

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

## CARTA dei SERVIZI Cooperativa Sociale “Le Residenze”

La Cooperativa Sociale Le Residenze sita nel Comune di Porto Ceresio in Via San Giuseppe n.6, (iscritta nel Registro Regionale delle Cooperative Sociali Sez. A, Foglio 192, n.384) dal 1999 opera principalmente nel settore socio-assistenziale e sanitario, è specializzata nella offerta di servizi socio-assistenziali, sanitari, terapeutici ed educativi destinati a persone anziane autosufficienti e non, disabili fisici e psichici attraverso l’apporto di personale qualificato ed esperto.

La Cooperativa Le Residenze si caratterizza per la capacità di rispondere con attenzione ed umanità al bisogno di assistenza di persone anziane, malati, portatori di handicap, emarginati e in generale persone che versano in condizione di bisogno, sia a domicilio che attraverso prestazioni di gestione integrata presso strutture di tipo residenziale. Il servizio che offre, è rivolto a persone non autosufficienti o di ridotta autosufficienza temporanea o protratta. Sono in genere utenti in condizioni personali critiche o affetti da patologie croniche o acute, trattabili a domicilio ma che necessitano di assistenza medica al fine di migliorare la qualità della vita della persona e dei suoi familiari.

### I principi fondamentali

La società Cooperativa ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini, seguendo i principi di mutualità e senza finalità di lucro.

I principi fondamentali cui la Cooperativa si ispira sono principi di **equità-imparzialità**, di **efficacia ed efficienza**, di **rispetto dell’utente**, considerato e trattato sempre nel suo valore di **Persona**.

### Le attività ed i servizi offerti:

- Assistenza medica internista e specialistica
- Assistenza infermieristica
- Servizio di fisioterapia e psicomotricità
- Servizio di animazione
- Servizio di riabilitazione psico-educativa neuro motoria
- Servizi psichiatrici (medici psichiatri, infermieri specializzati, educatori professionali esperti nella gestione e nella cura del paziente psichiatrico).

### IL NOSTRO KNOW –HOW

- ❖ Analisi degli aspetti gestionali:
  - Reclutamento e selezione del personale
  - Formazione del personale

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

- Valutazione delle posizioni, delle prestazioni e del potenziale delle risorse umane
- Gestione del personale
- Gestione delle attività svolte e programmate a 360°
- Verifica degli obiettivi e controllo qualità.

## **Una realtà ormai consolidata:**

La Cooperativa Sociale Le Residenze da svariati anni si caratterizza come unico ed esclusivo erogatore di servizi socio-assistenziali per diverse tipologie di strutture afferenti al settore socio-assistenziale e sanitario presenti sul territorio della Provincia di Varese, come:

RSA Residenza ai Pini, RSA Residenza al Lago, RSA Residenza Ispra Relais, Casa Albergo Residenza Giardino, Comunità Protetta Villa Bernocchi, Residenza Giardino Due .

## **Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata**

Il servizio di Assistenza Domicili Integrata è accreditato dalla Regione Lombardia. La cooperativa Le Residenze ha stipulato un Patto di Accreditamento con l'Azienda Sanitari Locale, garantendo il possesso di tutti i requisiti di qualità previsti dalla Normativa Regionale.

### **A CHI SI RIVOLGE e CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO AL SERVIZIO**

Da questa consolidata esperienza la Cooperativa Le Residenze offre la sua assistenza domiciliare per garantire, a tutti coloro che ne hanno bisogno, prestazioni socio-sanitarie attraverso il suo personale più qualificato, selezionato e formato per poter lavorare al meglio direttamente presso l'abitazione dell'utente. Il servizio che offre è rivolto a cittadini non autosufficienti o di ridotta autosufficienza temporanea o protratta. Sono in genere utenti in condizioni personali critiche o affetti da patologie croniche o acute, trattabili a domicilio, ma che necessitano di assistenza sanitaria da parte di un'equipe medica multi professionale, al fine di migliorare la qualità della vita della persona e dei suoi familiari.

