

# **Bilancio Sociale 2020**

**Società Cooperativa Sociale Onlus Villa Rosa**





## Sommario

1. PREMESSA .....	5
2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE.....	5
3. ORIGINI, FINALITÀ E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA COOPERATIVA .....	6
4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE .....	8
5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE.....	10
6. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE .....	13
7. OBIETTIVI E ATTIVITÀ .....	18
8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA.....	20
9. INFORMAZIONI AMBIENTALI.....	22
10. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE <i>ASSET</i> COMUNITARI.....	22
11. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE.....	23
12. Carta dei servizi.....	23



## **1. PREMESSA**

E' con particolare piacere che la Società Cooperativa Sociale Onlus Villa Rosa presenta la sua prima edizione del proprio Bilancio Sociale. Fedele agli obiettivi di trasparenza e rendicontazione delle risorse utilizzate nel corso dell'anno 2020, il presente Bilancio Sociale raccoglie i dati maggiormente significativi volti ad illustrare le attività realizzate durante l'anno. L'obiettivo principale è quello di rendere trasparenti e comprensibili:

- le priorità e gli obiettivi di miglioramento ed innovazione che la Cooperativa Sociale si impegna a perseguire favorendo la consultazione e la partecipazione dei destinatari alle attività aziendali;
- gli interventi programmati e realizzati;

Si cercherà di dare visibilità e verificabilità all'attività organizzativa e gestionale della Cooperativa nonché di rafforzare il legame con il territorio di riferimento per dimostrare che l'obiettivo principale della Cooperativa non è solamente quello di offrire servizi, ma anche quello di produrre un valore aggiunto per la comunità. Il bilancio sociale è un utile strumento di rappresentazione globale dell'operato della Cooperativa nonché mezzo di valutazione dell'efficacia nel perseguimento della Mission e degli obiettivi proposti.

## **2. NOTA METODOLOGICA E MODALITA' DI APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

La stesura del Bilancio 2020 è preceduta da una sezione dedicata alle origini della Cooperativa, alle sue finalità, ed alla sua struttura organizzativa. Ci è sembrato importante inserire tale premessa per consentire al lettore una migliore comprensione del Bilancio vero e proprio. Dopodiché troverà spazio l'analisi dei servizi offerti assieme alle risorse economiche impiegate ed al patrimonio di cui la Cooperativa dispone, nonché ai costi necessari per erogare i propri servizi.

Si cercherà infine di mettere in luce i margini di miglioramento e definire le "buone prassi" sulla linea delle quali indirizzare la stesura dei successivi bilanci sociali.

### **3. ORIGINI, FINALITÀ E STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA COOPERATIVA**

L'attività della società VILLA ROSA ONLUS, avviata nel corso dell'anno 2017, ha quale oggetto la creazione e la gestione di strutture residenziali per anziani (COMUNITA' ALLOGGIO), incentrate sul benessere e sulla serenità degli ospiti, garantendo al contempo l'assistenza medica e sanitaria necessarie. All'interno della struttura gli ospiti vengono assistiti e guidati dal personale di Villa Rosa nell'ambito di tutte le attività aventi ad oggetto la sfera della vita personale: non si tratta di una mera assistenza sanitaria ma di un servizio di accoglienza volto a trasferire i valori di energia, movimento mirato, alimentazione corretta e stile di vita sano. Molteplici e degne di menzione sono le approvazioni ricevute in ambito medico geriatrico e fisiatrico, per i miglioramenti che gli Ospiti della struttura mostrino fin dai primi giorni di permanenza. Un'ottima propensione al team building ha portato, nel giro di poco tempo, alla creazione di un gruppo affiatato e professionale di dipendenti.

La Struttura è residenziale e può accogliere fino a 19 anziani di ambo i sessi. Il clima caldo e familiare creato all'interno della struttura ed il benessere percepito dagli anziani ospiti hanno rappresentato un vero elemento di differenziazione per Villa Rosa rispetto ad altri player del settore, portando alla saturazione della disponibilità della struttura già all'avvio delle attività e alla necessità di ampliamento prima da 6 a 10 posti letto (2017), poi da 10 a 16 posti letto (2019), infine da 16 a 19 posti letto (2020). La lista d'attesa permane cospicua e la struttura non ha mai fatto registrare casi covid né tra pazienti né tra operatori, essendo quindi prescelta in quanto covid free tra le prime strutture a ricevere il vaccino Pfizer già i primi giorni di gennaio 2021.

Villa Rosa ha, quale obiettivo principale, il raggiungimento di un livello di eccellenza per accoglienza familiare, cure, socializzazione e potenziamento delle autonomie e delle capacità cognitive dei suoi Ospiti. La nostra idea di Villa Rosa è semplice: una struttura che coniughi l'energia ai valori fondamentali dell'igiene e della cura per l'anziano, una struttura che si distingua sotto questi aspetti e che persegua valori ben chiari: la consapevolezza che anche la terza età sia una stagione della vita molto degna di essere vissuta e molto allegra, la compagnia, la sinergia, il senso di gruppo, l'energia. Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà. Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.

La struttura eroga agli ospiti servizi di tipo alberghiero, assistenziale e ricreativo. Il servizio alberghiero, oltre a fornire la sistemazione alloggio, prevede l'erogazione dei seguenti pasti (il Piano alimentare prevede la possibilità di personalizzare): colazione ore 8.30; bevande e/o frutta a metà mattina; pranzo ore 12.00; merenda ore 16.00; cena ore 18.00. Il servizio assistenziale consiste nel supportare l'anziano nelle attività di vita quotidiana quali l'igiene personale, la vestizione, la gestione della continenza, il movimento fisico, l'assunzione dei pasti e dei farmaci previsti dal piano terapeutico. Il servizio ricreativo prevede lo svolgimento di attività sia manuali che ludiche, oltre che culturali. Tale servizio si pone il fine di stimolare la socializzazione, di potenziare la creatività, di incrementare le relazioni tra ospiti e cittadinanza. La Struttura si pone come obiettivo principale il potenziamento delle autonomie e delle capacità cognitive dei suoi ospiti. Nei momenti ricreativi gli ospiti verranno coinvolti, sia negli ampi spazi interni che nel giardino fornito di orto, forno a legna e barbecue, in attività motorie compatibili con le condizioni di salute dei singoli individui, atte a migliorarne la mobilità, anche con il contributo di personale specializzato, di volontari, di parenti e di amici. Durante la giornata sono previste attività di carattere ludico (giochi di società, carte, tombola, mercante in fiera, etc.), motorio-ginnico, (passeggiate, uso di attrezzatura ginnica in base alle condizioni fisiche dell'ospite, etc.) socializzante e di lettura in relazione alle capacità e disponibilità di ogni ospite; in particolare si incoraggeranno la lettura del giornale, il disegno, l'ascolto di musica, la visione di film e l'uso del cruciverba per mantenere vivacità mentale e di attenzione.

Nonostante il cospicuo investimento iniziale, il lavoro e il sacrificio dei soci hanno condotto sin da subito ad ottimi risultati: utenza al completo, successiva necessità di ampliare la capacità ricettiva, nuovo investimento per realizzarla, e il tutto con un buon bilancio e la conversione della cospicua rata di affitto in acquisto dell'immobile con equivalente rata di mutuo mensile. Nuovi e numerosi posti di lavoro sono stati creati passando così da un numero iniziale di tre operatori (2017) a ben dodici (2020).

