

*Comunità integrata*  
**di Via Cagliari**

*Carta dei servizi*



ALDIA

**NORAGUGUME**

COMUNITÀ INTEGRATA

Servizio gestito da Aldia Cooperativa Sociale

[www.aldia.it](http://www.aldia.it)

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| 1. PREMESSA .....   | 3  |
| 1.1 Perché una Carta dei Servizi? .....                       | 3  |
| 1.2 La Cooperativa .....                                      | 4  |
| 1.3 La nostra Etica .....                                     | 5  |
| 2. LE CERTIFICAZIONI .....                                    | 6  |
| 2.1 Decalogo dei diritti degli Ospiti .....                   | 7  |
| 3. LA STRUTTURA .....   | 8  |
| 3.1 Camere e ambienti comuni .....                            | 8  |
| 3.2 Spazi comuni .....  | 8  |
| 4. SERVIZI OFFERTI .....                                      | 8  |
| 4.1 Inserimento nella Residenza .....                         | 9  |
| 4.2 Formule di soggiorno .....                                | 10 |
| 4.3 La giornata tipo .....                                    | 10 |
| 4.4 Alcune regole per la convivenza .....                     | 11 |
| 4.5 Presenza dei familiari .....                              | 11 |
| 4.6 Tutela della privacy .....                                | 11 |
| 5. SEGNALAZIONI E RECLAMI .....                               | 12 |
| 5.1 Rilevazione grado soddisfazione di ospiti/caregiver ..... | 12 |
| 5.2 Sicurezza .....   | 12 |
| 6. COME RAGGIUNGERCI .....                                    | 13 |
| 6.1 CONTATTI .....  | 13 |

**Revisione del**  
**12.02.2026**

## 1. PREMESSA

L'Assemblea Mondiale sui problemi della condizione anziana, tenutasi a Vienna nel 1982, le cui conclusioni sono richiamate nel Documento Programmatico Parlamentare "Progetto Obiettivo: Tutela e Salute dell'Anziano" recita, nella raccomandazione n° 34:

*"Ogni volta che il ricovero in un Istituto è necessario ed inevitabile per l'Anziano, occorre fare tutto il possibile per garantire una qualità di vita corrispondente alle condizioni esistenti nella comunità di origine, salvaguardando il pieno rispetto e la dignità umana, la fede, le esigenze, gli interessi e la vita privata dell'Anziano. Gli Stati dovranno definire regole che garantiscano un livello accettabile nella qualità dell'assistenza negli Istituti."*

### 1.1 Perché una Carta dei Servizi?

Vuole essere uno strumento di presentazione chiara e trasparente del servizio, si propone di spiegare le finalità e gli obiettivi specifici dell'attività assistenziale.

Aldia si impegna, inoltre, all'osservanza delle vigenti leggi, decreti, di quelli a venire, e regolamenti di carattere normale e/o eccezionale nonché di quelli emanati dalle Autorità competenti e relativi a questioni amministrative, assicurative, sociali, assistenziali, fiscali o sanitarie.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione e promozione, ma è anche un documento nel quale rendiamo conto di ciò che è stato fatto, ci impegniamo a determinati comportamenti e ci assumiamo la responsabilità del nostro intervento.

La Carta dei Servizi, infatti, è un documento contrattuale, introdotto nel campo dei Servizi alla Persona dalla legge 328/2000, con la quale Aldia si impegna a facilitare la comprensione dei servizi erogati, rendere il più chiaro possibile il sistema dietro all'attivazione del Servizio, e permettere ai propri Ospiti di sfruttare a pieno di tutte le potenzialità assistenziali a loro disposizione.

Nella Carta vengono definiti:

- La vision e la mission della Cooperativa Aldia
- Le modalità di accesso e funzionamento della RSA
- Gli obiettivi del Servizio
- Gli strumenti per garantire la Qualità
- Gli strumenti a tutela dei nostri Ospiti

## 1.2 La Cooperativa

Dal 1977, data della sua costituzione, Aldia si occupa di progettazione e gestione di servizi psicopedagogici, socio- assistenziali, educativi e sanitari nelle aree infanzia, minori, anziani, disabilità, psichiatrica e disagio, servizi culturali e ricreativi, e segretariato sociale.