Fondamentale per il percorso personale di ciascun utente è l'apporto fattivo delle figure professionali che operano nell'assistenza domiciliare di "Le Residenze": medici internisti e specialisti, infermieri professionali, fisioterapisti, psicomotricisti, ausiliari socio assistenziali. Grazie all'apporto affettuoso e qualificato di tutto il personale di "Le Residenze" ed

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

alla sua assistenza modulata attraverso specifici interventi ed un giusto approccio relazionale, l'utente viene sostenuto ed accompagnato, comodamente nella propria casa, in ogni piccolo e grande passo verso il recupero.

## COSA OFFRE

- Assistenza medica a persone in condizioni di non autosufficienza e/o fragilità con patologie trattabili a domicilio.
- Continuità assistenziale per i pazienti dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure.
- Supporto alla famiglia.
- Recupero, ove possibile, delle capacità residue di autonomia e relazione.
- Miglioramento della qualità della vita, anche nella fase terminale.

## IL CAREGIVER

Nell'erogazione del servizio è fondamentale la presenza del caregiver\*, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dal piano di cura (concordato e condiviso con il Medico di Medicina Generale MMG). Egli infatti si fa carico della cura del malato, si interfaccia con gli operatori del servizio, esegue il monitoraggio continuo dell'assistito, svolge semplici attività sanitarie oltre che occuparsi dell'ambiente domestico (cure informali).

\* Caregiver è un termine inglese che indica coloro che si occupano di offrire cure ed assistenza ad un'altra persona. I caregiver possono essere familiari, amici o persone con ruoli diversi, che variano a seconda delle necessità dell'assistito.

Avrà cura di attenersi scrupolosamente a quanto disposto dal Piano di Assistenza Individuale elaborato dalla Unità di Valutazione Distrettuale (UVD). La valutazione del paziente, la cura e la modalità di presa in carico dello stesso è affidata al medico di medicina generale.

. Tutti gli operatori sono dotati di apposito cartellino di riconoscimento posto in modo visibile sulle divise o sugli abiti; il cartellino riporta foto, nome, cognome e qualifica. Ciascun operatore è dotato di un cellulare aziendale o privato per esigenze di servizio. La stretta integrazione fra le diverse professionalità costituisce un carattere distintivo della Cooperativa Le residenze, le cui risorse professionali presentano i più elevati standard previsti dalla Regione Lombardia.

## Sede operativa

La sede operativa è presso Villa Bernocchi in Via Montello 9 Varese.  
E' raggiungibile con i mezzi pubblici di trasporto linea C con partenza dalla stazione centrale e da Piazza Monte Grappa, direzione Sacro Monte Viale Aguggiari e fermata Via Veronese. A 50

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

metri si raggiunge Via Montello. Per chi deve recarsi con un mezzo privato, l'indicazione di Villa Bernocchi è visibile già in Viale Aguggiari.

## La procedura di valutazione e presa in carico si articola nelle seguenti fasi:

la richiesta di cure domiciliari è effettuata dal MMG oppure dal medico specialista, in accordo con il MMG, in fase di dimissione da struttura di ricovero e cura ( dimissioni protette) attraverso l'apposita modulistica indicando oltre alle valutazioni cliniche relative alle necessità di cure anche il profilo assistenziale richiesto.

Il caregiver provvede a contattare il soggetto erogatore (individuato dall'Elenco degli Enti Accreditati consegnati dai distretti di competenza territoriale).

Quando arriva la domanda di assistenza domiciliare ed è richiesto il servizio di Cure Domiciliari , la presa in carico avviene entro le 24/72, in relazione alla tipologia delle prestazioni richieste, nonché alla disponibilità delle risorse umane previste per cura.