Volendo sintetizzare i risultati sociali si indicheranno lo sviluppo e l'ampliamento dell'attività di assistenza agli anziani, con implementazione dei posti letto e creazione di nuovi posti di lavoro (il personale specialistico è garanzia del servizio offerto alla clientela), la risposta alla crescente richiesta di accesso alla struttura da parte di anziani bisognosi di assistenza e non solo, l'assunzione di lavoratrici a tempo indeterminato (anche madri svantaggiate), il personale fidelizzato e il team stabile; la struttura accoglie anche tirocinanti che debbano rimettersi in gioco, indirizzati e seguiti da enti comunali, come pure apprendisti.

## 4. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

### *Informazioni generali:*

<b>Nome dell'ente</b>	Cooperativa Sociale Villa Rosa Onlus
<b>Codice fiscale</b>	02579390390
<b>Partita IVA</b>	02579390390
<b>Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo settore</b>	Cooperativa Sociale di tipo A
<b>Indirizzo sede legale</b>	Via Leonardo Sciascia 19 - 48125 San Pietro in Campiano RAVENNA (RA)
<b>N° Iscrizione Albo Delle Cooperative</b>	C121382
<b>Email</b>	villarosaonlus@gmail.com
<b>Pec</b>	villarosaonlus@pec.it
<b>Codici Ateco</b>	87.30.00

### **Aree territoriali di operatività**

Provincia di Ravenna, Comune Di Ravenna e Comuni limitrofi

### **Valori e finalità perseguite (missione dell'ente come da statuto)**

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro ed è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità senza fini di speculazione privata.

Lo scopo principale che la Cooperativa intende perseguire è quello dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio – sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell'art. 1, lettera a) della legge n. 381/1991.

La Cooperativa ha, inoltre, lo scopo di procurare ai soci continuità d'occupazione lavorativa e di contribuire al miglioramento delle loro condizioni economiche, sociali, professionali, tramite l'esercizio in forma associata dell'impresa. Per il raggiungimento di tale scopo mutualistico, i soci instaurano con la Cooperativa, oltre al rapporto associativo, un ulteriore rapporto mutualistico di lavoro. Le modalità di svolgimento delle prestazioni lavorative dei soci sono disciplinate da un apposito regolamento ai sensi dell'articolo 6 della Legge 3 aprile 2001, nr. 142. Nella costituzione e nella esecuzione dei rapporti mutualistici, gli Amministratori devono rispettare il principio di parità di trattamento nei confronti dei soci. In funzione della quantità e della qualità dei rapporti mutualistici, la parità di trattamento deve essere rispettata anche nella ripartizione dei ristorni.



La Cooperativa può svolgere la propria attività anche con terzi. La Cooperativa si propone di partecipare al rafforzamento del movimento cooperativo unitario italiano e potrà aderire a tutti gli organismi, enti associazioni nazionali ed estere che abbiano quali scopo e oggetto sociale il fine mutualistico e lo sviluppo della cooperazione.

**Attività statutarie individuate e oggetto sociale (art. 5 DL n. 117/2017 e/o all'art. 2 DL legislativo n. 112/2017 o art. 1 l. n. 381/1991)**

Considerato lo scopo mutualistico così come definito nel punto precedente, la Cooperativa ha come oggetto diretto, l'attività socio-sanitaria ed educativa in favore di anziani e inabili adulti.

**Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale**

La Cooperativa non svolge attività secondarie se non quella di primaria importanza.

**Collegamenti con altri enti del Terzo settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)**

Non ci sono collegamenti con altri Enti del Terzo Settore.

**Contesto di riferimento**

Attraverso l'offerta sul mercato dei propri servizi, la Cooperativa si pone, a livello locale, a sostegno delle famiglie che abbiano necessità di affidare i propri cari ad una struttura della quale si ha la certezza che vengano seguiti accuratamente. L'area in cui opera la Cooperativa è la provincia di Ravenna, e più precisamente nella frazione di San Pietro in Campiano dove sono collocate due strutture adiacenti in Viale Leonardo Sciascia n. 15-19, costituenti (dal 2020) un'unica Comunità Alloggio per Anziani.

**Storia dell'organizzazione**

La Cooperativa Villa Rosa è una cooperativa sociale di tipo A, nata nel 2017 al fine di gestire una struttura di residenza per gli anziani. La crescente domanda di questi servizi ha portato la Cooperativa ad aprire una seconda struttura di accoglienza, acquisendo anche la proprietà dell'immobile adiacente.

La Mission della Cooperativa Villa Rosa vuole essere quella di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata e dignitosa all'utente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

I valori fondamentali su cui la Cooperativa costruirà il futuro sono:

1. il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni;
2. la personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente finalizzate a rendere la vita all'interno della Casa il più vicina possibile alla vita nella propria residenza;
3. l'apertura al territorio con l'obiettivo di creare un'integrazione ed un collegamento tra gli anziani che vi risiedono e il territorio circostante (centri sociali, scuole, ecc.) abolendo lo stereotipo dell'ospizio "chiuso" ed isolato;
4. la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza, delle risorse umane della Casa come garanzia di una cultura del servizio";
5. l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

## **5. STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE**

### **Consistenza e composizione della base sociale/associativa**

<b>Numero</b>	<b>Tipologia soci</b>
2	Soci cooperatori lavoratori
1	Soci cooperatori volontari
0	Soci cooperatori fruitori
0	Soci cooperatori persone giuridiche
0	Soci sovventori e finanziatori

## Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi

### *Dati amministratori – CDA:*

Nome e Cognome	Rappresentante di persona giuridica – società	Sesso	Età	Data nomina	Eventuale grado di parentela con almeno un altro componente C.d.A.	Numero mandati	Presenza in C.d.A. di società controllate o facenti parte del gruppo o della rete di interesse	Indicare se ricopre la carica di Presidente, vice Presidente, Consigliere delegato, componente, e inserire altre informazioni utili
Zattoni Alessandro	No	maschio	47	15/09/2019	Marito Pellegrino	3	No	Presidente
Pellegrino Stefania	No	femmina	40	15/09/2019	Moglie di Zattoni	3	No	Vicepresidente
Presti Monica	No	femmina	47	15/09/2019	Cugina Pellegrino	3	No	Consigliere

### *Descrizione tipologie componenti CdA:*

Numero	Membri CdA
3	totale componenti (persone)
1	di cui maschi
2	di cui femmine
0	di cui persone svantaggiate
3	di cui persone normodotate
2	di cui soci operatori lavoratori
1	di cui soci operatori volontari
0	di cui soci operatori fruitori
0	di cui soci sovventori/finanziatori
0	di cui rappresentanti di soci operatori persone giuridiche
3	Altro

### **Modalità di nomina e durata carica**

**Zattoni Alessandro** presidente consiglio amministrazione

Data atto di nomina 15/09/2019

Data di prima iscrizione 19/09/2019

Durata in carica: 3 esercizi

**Pellegrino Stefania** vice presidente del consiglio d'amministrazione

Data atto di nomina 15/09/2019  
 Data di prima iscrizione 19/09/2019  
 Durata in carica: 3 esercizi  
**Presti Monica** consigliere  
 Data atto di nomina 15/09/2019  
 Data di prima iscrizione 19/09/2019  
 Durata in carica: 3 esercizi