Con i suoi 40 anni è oggi un'azienda giovane e dinamica che si muove agilmente tra le diverse generazioni, guardando sempre al futuro, al miglioramento, alla crescita. Con i suoi 1200 soci, al servizio di 7000 famiglie, raggiunge i 15 milioni di euro di fatturato, cercando di garantire sempre la qualità dei servizi nei territori in cui opera (Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Valle d'Aosta, Veneto).

Aldia ha sviluppato negli anni alta professionalità attraverso l'accurato processo di formazione continua di cui giovano i nostri Operatori, ma anche attraverso dinamiche gestionali ed organizzative mirate ad accogliere e soddisfare le esigenze dei Committenti, degli Utenti e dei loro nuclei familiari.

Aldia si fa carico da sempre dei servizi alla persona, intesi nella più vasta accezione dell'espressione, nonché della cultura "dei" e "nei" servizi. Etica e cultura devono essere fondamenti filosofici e teorici per i servizi alla persona, da offrire sia al privato, sia alle istituzioni pubbliche, laddove la centralità dell'agire sia sempre rivolta al singolo utente nel massimo rispetto dei suoi diritti. Sviluppare lo spirito cooperativo, promuovendolo in ogni ambito possibile, rappresenta l'obiettivo ultimo della Cooperativa, affinché PERSONE PER LE PERSONE rimanga sempre il concetto cardine dell'agire di Aldia.

La Cooperativa Aldia aderisce dal 2010 alla rete sociale di Confcooperative, uno dei maggiori organismi di rappresentanza del mondo cooperativo.

| ALDIA Cooperativa Sociale  |  |
|--|--|
| Presidente   | Dott. Mattia Affini  |
| Forma Giuridica  | Società Cooperativa  |
| Indirizzo  | Via Contardo Ferrini, 2/a - 27100 Pavia  |
| Telefono   | 0382 529444  |
| Fax  | 0382 525614  |
| Indirizzo Web  | <a href="http://www.aldia.it">www.aldia.it</a>                                 |
| Email @  | <a href="mailto:info@aldia.it">info@aldia.it</a>                               |
| Indirizzo PEC  | <a href="mailto:aldia@pec.confcooperative.it">aldia@pec.confcooperative.it</a> |
| N° registro delle imprese  | PV - 141225  |
| Partita IVA  | 00510430184  |
| Codice Fiscale   | 00510430184  |
| Iscrizione Albo Regionale Lombardia delle Cooperative Sociali, sezione "A"                                     | Il 29.03.1996, al foglio 154 numero progressivo 307                            |
| Iscrizione Albo delle società cooperative categoria cooperative sociali  | Il 31.03.2005, Numero iscrizione A151637                                       |
| Iscrizione al Registro Prefettizio di Pavia- Sezione Produzione e Lavoro e alla Sez. VIII Cooperazione Sociale | Il 13.10.1995, al n. 64 e al n. 17   |

## 1.3 La nostra Etica

La Cooperativa è retta e disciplinata dai principi del movimento cooperativo, dell'associazionismo tra cooperative, del rispetto della persona, del diritto di cittadinanza e di uguaglianza sociale tra donne e uomini.

La Cooperativa si riconosce nei valori della mutualità e della cooperazione, in modo particolare a quelli legati all'esperienza della cooperazione sociale, la quale si pone in primo luogo come soggetto di confronto e di supporto alle politiche sociali pubbliche.

**Mission:** Aldia si occupa di servizi alla persona e vuol essere un modello di impresa sociale dinamico ed etico, capace di sviluppare processi innovativi e riproducibili e di creare valore economico per sostenere la propria crescita, continuando a promuovere il concetto di "Persone per le Persone".

**Vision:** lo scopo primario della Cooperativa è sviluppare lo spirito cooperativo, promuovendolo in ogni ambito professionale e personale, per far sì che "Persone per le Persone" rimanga sempre il concetto centrale e reale dell'agire di Aldia: valore aggiunto che garantisce solidità e qualità nel tempo e nello spazio.

Ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, Aldia si è dotata di un proprio Codice Etico, ovvero la "carta dei valori", dei diritti e dei doveri morali attraverso la quale la Cooperativa enuncia le proprie responsabilità ed impegni etico-sociali verso i propri soci, amministratori e personale dipendente, nonché verso i terzi che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con Aldia Cooperativa Sociale.