### 1. Richiesta di prestazioni :

l'erogazione avviene secondo un calendario aggiornato quotidianamente; il coordinatore infermieristico o la figura professionale preposta all'intervento contatta il paziente o un suo familiare per concordare la data d'accesso ed esecuzione della prestazione.

La presa in carico avviene con la stesura del Piano Assistenza Individualizzata - PAI (concordato con il MMG) il più rapidamente possibile.

Tutta la modulistica compresa di Piano Terapeutico, Barthel, Scheda Socio Sanitaria viene inviata al distretto di competenza

## Documentazione clinica

3. Sulla documentazione clinica e con le modalità indicate per l'assolvimento del debito informativo, verranno segnalate tutte le situazioni che determinano modifiche o interruzioni del percorso di cura come sospensione delle cure per cause intercorrenti, rivalutazione del PAI per intervenute variazioni clinico-funzionali o conclusione del piano di cura per dimissione del paziente.

## Dimissioni

4. Le dimissioni dal servizio possono essere per guarigione, decesso o trasferimento ad altro Ente erogatore previa comunicazione da parte dell'interessato al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata dei distretti di competenza.

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

5. La documentazione clinica (fascicolo socio-sanitario personale che documenti gli accessi, le prestazioni, il materiale sanitario utilizzato) relativa al paziente è mantenuta a domicilio dello stesso nel rispetto delle vigenti normative di tutela dei dati sensibili (privacy) e di attuazione del consenso informato per le procedure che lo richiedono.

6. Presso la sede dell'Ente erogatore verrà mantenuta la documentazione inerente all'attivazione del piano di cura.

## Piano di cura

A questo scopo sono a disposizione:

1. un responsabile medico
2. un responsabile infermieristico del servizio
3. un responsabile amministrativo
4. medici specialisti geriatra/internista, fisiatra, chirurgo.
5. psicologo
6. terapisti della riabilitazione
7. educatore professionale
8. responsabile della sede operativa, relazioni con il pubblico e Care Manager.

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO Segnalazioni e reclami

Presso la sede operativa e la reception o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è possibile:

- assicurare in generale l'informazione ai cittadini
- facilitare l'accesso al Servizio attraverso informazioni sulle prestazioni erogate
- raccogliere reclami, segnalazioni, encomi; chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni può farlo tramite colloquio con il responsabile della sede operativa, oppure scrivendo direttamente o ancora compilando l'apposito modulo. L'Ufficio provvederà a dare risposta alle segnalazioni entro 10 giorni dalla ricezione.

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

- valutare il grado di soddisfazione degli assistiti e dei loro familiari tramite questionario di gradimento consegnato all'utente, al fine di evidenziare i punti critici ed i punti di forza del servizio offerto.

## Modalità di lavoro

La modalità di lavoro integrata si realizza attraverso:

- l'attenzione alla persona con i suoi bisogni
- l'accento sui problemi da risolvere e non sulle competenze delle singole istituzioni o servizi
- il lavoro per obiettivi da raggiungere e non per prestazioni
- la condivisione degli obiettivi da parte degli operatori
- il coinvolgimento di diverse professionalità, sia sanitarie che sociali, con valorizzazione delle stesse
- la collaborazione attiva
- la corresponsabilità nel raggiungimento dell'obiettivo
- la comunicazione reciproca
- l'adozione di una metodologia di lavoro che utilizza strumenti organizzativi integranti (riunioni di valutazione, di programmazione degli interventi, di verifica, di coordinamento, di individuazione e responsabilizzazione del referente familiare (caregiver), per le procedure, per la cartella assistenziale, per il piano assistenziale personalizzato, per l'individuazione del responsabile del caso (case manager), di valutazione del servizio, di riprogettazione, ecc.

**Nell'ottica di favorire una collaborazione attiva, i familiari ed il paziente sono coinvolti nella pianificazione delle prestazioni e nella valutazione dei risultati.**

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

## Strumenti di partecipazione e tutela

I principi fondamentali della nostra attività.