### **N. di CdA/anno + partecipazione media**

n. 4 con partecipazione totalitaria

### **Tipologia organo di controllo**

Nessun organo di controllo nominato

### ***Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):***

<b>Anno</b>	<b>Assemblea</b>	<b>Data</b>	<b>Punti OdG</b>	<b>% partecipazione</b>	<b>% deleghe</b>
2018	Soci	27/04/2018	Approvazione Bilancio 2017	100,00	0,00
2018	Soci	18/06/2018	Approvazione Regolamento Prestito Sociale	100,00	0,00
2019	Soci	16/04/2019	Approvazione Bilancio 2018 Posizione Socio escluso Senghor Elisabeth	100,00	0,00
2019	Soci	18/05/2019	Cariche amministrative – adeguamento della durata al nuovo disposto art. 2542 cc	100,00	0,00
2019	Soci	15/09/2019	Revoca Amministratore escluso Ka Fama Adeguamento al nuovo art. 2542 dell'art. 29 Statuto	100,00	0,00

2020	Soci	18/06/2020	Esame ed approvazione Bilancio 2019	100,00	0,00
------	------	------------	-------------------------------------	--------	------

### Mappatura dei principali stakeholder

L'Azienda ha sempre avuto un ruolo rilevante nel sistema cittadino dei servizi socioassistenziali a favore delle persone anziane.

I principali portatori di interesse della Cooperativa sono:

**GLI UTENTI:** sono gli ospiti della struttura che usufruiscono dei diversi servizi erogati.

**I FAMILIARI:** rappresentano i veri portavoce di molti utenti e per questo motivo sono considerati i veri interlocutori della Cooperativa e sono molto importanti.

**I DIPENDENTI:** rappresentano la principale risorsa. La loro valorizzazione è infatti uno degli aspetti centrali nella gestione della Cooperativa.

**I SINDACATI:** ovvero gli organi di rappresentanza totale delle istanze dei lavoratori.

**I FORNITORI:** ossia i soggetti istituzionali scelti sia per la fornitura di beni che di servizi.

### Presenza sistema di rilevazioni di feedback

0 questionari somministrati

0 procedure feedback avviate

### Commento ai dati

Il lavoro di rete con il territorio costituisce una caratteristica peculiare ed una mission della Villa Rosa Cooperativa Sociale. Durante l'anno 2020 si è lavorato per incrementare ulteriormente l'apertura della Residenza al territorio, con l'obiettivo di connotarla sempre più come la struttura dove i cittadini si ritrovino e si sentano "a casa". Tuttavia le limitazioni dovute al Covid – 19 non hanno reso possibile appieno tale apertura per tutelare in primis la salute degli ospiti.

## 6. PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

### Tipologie, consistenza e composizione del personale (retribuito o volontario)

#### Occupazioni/Cessazioni:

N.	Occupazioni
20	Totale lavoratori subordinati occupati anno di riferimento

3	di cui maschi
17	di cui femmine
5	di cui under 35
5	di cui over 50

N.	Cessazioni
8	Totale cessazioni anno di riferimento
2	di cui maschi
6	di cui femmine
1	di cui under 35
4	di cui over 50

### ***Assunzioni/Stabilizzazioni:***

N.	Assunzioni
12	Nuove assunzioni anno di riferimento*
2	di cui maschi
10	di cui femmine
4	di cui under 35
3	di cui over 50

\* da disoccupato/tirocinante a occupato

N.	Stabilizzazioni
3	Stabilizzazioni anno di riferimento*
0	di cui maschi
3	di cui femmine
1	di cui under 35
1	di cui over 50

\* da determinato a indeterminato

### **Composizione del personale**

#### ***Personale per inquadramento e tipologia contrattuale:***

Contratti di lavoro	A tempo indeterminato	A tempo determinato
Totale	14	6
Dirigenti	0	0
Quadri	0	0
Impiegati	2	0
Operai fissi	12	6
Operai avventizi	0	0
Altro	0	0

#### ***Composizione del personale per anzianità aziendale:***

	In forza al 2020	In forza al 2019
Totale	20	0
< 6 anni	20	0
6-10 anni	0	0
11-20 anni	0	0
> 20 anni	0	0

<b>N. dipendenti</b>	<b>Profili</b>
20	Totale dipendenti
1	Responsabile di struttura
0	Direttrice/ore aziendale
1	Impiegato amministrativo
0	Capo ufficio / Coordinatrice/ore
0	di cui educatori
0	di cui operatori socio-sanitari (OSS)
18	operai/e
0	assistenti all'infanzia
0	assistenti domiciliari
0	animatori/trici
0	mediatori/trici culturali
0	logopedisti/e
0	psicologi/ghe
0	sociologi/ghe
0	operatori/trici dell'inserimento lavorativo
0	autisti
0	operatori/trici agricoli
0	operatore dell'igiene ambientale
0	cuochi/e
0	camerieri/e
Di cui dipendenti Svantaggiati	
0	Totale dipendenti
0	di cui Lavoratori con svantaggio certificato (n. 381/1991, ecc)
0	di cui lavoratori con altri tipi di svantaggio non certificato (disagio sociale)

<b>N. Tirocini e stage</b>	
1	Totale tirocini e stage
1	di cui tirocini e stage
0	di cui volontari in Servizio Civile

***Livello di istruzione del personale occupato:***

<b>N. Lavoratori</b>	
0	Dottorato di ricerca
0	Master di II livello
3	Laurea Magistrale
0	Master di I livello
0	Laurea Triennale
8	Diploma di scuola superiore
9	Licenza media
0	Altro

***Tipologia lavoratori con svantaggio certificato e non:***

<b>N. totale</b>	<b>Tipologia svantaggio</b>	<b>di cui dipendenti</b>	<b>di cui in tirocinio/stage</b>
1	Totale persone con svantaggio	0	1
0	persone con disabilità fisica e/o sensoriale L 381/91	0	0
0	persone con disabilità psichica L 381/91	0	0
0	persone con dipendenze L 381/91	0	0
0	persone minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare L 381/91	0	0
0	persone detenute e in misure alternative L 381/91	0	0
0	persone con disagio sociale (non certificati) o molto svantaggiate ai sensi del regolamento comunitario 651/2014, non già presenti nell'elenco	0	0

0 lavoratori con svantaggio soci della cooperativa

0 lavoratori dipendenti con svantaggio e con contratto a tempo indeterminato

***Volontari***

<b>N. volontari</b>	<b>Tipologia Volontari</b>
1	Totale volontari
1	di cui soci-volontari
0	di cui volontari in Servizio Civile



## Attività di formazione e valorizzazione realizzate

### *Sicurezza*

Ore totali 2020	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria
16	sicurezza	1	16	Si

### *Antincendio:*

Ore totali	Tema formativo	N. partecipanti	Ore formazione pro-capite	Obbligatoria/ non obbligatoria
48	antincendio	6	8	si

## Contratto di lavoro applicato ai lavoratori

Il contratto di lavoro è quello delle COOP. SOCIALI L.381/91 - TERZIARIO

### *Tipologie contrattuali e flessibilità:*

N.	Tempo indeterminato	Full-time	Part-time
14	Totale dipendenti indeterminato	13	1
2	di cui maschi	2	0
12	di cui femmine	11	1