I Valori nei quali si rispecchia la Cooperativa Aldia nell'erogazione dei propri Servizi sono:

### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

Il valore della Persona è sempre riconosciuto come elemento principale nello svolgimento delle attività assistenziali. La centralità della persona trova la sua manifestazione pratica nell'accoglienza dell'alterità come risorsa per la comunità, nella valorizzazione del contributo di tutti, nella pratica dell'inclusione sociale senza eccezione alcuna.

### **EGUAGLIANZA ED EQUITÀ**

I servizi proposti dalla Cooperativa Aldia vengono erogati a tutti gli utenti senza alcuna distinzione di genere, etnia, provenienza geografica o sociale, opinioni, religione ed orientamento sessuale. I nostri operatori, a parità di bisogni, erogano il servizio in maniera equa ed imparziale, senza mai venire meno ai principi cardine di giustizia e cortesia.

### **PRIVACY**

La Cooperativa ed i suoi Operatori si impegnano al rispetto della privacy dei propri utenti, impegnandosi alla riservatezza e al rispetto dell'intimità dei propri assistiti, siano essi minori, adulti o anziani. Il rispetto della privacy è infatti inteso da Aldia come componente fondamentale del rispetto della dignità dell'individuo, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali.

### **TRASPARENZA**

Aldia ha da sempre fatto proprio il principio della trasparenza nella comunicazione con i propri soci ed utenti, al fine di garantire la corretta e fluida diffusione delle informazioni circa le modalità di erogazione e accesso ai Servizi.

### **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE**

La Cooperativa si pone come trait d'union delle risorse messe a disposizione dal contesto: risorse pubbliche e private, risorse personali e collettive, risorse umane e del territorio, nella costruzione di una rete solidale di assistenza.

## 2. LE CERTIFICAZIONI

La Cooperativa Aldia ha avviato un percorso di assunzione di responsabilità sociale d'impresa, per garantire non solo la massima qualità dei servizi (a beneficio degli Ospiti e delle loro famiglie) ma anche un agire etico nei confronti del proprio personale, attraverso l'acquisizione delle seguenti certificazioni:

1. Certificazione UNI EN ISO 9001:2015: è la principale certificazione di qualità riconosciuta, che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure di supporto al personale impiegato nel processo produttivo, con un importante focus alla soddisfazione dei clienti.
2. Certificazione aziendale sui Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori UNI ISO 45001:2018: costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure volte ridurre i rischi in ambito lavorativi e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori.
3. Certificazione aziendale sul Sistema di gestione integrato qualità ambiente sicurezza (SGI). Il sistema di gestione integrato unisce: ISO 9001 - sistema di gestione della qualità; ISO 45001 (ex OHSAS 18001) e ISO 14001 - sistema di gestione ambientale che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure volte alla protezione dell'ambiente, la prevenzione dell'inquinamento, nonché la riduzione del consumo di energia e risorse.
4. Certificazione UNI ISO/IEC 27001:2017 Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, che costituisce e definisce le politiche, i processi e le procedure di supporto al personale impiegato nel processo produttivo con l'obiettivo di sviluppare, implementare, rivedere regolarmente e migliorare continuamente un Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica (ISMS). Ciò al fine di garantire la protezione delle risorse da minacce reali e potenziali e di gestire efficacemente le situazioni di crisi per poter assicurare la fornitura di servizi e la continuità aziendale.
5. Aldia è inoltre in possesso della Certificazione Family Audit® inerente le "politiche di conciliazione" fra tempi di vita e di lavoro in favore della work-Satisfaction e del benessere lavorativo dei propri soci e dipendenti.
6. Aldia Cooperativa Sociale ha ottenuto anche la Certificazione per la Parità di genere ai sensi della norma UNI PDR 125:2022. È un passo importante che solidifica l'impegno di Aldia nel tutelare il benessere dei propri soci e dipendenti. Con questa certificazione si vuole dare infatti forma ed evidenza ad una cultura aziendale già fortemente orientata all'inclusione e alla parità di genere.
7. Certificazione del Rating di Legalità attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (con punteggio di due stelle e due più).