L'attività degli operatori della Cooperativa Le Residenze si svolge nel rispetto di cinque fondamentali

principi:

- Eguaglianza

Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

- Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

- Continuità

Assicura la continuità e regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In caso di trasferimento dell'utente in altra unità d'offerta, la continuità terapeutica e assistenziale viene garantita attraverso la comunicazione da parte del distretto socio sanitario territorialmente competente che provvede al passaggio di informazioni e della cartella domiciliare.

- Partecipazione

**La Cooperativa garantisce all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta, chiara e completa;**

la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di

**inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'ufficio URP provvederà a rispondere in merito al reclamo entro 10 giorno lavorativi.**

• Efficienza ed efficacia, equità ed appropriatezza. Il servizio è erogato in modo da garantire il miglior rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.

- TRasparenza

# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

E' possibile chiedere copia della propria documentazione sanitaria previa richiesta scritta dell'interessato . la copia della documentazione verrà rilasciata entro 15 gg lavorativi senza alcun onere economico.

L'U.R.P. è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati
- raccoglie suggerimenti e osservazioni
- gestisce reclami e segnalazioni: chiunque voglia esprimere le proprie osservazioni ed eventuali reclami.

Gli orari di apertura sono: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 18.00

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento della accettazione viene richiesto al paziente il consenso alla trattazione dei propri dati personali e sanitari.

La continuità assistenziale è affidata ad un servizio di pronta disponibilità telefonica dalle ore 8.00 alle ore 20.00, gestita da un operatore che avrà cura di contattare immediatamente il professionista più vicino al territorio di riferimento che potrà recarsi velocemente al domicilio.

La Cooperativa Le Residenze, accreditata dalla Regione Lombardia, presta attività di assistenza domiciliare, per tutti i livelli previsti dal voucher, nel territorio della Provincia di Varese presso le seguenti aree distrettuali :

Azzate, Luino, Varese, Saronno, Cittiglio.

**Per usufruire dei nostri servizi è possibile contattarci ai seguenti numeri:**

**Uffici di Varese, Via Montello n. 9, tel. 0332 28 36 99**

**Fax 0332 28 98 25**

**dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00**

**Cellulare Assistenza Domiciliare 348 8717219**

**dal lunedì alla domenica dalle ore 8.00 alle 20.00**

**Mail: [assistenza.domiciliare@leresidenze.it](mailto:assistenza.domiciliare@leresidenze.it)**



# COOPERATIVA SOCIALE

LE RESIDENZE A R.L.

Sede Legale: via San Giuseppe, 6 21050 Porto Ceresio VA  
Telefono n.0332 916683

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Il questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari è stato studiato con le caratteristiche seguenti:

- Periodicità: con cadenza almeno annuale, per consentire la comparazione dei dati nel tempo per verificare su quali aspetti aumenta o diminuisce il gradimento;
- Consegnato: all'ospite od alla famiglia dall'URP, in modo da consentire delle risposte più veritiere possibili (se si coinvolgessero gli operatori impiegati nel servizio si teme che l'utenza potrebbe sentirsi limitata nelle risposte);
- Semplice: in considerazione della fascia di "utenza debole" alla quale è destinato;
- Anonimo: l'ospite in questo modo si sente più libero di esprimere il proprio giudizio, non sentendosi impegnato dal punto di vista di una individuazione personale (raccolta dei questionari compilati tramite apposita cassetta);
- Oggetto di un'elaborazione: i dati raccolti attraverso i questionari si traducono in stimoli utili alla programmazione ed alla gestione delle attività, in modo da poter essere utilizzati come risorse per l'innovazione ed il miglioramento del servizio;
- Divulgazione dei risultati: tramite apposite riunioni organizzate con la partecipazione degli ospiti e dei parenti delegati; divulgazione inoltre tramite documento cartaceo esposto nelle apposite bacheche informative.