N.	Tempo determinato	Full-time	Part-time
6	Totale dipendenti determinato	6	0
1	di cui maschi	1	0
5	di cui femmine	5	0

N.	Stagionali /occasional
0	Totale lav. stagionali/occasional
0	di cui maschi
0	di cui femmine

N.	Autonomi
0	Totale lav. autonomi
0	di cui maschi

0	di cui femmine
---	----------------

### **Natura delle attività svolte dai volontari**

La socia volontaria collabora con i soci lavoratori nella gestione delle caselle di posta elettronica, nella preparazione delle fatture elettroniche, nella partecipazione a bandi, nella gestione contatti e documentazione con banche e notai, nella richiesta preventivi, valutazione dei medesimi, nella preparazione dei turni, nei colloqui con possibili nuovi clienti interessati a conferire i propri cari in struttura, nella preparazione della modulistica in uso e dei documenti dettati dalla normativa vigente, nei colloqui di lavoro con candidati o apprendisti/tirocinanti, nella spesa di alimentari e generi vari, nella prenotazione via mail o in presenza di visite/esami dei pazienti ospiti, nelle attività di sorveglianza, in piccoli lavori di manutenzione/sgombero e servizio taxi per dipendenti in caso di problematiche eventuali.

### **Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari "emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati"**

	<b>Tipologia compenso</b>	<b>Totale Annuo Lordo</b>
Membri Cda	Non definito	0,00
Organi di controllo	Non definito	0,00
Dirigenti	Non definito	0,00
Associati	Non definito	0,00

CCNL applicato ai lavoratori: **terzo settore**

## **7. OBIETTIVI E ATTIVITÀ**

### **Output attività**

Villa Rosa Società Cooperativa Sociale Onlus offre servizi prevalentemente assistenziali rivolti agli anziani fragili che nelle strutture si sentono come se fossero a casa loro.

### **Tipologie beneficiari (cooperative sociali di tipo A)**

**Nome Del Servizio:** Assistenza agli anziani

**Numero Di Giorni Di Frequenza:** 7

**Tipologia attività interne al servizio:** Cura alla persona, vitto e alloggio

<b>N. totale</b>	<b>Categoria utenza</b>
------------------	-------------------------

0	soggetti con disabilità fisica e/o sensoriale
0	soggetti con disabilità psichica
0	soggetti con dipendenze
0	soggetti detenuti, in misure alternative e post-detenzione
0	soggetti con disagio sociale (non certificati)
19	Anziani
0	Minori

### **Tipologia attività esterne (Eventi di socializzazione organizzati a contatto con la comunità locale)**

Eventi impossibilitati causa Covid 19

### **Altre tipologie specifiche di beneficiari non ricompresi nelle elencazioni precedenti**

non presenti

### **Outcome sui beneficiari diretti e indiretti e portatori di interesse**

Gli anziani fragili si sentono accuditi e si fanno compagnia, situazione che non si verificherebbe se fossero a casa da soli.

### **Possesso di certificazioni di organizzazione, di gestione, di qualità (se pertinenti)**

non presenti

### **Esplicitare il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati**

L'obiettivo di ampliare l'offerta del servizio è stato ampiamente raggiunto con l'apertura della seconda struttura, dal 2020 costituente un'unica Comunità Alloggio autorizzata a 19 posti letto.

### **Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni**

Non si configurano elementi che possano compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali.

## 8. SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

### Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati

#### *Ricavi e provenienza:*

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Ricavi da Enti Pubblici per gestione servizi sociali, socio-sanitari e socio-educativi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Enti Pubblici per gestione di altre tipologie di servizi (manutenzione verde, pulizie, ...)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Cittadini inclusa quota cofinanziamento	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Privati-Imprese	399.650,00 €	238.614,00 €	223.311,00 €
Ricavi da Privati-Non Profit	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da Consorzi e/o altre Cooperative	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Ricavi da altri	13.289,00 €	11,00 €	0,00 €
Contributi pubblici	14.525,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi privati	0,00 €	0,00 €	0,00 €

#### *Patrimonio:*

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Capitale sociale	15.000,00 €	15.000,00 €	20.000,00 €
Totale riserve	0,00 €	1,00 €	1,00 €
Utile/perdita dell'esercizio	10.865,00 €	-4.431,00 €	-1.825,00 €
Totale Patrimonio netto	18.730,00 €	7.863,00 €	17.295,00 €

#### *Conto economico:*

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Risultato Netto di Esercizio	10.865,00 €	-4.431,00 €	-1.825,00 €
Eventuali ristorni a Conto Economico	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Valore del risultato di gestione (A-B bil. CEE)	28.172,00 €	4.552,00 €	3.320,00 €

#### *Composizione Capitale Sociale:*

<b>Capitale sociale</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
capitale versato da soci operatori lavoratori	15.000,00 €	15.000,00 €	20.000,00 €

capitale versato da soci sovventori/finanziatori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci persone giuridiche	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori fruitori	0,00 €	0,00 €	0,00 €
capitale versato da soci operatori volontari	0,00 €	0,00 €	0,00 €

**Valore della produzione:**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Valore della produzione (voce A5 del Conto Economico bilancio CEE)	427.464,00 €	238.625,00 €	231.822,00 €

**Costo del lavoro:**

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Costo del lavoro (Totale voce B.9 Conto Economico Bilancio CEE)	241.905,00 €	132.225,00 €	109.113,00 €
Costo del lavoro (compreso nella voce B.7 Conto Economico Bilancio CE)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Peso su totale valore di produzione	0,00 %	0,00 %	0,00 %

**Capacità di diversificare i committenti**

**Fonti delle entrate 2020:**

<b>2020</b>	<b>Enti pubblici</b>	<b>Enti privati</b>	<b>Totale</b>
Vendita merci	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Prestazioni di servizio	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Lavorazione conto terzi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Rette utenti	399.650,00 €	238.614,00 €	223.311,00 €
Altri ricavi	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Contributi e offerte	14.525,00 €	0,00 €	0,00 €
Grants e progettazione	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Altro	13.289,00 €	11,00 €	0,00 €

**Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi (se prevista)**

Promozione iniziative di raccolta fondi: non sono state fatte raccolte fondi

**Finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse**

non sono state fatte raccolte fondi

**Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi**

Indicare se presenti: non presenti

## **9. INFORMAZIONI AMBIENTALI**

La sezione non è stata compilata in quanto non sono rilevanti le informazioni con riferimento all'attività della cooperativa sociale.

## **10. INFORMAZIONI SU RIGENERAZIONE *ASSET* COMUNITARI**

La sezione non è stata compilata in quanto non sono rilevanti le informazioni con riferimento all'attività della cooperativa sociale.

## **11. ALTRE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE**

Non sono in corso contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale.

La COOPERATIVA/impresa sociale ha adottato il modello della L. 231/2001? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito il Rating di legalità? No

La COOPERATIVA/impresa sociale ha acquisito certificazioni di qualità dei prodotti/processi?  
No

## **12. Carta dei servizi**

Si allega la Carta dei Servizi che include anche il regolamento della struttura.