## 2.1 Decalogo dei diritti degli Ospiti

Estratto della DGR 45 del 30 luglio 2012 (delibera della giunta regionale del Piemonte che stabilisce i requisiti strutturali e gestionali per le strutture residenziali)

**Diritto alla vita** – ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita;

**Diritto di cura ed assistenza** – ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;

**Diritto di prevenzione** – ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;

**Diritto di protezione** – ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;

**Diritto di parola e di ascolto** – ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;

**Diritto di informazione** – ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;

**Diritto di partecipazione** – ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;

**Diritto di espressione** – ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;

**Diritto di critica** – ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;

**Diritto al rispetto ed al pudore** – ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;

**Diritto di riservatezza** – ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;

**Diritto di pensiero e di religione** – ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

## 3. LA STRUTTURA

La Comunità Integrata per anziani over 65 anni, si trova a Noragùgume in via Cagliari sn. La struttura, di proprietà comunale, si sviluppa su un unico livello ed è circondata da un ampio giardino, che contribuisce a creare un ambiente sereno e accogliente.

La residenza offre ospitalità permanente a persone non autosufficienti, con una capienza complessiva di 16 posti letto.

La struttura garantisce un buon livello di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa), integrato da un'assistenza tutelare e alberghiera di livello medio. Dal punto di vista strutturale è molto simile a una R.S.A., ma con una dotazione di ambienti sanitari più contenuta.

### 3.1 Camere e ambienti comuni

Gli ospiti sono accolti in camere doppie e se necessario, singole, tutte dotate di bagno attrezzato, riscaldamento e aria condizionata. Ogni camera può essere personalizzata con oggetti personali come fotografie, fiori e ricordi, per creare un ambiente familiare e accogliente.

È possibile utilizzare apparecchi televisivi, radio o altri dispositivi personali, nel rispetto della tranquillità degli altri ospiti.

L'assegnazione delle camere tiene conto delle esigenze specifiche di ciascuna persona (ad esempio, stato di salute, genere, ecc.).

### 3.2 Spazi comuni

A disposizione degli ospiti:

una cucina attrezzata e funzionale;

una sala da pranzo confortevole e ben arredata;

una sala TV/relax con poltrone, ideale per momenti di riposo o socializzazione in un ambiente tranquillo e accogliente.

## 4. SERVIZI OFFERTI

All'interno della Comunità Integrata, verrà garantita un'assistenza sanitaria e assistenziale completa.

La Cooperativa Aldia prenderà in carico la vita socio-sanitaria globale degli ospiti, in costante collaborazione con i familiari o con gli eventuali amministratori di sostegno.

Per assicurare elevati standard di qualità, vengono offerti i seguenti servizi:

- Cura e assistenza alla persona a 360°, con attenzione alle esigenze quotidiane e al benessere globale di ciascun ospite;
- Assistenza infermieristica programmata;

- Organizzazione di visite specialistiche, fisioterapia interna e servizi riabilitativi, in collaborazione con l'ASL territoriale, qualora vi sia necessità,
- Predisposizione del Piano Assistenziale Individuale (PAI): l'équipe multidisciplinare composta da pedagogisti, infermieri, operatori socio-sanitari e assistenti sociali, elabora per ogni ospite, un progetto personalizzato per preservare e valorizzare le capacità residue;
- Attività ricreative ed educative: laboratori e attività di gruppo pensati per stimolare le capacità cognitive, sociali ed emotive. Saranno previste anche collaborazioni con scuole, associazioni e realtà locali. In particolare, alcune attività saranno realizzate in sinergia con il servizio educativo delle Comunità Integrate di Perdasdefogu, Nuoro, Orroli, Borore e Bolotana, anch'esse gestite da Aldia;
- Connessione internet gratuita per ospiti e familiari;
- Predisposizione di una sala per i momenti di raccoglimento e spiritualità;
- Distributore di colazioni e succhi dedicato anche a persone disfagiche;
- Allestimenti specifici dedicati alla stimolazione multisensoriale e al rilassamento (giardino sensoriale assistito);
- Assistenza alimentare personalizzata, secondo le necessità nutrizionali di ciascun ospite;
- Distributore di acqua microfiltrata, sempre disponibile.
- Stanza di primo soccorso e di osservazione breve e intensiva attrezzata di letto a snodo per degenza, lettino medico, piccolo elettrocardiografo portatile, monitor multiparametrico per rilevamento parametri vitali.
- Servizio tele medicina previa autorizzazione asl territoriale
- Servizio parruccheria e barberia
- Servizi aggiuntivi per utenti esterni a tariffa calmierata: servizio lavanderia, bagno e doccia assistiti:
- Servizio di segretariato sociale per ospiti interni e per esterni:

