nell'ambito dell'attività svolta dalla Cooperativa, garantendo la riservatezza dell'identità della persona segnalante in linea a quanto previsto dal decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24 (il "Decreto Whistleblowing") di "attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali", di cui siano venute a conoscenza.

È possibile effettuare una segnalazione attraverso i seguenti canali:

1. Dal sito www.formulaserviziallepersone.it "Cooperativa" > "Qualità" > "Whistleblowing".
2. Direttamente dalla pagina https://formulaserviziallepersone.whistleblowing.it/#/.
3. Segnalazione telefonica utilizzando la linea dedicata telefonando al numero **0543/474888**.

12 Qualità e miglioramento

Il Centro Diurno per Anziani "Felice Pullè" è autorizzato al funzionamento e accreditata come da DGR 514/2009 e smi e garantisce i livelli di qualità previsti dalla normativa stessa. È sottoposto agli indirizzi e controlli dei competenti organi di vigilanza prevista dalla normativa.

Al fine di valutare la qualità del servizio offerto e le necessarie e possibili costanti azioni di miglioramento, è istituita una "Commissione Miglioramento" formata da rappresentati di Formula Servizi alle Persone quali: la Responsabile dell'Area Socio Assistenziale e Riabilitativa della cooperativa, la Responsabile dei Sistemi di Gestione, il Coordinatore del Centro Diurno Anziani, due operatori/trici del Centro, due rappresentanti dei famigliari e due rappresentanti della committenza.

Tale commissione si riunisce semestralmente e prende in esame l'andamento dei vari servizi offerti definendo le linee guida per gli eventuali interventi di miglioramento da adottare.

Il Coordinatore alla fine di ogni anno procede alla verifica dei risultati coinvolgendo la Responsabile dell'Area socio assistenziale e riabilitativa e la Responsabile Sistema di Gestione, analizzando quanto emerso dalle riunioni delle Commissioni di miglioramento e dai dati raccolti nell'arco dell'anno.

Formula Servizi alle Persone ha le seguenti certificazioni che alimentano un sistema di miglioramento continuo delle proprie performance aziendali in termini di qualità e sostenibilità dei suoi servizi e del suo modello organizzativo.

CERTIFICAZIONI

Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001	ISO 9001	Sistema di Gestione Qualità
Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 14001	ISO 14001	Sistema di Gestione Ambientale
Member of CISQ Federation RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 45001	ISO 45001	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza
RINA CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM SA 8000	SA 8000	Sistema di Gestione Responsabilità Sociale
RINA SERVIZIO CERTIFICATO UNI 11034	UNI 11034	Sistema di Gestione Qualità per i Servizi all'Infanzia
RINA SISTEMA DI GESTIONE UNI PDR 125 Parità di Genere	UNI PDR 125	Sistema di Gestione per la Parità di Genere

Nella tabella sottostante si riportano i principali indicatori di qualità del servizio in relazione agli strumenti di rilevazione e agli standard di servizio:

Principali indicatori di Qualità del Servizio	Strumenti di rilevazione	Standard di Servizio
Percentuale PAI condivisi insieme a utente/familiari/tutori	PAI	100%
Percentuale PAI attivi condivisi con i componenti dell'équipe	PAI	100%
PAI verificato ed aggiornato	PAI	100% PAI aggiornati ogni 6 mesi
Diffusione Carta dei Servizi alle parti interessate	Evidenza della distribuzione agli utenti, al personale, alla committenza	100%

Programma annuale e settimanale delle attività di animazione svolte	Registrazione attività di animazione con rilevazione del gradimento	100% attività attuate in base al programma annuale e settimanale
Percentuale ospiti/familiari/tutori frequentati da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la gestione del percorso di cura e assistenza	Questionari di soddisfazione	80% di risposte tra il sufficiente e l'ottimo
N° incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato utenti e familiari insieme agli operatori	Verbali incontri	Almeno 4 incontri annuali
Numero reclami all'anno da parte di utenti/ familiari/tutori	Registrazioni dei suggerimenti e reclami ricevuti	Meno di 5 reclami all'anno

13 Privacy

Formula Servizi alle Persone esercita l'attività di gestore del servizio in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali operando nel rispetto della normativa privacy vigente ed, in particolar modo, del Regolamento EU 2016/679 (infra "GDPR") e del D.Lgs. 196/2003 (infra "Codice della Privacy"), come novellato dal D.Lgs. 101/2018 e da successivi decreti di modifica ed integrazione. Pertanto Formula Servizi alle Persone, nel trattare i dati personali delle persone assistite, agisce nel pieno rispetto dei principi di cui all'art. 5 del GDPR, garantendo la liceità, la correttezza e la trasparenza del trattamento e circoscrivendo le operazioni da compiere sui dati personali ai soli scopi determinati, espliciti e legittimi individuati nelle informative privacy relative al servizio.