**Carta dei Servizi  
e Regolamento Comunitario  
della Comunità Alloggio  
“Villa Rosa”  
Società Cooperativa sociale  
Onlus**



## *Premessa*

*La Carta dei Servizi della Comunità Alloggio "Villa Rosa", Società cooperativa sociale - Onlus di San Pietro in Campiano, è stata realizzata con il fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa, di informare gli utenti sulle modalità di accesso/erogazione delle prestazioni e di agevolare una scelta consapevole.*

*Si tratta di un documento che permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che ci proponiamo per far fronte, in modo sempre esaustivo, ai bisogni e alle aspettative degli ospiti e dei loro familiari.*

*La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale, mirato a realizzare una sempre maggior qualità di vita dei nostri Ospiti.*

*Centralità della persona, promozione della vita, costruzione di relazioni significative, accompagnamento della persona anziana sono le polarità entro cui si svolge un rapporto intenso e giustamente articolato, capace di dare serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.*

*Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'équipe di cura e sono graditi suggerimenti e segnalazioni allo scopo di migliorare costantemente il servizio offerto.*

*Confidiamo nella collaborazione per un miglior benessere di tutti gli ospiti e ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle Vostre aspettative.*

# Carta dei Servizi

## 1. La struttura

La Comunità Alloggio "Villa Rosa" è situata nel Comune di Ravenna, frazione di San Pietro in Campiano, in via Leonardo Sciascia nn. 15- 19. La struttura è ospitata all'interno di un'ampia villa circondata dal verde e inserita nel contesto abitativo a ridosso del centro, vicinissima ai principali servizi quali banche, supermercato, chiesa, ambulatori medici e farmacia. La Struttura è facilmente raggiungibile da varie località del territorio tramite linee di trasporto pubblico.

Gli ambienti della casa sono distribuiti su due livelli: al piano terra si trova la zona giorno, composta da due cucine, due sale da pranzo/soggiorno, cinque camere da letto doppie, una camera singola, tre bagni attrezzati per disabili ed uno per i visitatori ed il personale della struttura.

Il piano primo, raggiungibile con l'ausilio di due montascale, è suddiviso in quattro camere da letto doppie e due bagni attrezzati per disabili. In esso si trovano, altresì, la zona spogliatoio per il personale, il bagno per il personale, tre locali tecnici e la zona di custodia dei farmaci e delle cartelle sanitarie e lo studio dei soci coordinatori delle attività. L'edificio è circondato da un ampio giardino sui quattro lati della casa. Nel cortile sono presenti tavoli, sedie, forno a legna, barbecue e gazebo removibile.

Gli spazi comuni all'interno della struttura sono stati realizzati in modo da permettere la socializzazione dei residenti.

Tutti gli ambienti vengono puliti e sanificati quotidianamente tutte le volte in cui sia necessario.

## 2. Modalità di ammissione

La Struttura è residenziale e può accogliere anziani di ambo i sessi autosufficienti o con un livello di autosufficienza lieve o medio.

La richiesta di ammissione dovrà essere accompagnata dal certificato del medico curante, attestante le condizioni di salute dell'eventuale ospite.

Il possesso dei requisiti viene accertato dall' Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'Ausl. Sono esclusi i non autosufficienti gravi o con gravi disturbi comportamentali incompatibili con la vita di comunità.

La domanda di ammissione dovrà essere presentata alla Direzione dall'interessato, da un familiare o da altra persona garante, firmando per presa visione e integrale accettazione la Carta dei Servizi e il Regolamento Comunitario, e allegando i seguenti documenti riferiti all'ospite:

- 1) Dichiarazione cumulativa sostitutiva dei seguenti certificati:
  - nascita;

- residenza;
- stato di famiglia.
- 2) Copia del documento d'identità e del codice fiscale;
- 3) Copia del certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive in atto, le condizioni generali di salute, eventuali allergie e/o intolleranze, il piano terapeutico in uso e la compatibilità con la vita comunitaria dell'eventuale ospite (documenti firmati e timbrati dal medico curante);
- 4) Copia degli esami di laboratorio più recenti;
- 5) Copia dell'eventuale attestato concernente il riconoscimento di invalidità civile;
- 6) Copia della tessera sanitaria e del tesserino di esonero dal ticket sanitario;
- 7) Copia delle cartelle cliniche (anamnesi pregressa);
- 8) Dichiarazione di impegno alla corresponsione della retta, del pagamento delle spese sanitarie, del vestiario e, in caso di decesso, di quelle funerarie, sottoscritta dal richiedente o da chi eserciti la potestà parentale;
- 9) Compilazione liberatoria foto/video;
- 10) Copia degli orari e delle giornate di ambulatorio del medico curante; recapiti telefonici del medesimo;
- 11) Compilazione a cura del medico e firma da parte dei familiari del modulo per le eventuali contenzioni utilizzate dall'ospite (sponde a letto, cintura addominale etc).

Al momento dell'ammissione occorrerà domiciliare l'eventuale fornitura di pannoloni Ausl presso la Comunità Alloggio e consegnare alla medesima gli ausili in uso al paziente e copia del bonifico effettuato prima dell'ingresso.

L'ammissione nella struttura viene disposta ad insindacabile giudizio della Direzione; in particolare se la presenza di un ospite, per motivi sanitari, dovesse diventare destabilizzante e/o problematica per l'interessato o per la vita della comunità, la Direzione si riserva un periodo di prova di 30 (trenta) giorni al massimo dall'ingresso entro cui comunicherà per iscritto ai familiari l'eventuale incompatibilità dell'ospite e conseguente dimissione del medesimo con un preavviso di 7 (sette) giorni.

Non sono ammesse persone affette da malattie infettive, che non siano idonee alla vita di comunità o che comunque arrechino pregiudizio alla Struttura anche per fattori psichici.

Gli ospiti accolti e/o i parenti sono, inoltre, tenuti:

- ad accettare integralmente, sottoscrivendoli:
  - il presente documento comprensivo di Regolamento Comunitario;
  - l'Atto Unilaterale d'Obbligo;
  - la Dichiarazione di impegno e garanzia;
- a prendere visione delle rette di soggiorno e delle modalità di pagamento esposte;
- a versare una mensilità anticipata quale cauzione;
- a fornire i propri dati anagrafici, oltre ai nominativi e ai recapiti delle persone alle quali rivolgersi in caso di necessità;
- a fornire tutte le informazioni relative alle condizioni di salute, documentandole attraverso referti medici;

- a consegnare un proprio corredo personale sufficiente e decoroso, comprensivo di cambi di vestiario e di biancheria intima in numero congruo, debitamente contrassegnato con nominativo integrale o mediante iniziali dell'ospite, ovvero attraverso un numero identificativo concordato con la Direzione della Struttura;
- firmare l'Informativa alla Privacy e l'Autorizzazione al trattamento dei dati personali per fini fiscali e amministrativi.

Si garantisce agli utenti la possibilità di utilizzare arredi e suppellettili personali.

La direzione, esaminata la domanda, non appena si presenti la possibilità di accettazione, comunica l'accettazione della richiesta.

La persona interessata dovrà confermare la sua volontà di inserimento nella comunità entro due giorni lavorativi (incluso il giorno della comunicazione di accettazione); qualora entro il suddetto termine l'interessato non si presenti, si intenderà rinunciatario. A parità di data di presentazione delle domande, è lasciata alla direzione la facoltà di scelta tra più richiedenti.

In mancanza di posti disponibili, le richieste di ammissione accolte saranno inserite in un apposito elenco cronologico che funge da graduatoria.

### **3. Procedura in caso di ricovero ospedaliero**

Qualora dovesse rendersi necessario un intervento urgente, il personale della struttura provvederà a chiamare i mezzi di soccorso 118 per il trasporto presso struttura ospedaliera, dopodiché contatterà le persone di riferimento dell'ospite. In caso di ricovero l'ospite, per poter mantenere il proprio posto presso la struttura, sarà tenuto al pagamento dell'intera retta giornaliera.

Se, durante il ricovero ospedaliero lo stato di autosufficienza o di parziale inabilità dell'ospite dovessero mutare, divenendo incompatibili con la permanenza presso la Comunità Alloggio, i parenti o le persone che svolgono le veci dell'ospite dovranno provvedere ad una sua collocazione presso strutture compatibili con le nuove condizioni di salute, fornendo alla Direzione regolare preavviso scritto di giorni 30 (trenta) per non incorrere in sanzioni.

### **4. Perdita dei requisiti per la permanenza in struttura; procedure di dimissione**

L'ammissione nella struttura (art. 2) viene disposta ad insindacabile giudizio della Direzione; in particolare se la presenza di un ospite dovesse diventare destabilizzante e/o problematica per l'interessato/a o per la vita della comunità, la Direzione si riserva un periodo di prova di 30 (trenta) giorni al massimo dall'ingresso entro cui comunicherà per iscritto ai familiari l'eventuale incompatibilità dell'ospite e conseguente dimissione del medesimo con un preavviso di 7 (sette) giorni.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute dell'ospite o qualora si verifichi una perdita parziale e/o totale della condizione di autosufficienza di un ospite (ovvero in caso di aggravamento del suo livello di non autosufficienza) non più compatibile con la permanenza nella struttura, il Responsabile della Struttura informerà i familiari affinché si attivino per

individuare una struttura idonea in cui trasferire l'ospite e per segnalare tale aggravamento ai competenti servizi pubblici locali ai fini della rivalutazione da parte dell'U.V.G. dell'Ausl.

Durante il periodo transitorio, e a fronte di certificata variazione (U.V.G.) o perdita di autosufficienza tale da non essere più compatibile con la permanenza nella Struttura, la stessa garantirà l'accoglienza dell'ospite con le modalità adeguate ai nuovi bisogni: i maggiori costi che scaturiranno dal diverso tipo di assistenza richiesto verranno sommati alla retta mensile. Dal momento in cui il Responsabile della Struttura comunichi ai familiari l'incompatibilità dell'ospite a risiedervi per certificata variazione (U.V.G.), questi dovranno provvedere ad individuare una nuova collocazione più idonea nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre il termine di 90 (novanta) giorni.

L'Ospite può recedere dalla convenzione stipulata con il preavviso scritto di 30 giorni.

La Direzione può allontanare l'Ospite col preavviso di 30 giorni qualora questi:

- si dimostri incompatibile alla vita comunitaria e alle regole della convivenza;
- sia recidivo nella trasgressione al presente regolamento;
- tenga una cattiva condotta morale e disciplinare;
- sia di grave disturbo agli altri ospiti;

La Direzione potrà disporre a pieno diritto del posto letto, senza che siano necessarie formalità giudiziarie, quando:

- l'Ospite abbia regolarmente disdetto l'alloggio;
- dopo 24 ore in caso di decesso dell'Ospite;
- quando l'Ospite abbia lasciato l'alloggio da più di 2 giorni senza averne dato comunicazione e senza aver giustificato la sua assenza.

## **5. Servizi erogati**

La struttura eroga agli ospiti servizi di tipo alberghiero, assistenziale e ricreativo. Il servizio alberghiero, oltre a fornire la sistemazione alloggio come sopra riportato, prevede l'erogazione dei seguenti pasti (il Piano alimentare prevede la possibilità di personalizzare):

- colazione ore 8.30;
- bevande e/o frutta a metà mattina;
- pranzo ore 12.00;
- merenda ore 16.00;
- cena ore 18.00.

Si declina qualsiasi responsabilità su cibo e bevande che gli ospiti dovessero assumere al di fuori da quelli previsti e somministrati dal personale della Struttura.

Il servizio assistenziale consiste nel supportare l'anziano nelle attività di vita quotidiana quali l'igiene personale, la vestizione, la gestione della continenza, il movimento fisico, l'assunzione dei pasti e dei farmaci previsti dal piano terapeutico sottoscritto dal medico curante o da specialista, che dovrà essere presentato all'ingresso nella struttura.

Ogni ospite all'ingresso avrà con sé una scorta di farmaci che possano coprire almeno 30 (trenta) giorni di terapia e da rinnovare ogni 20 (venti) giorni secondo richiesta della Direzione, affinché ci sia il tempo necessario per poter reperire le medicine senza interromperne la somministrazione. I farmaci sono custoditi in apposito armadietto chiuso a chiave.

Il servizio ricreativo prevede lo svolgimento di attività sia manuali che ludiche, oltre che culturali. Tale servizio si pone il fine di stimolare la socializzazione, di potenziare la creatività, di incrementare le relazioni tra ospiti e cittadinanza. La Struttura si pone come obiettivo principale il potenziamento delle autonomie e delle capacità cognitive dei suoi ospiti.

Nei momenti ricreativi gli ospiti verranno coinvolti, sia negli ampi spazi interni che nel giardino fornito di orto, forno a legna e barbecue, in attività motorie compatibili con le condizioni di salute dei singoli individui, atte a migliorarne la mobilità, anche con il contributo di personale specializzato, di volontari, di parenti e di amici.

Durante la giornata sono previste attività di carattere ludico (giochi di società, carte, tombola, mercante in fiera, etc.), motorio-ginnico, (passeggiate, uso di attrezzatura ginnica in base alle condizioni fisiche dell'ospite, etc.) socializzante e di lettura in relazione alle capacità e disponibilità di ogni ospite; in particolare si incoraggeranno la lettura del giornale, il disegno, l'ascolto di musica, la visione di film e l'uso del cruciverba per mantenere vivacità mentale e di attenzione.

Considerata la vicinanza al centro del paese, per i soggetti fisicamente idonei sono previste escursioni lungo il Corso e/o presso la pista pedonale immediatamente adiacente alla struttura. Sono altresì previste escursioni in località limitrofe, utilizzando mezzi adeguati, in caso di presenza di servizi di volontariato in Struttura. Avendo la possibilità di usufruire di un ampio cortile con tavoli, sedie, gazebo, forno a legna e barbecue, sono previsti momenti conviviali durante la stagione estiva, nei quali sarebbe gradita la presenza di parenti e amici degli ospiti e/o di volontari. Sostanzialmente si vuole ricreare un ambiente di vita il più possibile simile a quello familiare, quanto a consuetudini, attività culturali e di svago, coinvolgendo le famiglie degli ospiti nelle attività per garantire la continuità dei rapporti familiari. Si incoraggia la possibilità di rientri saltuari in famiglia di provenienza anche solo per un pasto.

Inoltre, sempre negli spazi esterni, per chi sia fisicamente in grado di collaborare, sarà predisposto un giardino con fiori da curare ed implementato l'orto affinché fornisca prodotti da consumare nella struttura.

Gli ospiti, infine, sempre nell'ottica del potenziamento delle autonomie, potranno collaborare durante l'espletamento di alcune attività innocue come la preparazione della tavola per il pranzo o per la cena, la pulizia degli ortaggi coltivati, la piegatura a mano della biancheria lavata, etc.