Formula Servizi alle Persone ha nominato, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, il Data Protection Officer contattabile scrivendo all'indirizzo dpo@formulaserviziallepersone.it.

Tutto il personale coinvolto nel servizio è consapevole dell'importanza della privacy ed è stato istruito per lavorare nel rispetto delle persone assistite nell'osservanza della normativa privacy vigente.

14 Informazioni utili

Nella bacheca del Centro Diurno Anziani che si trova all'ingresso sono consultabili altre informazioni come ad esempio: la politica di Formula Servizi alle Persone, la politica del servizio, organigramma, ecc.; sempre consultabili:

Centro Diurno Centro Diurno Anziani "Felice Pullè"

Via Toscana, 62 - 47838 Riccione (RN); ingresso in Via Pistoia, 1

Tel 0541 693832

CDApulle@formulaserviziallepersone.it

PEC pulle@pec.formulaserviziallepersone.it

Formula Servizi alle Persone

Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale

Via Monteverdi, 31 - 47122 Forlì

Sede operativa

Via Circonvallazione, 9 - 47838 Riccione (RN)

Tel 0541 427611

info@formulaserviziallepersone.it

PEC info@pec.formulaserviziallepersone.it

www.formulaserviziallepersone.it

formulaserviziallepersone

15 Indice

1	**Premessa**	1
2	**Formula Servizi alle Persone**	2
3	**Centro Diurno per Anziani - Rapporti con Ufficio di Piano distrettuale, servizi territoriali anziani, Comuni del Distretto di Riccione e Azienda USL della Romagna**	4
3.1	Centro Diurno Anziani (CDA) - ai sensi della DGR Regione Emilia Romagna n. 514/2009	4
3.2	Rapporti con AUSL Romagna e Comuni del Distretto di Riccione	4
4	**Modalità di gestione, come raggiungerci, indirizzi e descrizione del servizio del Centro Diurno Anziani**	5
4.1	Gestione	5
4.2	Dove siamo e come raggiungerci	5
4.3	Descrizione della struttura	5
4.4	Descrizione Centro Diurno Anziani	6
4.5	Arredi, Attrezzature, Ausili	7
4.6	Spazi esterni	7
5	**Organizzazione operativa e gestionale del Centro Diurno Anziani Felice Pullè**	8
5.1	Organigramma del servizio	8
5.2	Tipologia dei servizi offerti	8
5.3	Calendario e orari di apertura del centro	9
5.4	Giornata tipo	9
6	**Piano Assistenziale Individualizzato**	10
7	**Figure professionali presenti**	10

8	**Ingresso, assenze, dimissioni**	14
8.1	Criteri di ammissione, lista d'attesa e percorso d'accesso	14
8.2	Rinunce e dimissioni	15
8.3	Ingresso e presa in carico	15
8.4	Dimissioni	17
9	**Retta**	17
9.1	Determinazione della retta	17
9.2	Assenze	18
9.3	Procedure in caso di mancato pagamento	19
10	**Regole di frequenza**	20
11	**Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami**	21
12	**Qualità e miglioramento**	22
13	**Privacy**	24
14	**Informazioni Utili**	25
15	**Indice**	26

Documentazione aggiornata in Gennaio 2026

pubblicata sul sito www.formulaserviziallepersone.it

a cura di **Formula Servizi alle Persone**

Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Formula

SERVIZI ALLE PERSONE

Formula Servizi alle Persone Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale: Via Monteverdi 31 - 47122 Forlì
Sede operativa: Via Circonvallazione n 9 - 47838 Riccione (RN)
tel 0541 427611
e-mail: info@formulaserviziallepersone.it / pec: info@pec.formulaserviziallepersone.it