## 6. Funzioni del personale

La struttura si avvarrà del seguente organico nell'arco delle ventiquattro ore:

- soci coordinatori della struttura, con funzione di organizzazione del personale, acquisti, somministrazione pasti, coordinamento con i medici di base degli ospiti, approvvigionamento farmaci, prenotazione visite o esami clinici, ritiro referti. Per ogni ospite presso la struttura, sarà cura del responsabile prenotare visite periodiche del Medico curante, prenotare gli esami diagnostici gestiti dal Servizio Sanitario Nazionale dietro prescrizione del medico curante, trasmettere al Medico curante l'esito degli esami e ritirare i farmaci prescritti. Le visite mediche vengono effettuate periodicamente dal Medico curante dell'ospite. Nel caso di emergenza, il personale della struttura provvederà a chiamare il medico e, se necessario, la guardia medica o il 118.
- operatori socio-sanitari e operatori con funzione di assistenza e aiuto domestico;
- infermiere professionale iscritto all'Albo, ove previsto dai piani di assistenza o dovesse rendersi necessario per via di modifiche al piano terapeutico degli ospiti: se non disponibile mediante attivazione ADI da parte del MMG, è da intendersi quale supplemento a carico dei familiari in caso di aggravamento delle condizioni dell'ospite, come previsto dall'articolo 4 del presente documento;

Durante la notte è garantita la presenza di:

- operatori con funzione di sorveglianza/vigilanza e/o assistenza alla persona e/o aiuto domestico e/o Oss;

Il coordinatore responsabile è il Sig. Alessandro Zattoni, nato a Ravenna il 13 settembre 1973 e residente a Ravenna in Via Faentina, 323/B cellulare 3288111635.

Il coordinatore delle attività sanitarie, ove previste dai piani di assistenza, sarà un professionista iscritto all'albo professionale.

## 7. Orari di visita dei familiari

L'orario consigliato di visita, al fine di non interferire nei momenti tipici di lavoro del personale qualificato e negli orari di riposo degli ospiti, è dalle 09.30 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

I familiari che intendano fermarsi durante i pasti, possono usufruire del servizio versando la quota di € 10. È richiesto il preavviso di almeno un giorno.

L'orario di ricevimento del Responsabile è da concordare telefonicamente o tramite e-mail all'indirizzo [villarosaonlus@gmail.com](mailto:villarosaonlus@gmail.com)

## 8. Retta

L'importo totale della retta è di Euro 1900/mese + I.V.A. 5% = 1995,00 euro al mese (pari a 63,33 euro giornalieri + I.V.A. 5%), da corrispondere mediante bonifico bancario all'IBAN, che verrà fornito, di **"Villa Rosa" Società cooperativa sociale - Onlus**, anticipatamente su

base giornaliera entro il giorno di ingresso nella Struttura, cioè a partire dal primo giorno di ingresso in struttura fino all'ultimo giorno del mese corrente, cui aggiungere la mensilità di cauzione prevista di euro 1900,00 (esente iva).

Per le mensilità successive alla prima, la retta va corrisposta anticipatamente entro il giorno 5 di ogni mese, tramite bonifico bancario all'IBAN, che verrà fornito, di "**Villa Rosa**" **Società Cooperativa Sociale - Onlus**.

Ciò significa che, se per vari motivi l'ospite dovesse lasciare la casa a mese avviato senza regolare preavviso di giorni 30 (trenta), questi sarà tenuto a corrispondere la retta fino all'ultimo giorno del mese e il deposito cauzionale verrà trattenuto di conseguenza.

La retta potrebbe essere aggiornata all'inizio di ogni anno, nel mese di gennaio, sulla base degli indici Istat degli ultimi 12 mesi.

Se modificata, la Direzione ne effettuerà comunicazione con 30 (trenta) giorni di preavviso. In tal caso l'Ospite potrà permanere nella struttura a condizione che provveda ad integrare la retta.

Oltre all'emissione di regolare fattura elettronica per ciascun pagamento della retta/cauzione effettuato, nel mese di marzo verrà rilasciata apposita Dichiarazione annuale delle spese di assistenza specifica e di assistenza medica generica utilizzabile in sede di dichiarazione dei redditi per la fruizione delle agevolazioni fiscali.

Il deposito cauzionale sarà restituito entro 60 (sessanta) giorni dalla dimissione dell'Ospite, al netto di ogni eventuale spesa sostenuta per il ripristino dell'alloggio e/o per irregolare preavviso di dimissione.

### **Il suddetto importo delle retta comprende:**

- alloggio in camera doppia;
- assistenza continuata 24 h;
- vitto, costituito da colazione, spuntino, pranzo, merenda e cena;
- fornitura di materassi, cuscini, coperte, lenzuoli, asciugamani (il servizio di lavanderia e stireria è a cura della Struttura);
- servizio assistenziale: igiene personale, vestizione, movimento fisico, assistenza nella somministrazione dei pasti e dei farmaci prescritti nel piano terapeutico.

Ogni Ospite conserva il diritto di scegliere il proprio medico di fiducia e di usufruire dell'assistenza medica e infermieristica di tipo domiciliare. Gli utenti potranno, altresì, optare per la scelta di un medico di Medicina Generale convenzionato con l'Azienda Ausl iscritto negli elenchi del distretto di residenza della Struttura, il quale sarà a disposizione dei suoi pazienti iscritti presenti in Struttura e che effettuerà visite a cadenza fissa periodica (almeno due volte al mese) e visite al bisogno su chiamata da parte della Struttura. Per le ricette dei farmaci prescritti, sarà compito della Struttura, **dietro richiesta dei familiari**, segnalare la



prescrizione al medico e ritirare le medicine in farmacia;

- servizio infermieristico, se necessario, in base al piano terapeutico dell'ospite: tale prestazione sarà erogata dall'Ausl mediante Servizio domiciliare infermieristico, che sarà attivato dal Medico di Medicina Generale dopo aver valutato la condizione sanitaria dell'assistito. Il servizio di **assistenza domiciliare** garantisce, avvalendosi di personale qualificato con competenze specifiche, prestazioni infermieristiche, riabilitative e di base attraverso la predisposizione di un piano individualizzato redatto dal Medico di Medicina Generale;

- prodotti per l'igiene personale standard;

- manicure, pedicure, pediluvi;

- asciugatura e messa in piega dei capelli;

- misurazione quotidiana dei parametri vitali;

- ginnastica dolce per senior e rieducazione funzionale;

- suggerimenti nutrizionali per una corretta alimentazione;

- massaggi agli arti con creme e oli.

**Non sono compresi nella retta e, quindi, tali spese sono da considerarsi extra retta per i familiari :**

- pannoloni;

- deambulatori o ausili per la deambulazione;

- eventuali contenzioni;

- calze antitrombo;

- farmaci;

- nel caso di particolari sensibilizzazioni, allergie ecc., i prodotti per l'igiene personale;

- assistenza medica specialistica;

- servizi di fisioterapia (attivabili a richiesta se necessari);

- integratori o alimenti speciali;

- podologo professionista;

- parrucchiere professionista;

- estetista professionista;

- servizio taxi;

- tutto ciò che non risulti enucleato nell'elenco "la retta comprende".

## **9. Morosità**

In caso di morosità, all'ospite sarà consentito di risiedere presso la struttura per un periodo al massimo corrispondente all'importo versato a titolo cauzionale; frattanto il responsabile della struttura attiverà le procedure per il trasferimento dell'ospite presso i suoi familiari. Questa condizione deve considerarsi "clausola risolutiva espressa" dall'instaurato rapporto.

**Ravenna, ...../...../.....**

**FIRMA OSPITE**

**FIRMA FAMILIARI**

**FIRMA RESPONSABILE DI  
STRUTTURA**

---

---

---

# Regolamento comunitario

La Direzione della Comunità Alloggio "Villa Rosa", per meglio realizzare i propri obiettivi di vita comunitaria, ha formulato il Regolamento che segue per fornire **ulteriori precisazioni** rispetto alla Carta dei Servizi sopra allegata.

## POSTO LETTO

La Direzione ha la facoltà di trasferire l'Ospite in un posto letto diverso da quello prescelto ed assegnato all'atto dell'ingresso. Il suddetto trasferimento potrà avvenire in forza di sopravvenute circostanze che lo rendano consigliabile per il bene comune della collettività e per una sempre migliore convivenza, ed anche per mutate condizioni fisiche dell'Ospite.

È possibile, previo accordo con la Direzione e compatibilmente con gli spazi a disposizione nella stanza, portare mobili personali dell'Ospite. Ogni eventuale apparecchio elettrico deve essere conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza e deve preventivamente essere autorizzato dalla Direzione.

## CONVIVENZA CIVILE E RESPONSABILITÀ

L'Ospite si impegna ad osservare le regole d'igiene dell'ambiente, mantenendo in perfetto ordine l'alloggio stesso e consentendo al personale di servizio, e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione, di provvedere alle pulizie, ai controlli e alle riparazioni.

L'Ospite è tenuto a risarcire all'Amministrazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

La Direzione potrà disporre del posto letto se l'Ospite abbia abbandonato la Struttura da più di tre giorni senza averne dato comunicazione e senza aver giustificato l'assenza.

L'Ospite gode della massima libertà, nel rispetto, però, delle norme di convivenza civile. Egli può ricevere visite e uscire se accompagnato dal personale o dai familiari, previa comunicazione dell'uscita alla Direzione.

L'Ospite dovrà evitare di recare disturbo agli altri Ospiti e dovrà osservare il silenzio nei seguenti orari: nei locali comuni dalle ore 22:00 alle ore 7:00, in stanza e nei corridoi dalle ore 13:30 fino alle ore 15:00 e dalle ore 21:00 fino alle ore 7:00.

L'Ospite che usi il televisore in camera, dovrà tenere conto di quanto sopra previsto per ciò che concerne gli orari durante i quali osservare il silenzio.

All'Ospite è PROIBITO:

- apportare modifiche all'arredamento e agli ornamenti dell'alloggio senza l'autorizzazione della Direzione;
- utilizzare ferri da stiro, fornelli a gas nonché altri apparecchi che siano pericolosi o che possano disturbare gli altri ospiti;

- gettare immondizie, rifiuti ed acqua dalle finestre, nel giardino o nel cortile;
- vuotare nel water, nel bidet o nel lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere allo stato delle condutture;
- fumare in qualsiasi locale interno alla struttura;
- uscire dalla stanza con abbigliamento trasandato;
- accedere agli spazi riservati al personale, ai locali tecnici e alla cucina.

L'Ospite deve evitare con il massimo impegno tutto ciò che possa recare disturbo ai vicini di stanza, come ad esempio sbattere la porta, trascinare le sedie, etc.

È rigorosamente vietato asportare dalle aree comuni stoviglie, posate ed ogni altro materiale che costituisca il corredo della sala stessa.

La Direzione non assume responsabilità alcuna per i valori conservati nelle stanze degli ospiti; declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza sua colpa, agli ospiti e alle loro cose. Sia per infortuni che per danni procurati all'Ospite da terzi o dall'Ospite procurati ad altri, così come per danni derivati da infortuni o da qualunque altro evento casuale, si provvede mediante apposita polizza assicurativa.

## **RAPPORTI CON IL PERSONALE**

E' vietata nella struttura qualsiasi diversità di trattamento tra gli ospiti.

L'Ospite e i suoi familiari:

- non possono pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non devono fare pressioni sul personale stesso mediante mance ed omaggi;
- devono instaurare con il personale, nel dialogo e nel comportamento, un rapporto di reciproca comprensione e di reciproco rispetto;
- nel caso in cui avessero richieste straordinarie o dovessero segnalare inadempienze nel servizio, dovranno rivolgersi alla Direzione.

L'Ospite dovrà adeguarsi alle decisioni della Direzione nell'interesse generale della comunità.

## **VITTO**

La colazione, lo spuntino, il pranzo, la merenda e la cena sono serviti in sala da pranzo, dove gli ospiti sono, pertanto, invitati a trovarsi agli orari sopra stabiliti. Il pasto verrà servito in camera dell'ospite solo nel caso in cui quest'ultimo sia impossibilitato temporaneamente a recarsi nei locali comuni per problemi di salute.

## **ASSISTENZA MALATTIE**

Ogni Ospite conserva il diritto di scegliere il proprio medico di fiducia e di usufruire dell'assistenza medica e infermieristica di tipo domiciliare.

Gli utenti potranno, altresì, optare per la scelta di:

- un medico di Medicina Generale convenzionato con l'Azienda Ausl iscritto negli elenchi del distretto di residenza della Struttura, il quale sarà a disposizione dei suoi pazienti iscritti presenti in Struttura e che effettuerà visite a cadenza fissa periodica (almeno due volte al mese) e visite al bisogno su chiamata da parte della Struttura. Per le ricette dei farmaci prescritti, sarà compito della Struttura, **dietro richiesta dei familiari**, segnalare la prescrizione al medico e ritirare le medicine in farmacia;

- servizio infermieristico, se necessario, in base al piano terapeutico dell'ospite: tale prestazione sarà erogata dall'Ausl mediante Servizio domiciliare infermieristico, che sarà attivato dal Medico di Medicina Generale dopo aver valutato la condizione sanitaria dell'assistito. Il servizio di **assistenza domiciliare** garantisce, avvalendosi di personale qualificato con competenze specifiche, prestazioni infermieristiche, riabilitative e di base attraverso la predisposizione di un piano individualizzato redatto dal Medico di Medicina Generale.

In caso di malattia in forma lieve e a breve decorso, l'Ospite riceverà le cure appropriate nella propria stanza. In caso di improvviso aggravamento di malattia dell'Ospite, i parenti indicati nella domanda di ammissione saranno tenuti alla dovuta e necessaria assistenza. Qualora, a giudizio medico, l'Ospite richiedesse assistenza ospedaliera, la Direzione avviserà con sollecitudine i familiari affinché provvedano in merito. Ove venisse meno l'interessamento di questi, sarà la Direzione stessa a prendere l'iniziativa. Le spese relative sono a carico dell'Ospite e/o dei suoi familiari.

In caso di decesso, le spese di trasporto e di onoranze funebri sono a carico dei familiari dell'Ospite.

Ai sensi del presente regolamento è previsto il trattamento dei dati personali, dei dati sensibili e dei dati sanitari di cui al Reg. UE 679/2016 GDPR.

Letto, approvato e sottoscritto.

**Ravenna, ...../...../.....**

**FIRMA OSPITE**

**FIRMA FAMILIARI**

**FIRMA RESPONSABILE DI  
STRUTTURA**

---