## 4.1 Inserimento nella Residenza

L'ingresso in struttura, previa valutazione UVT, avviene su contatto diretto con il **Responsabile della Comunità**, che, seguendo il protocollo di accoglienza, fornisce tutte le informazioni necessarie all'ospite e ai familiari sulle modalità di presa in carico. Successivo step alla presa in carico dell'Ospite, sarà cura dell'équipe **multidisciplinare** della struttura, redigere un **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)**.

Al momento dell'arrivo in struttura, il nuovo Ospite viene accolto da uno o più componenti dell'équipe assistenziale, i quali provvederanno all'assegnazione della camera.

Con l'aiuto del personale assistenziale si procederà alla sistemazione degli oggetti personali.

L'infermiere contatta il medico curante per avere le necessarie istruzioni sulle condizioni fisiche e sulle terapie da adottare e, con l'aiuto dei parenti, provvederà alla compilazione, per la parte di competenza, della Cartella Sanitaria, completata successivamente dal Medico curante.

Il personale di assistenza, segue con attenzione il primo periodo di soggiorno dell' Ospite, in modo da facilitarne l'inserimento e la socializzazione con gli altri Ospiti ed evitare l'isolamento.

In questa fase vengono compilate la Scheda sanitaria e tutta la modulistica necessaria, in modo tale che il personale possa ricevere le informazioni necessarie per impostare il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

La Comunità garantisce la **trasparenza nella gestione delle informazioni sanitarie e socio-assistenziali**, attraverso protocolli condivisi e sempre disponibili per ospiti e familiari.

## 4.2 Formule di soggiorno

La struttura offre diverse soluzioni di soggiorno pensate per rispondere alle differenti esigenze degli utenti e delle famiglie:

- Soggiorno permanente per ospiti anziani autosufficienti e non, che necessitano di un'assistenza continua;
- Soggiorni temporanei o di sollievo, pensati per garantire un'accoglienza limitata nel tempo, in supporto a famiglie e caregiver;
- Soggiorni di emergenza per situazioni particolari, su valutazione del Servizio Sociale o sanitario di riferimento.

Ogni accoglienza è preceduta da un colloquio conoscitivo e dalla raccolta di informazioni socio-sanitarie, in modo da garantire una presa in carico adeguata e personalizzata.

## 4.3 La giornata tipo

La Comunità Integrata per anziani, è una struttura residenziale attiva 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, comprese le festività. Per garantire il benessere degli ospiti e il corretto svolgimento delle attività quotidiane, è importante rispettare alcuni orari di riferimento:

**06.00 - 08.30** Sveglia. Gli Ospiti che lo desiderano possono rimanere a letto oltre.

Le pratiche igienico-sanitarie, di norma, vengono svolte prima della colazione; non esistono però regole rigide e uguali per tutti.

**08.30 - 09.15** Colazione. Di norma è servita nella sala da pranzo, tuttavia è possibile in caso di necessità la distribuzione della colazione a letto con relativo aiuto all'assunzione della stessa.

**Fino alle 9.30** Le attività prevalenti sono: la sveglia, l'igiene personale, la colazione, la vestizione e la cura della persona.

**Dalle 09.30** Esecuzione dei rispettivi piani di lavoro, trattamenti infermieristici e riabilitativi, visite mediche, interventi programmati nei piani di lavoro; gli Ospiti verranno coinvolti in attività di animazione, socializzazione, dialogo.

**12.00- 13.00** Pranzo agli Ospiti.

**13.00 - 15.00** Gli Ospiti che lo desiderano vengono messi a riposare, a letto o in poltrona.

**Dalle 15.00** Inizia l'alzata degli Ospiti.

**15.00 - 18.00** Gli Ospiti possono partecipare ad attività di animazione, socializzazione, attività ludico motorie, attività riabilitative.

**16.00** Distribuzione della merenda.

**18.30 - 20.00** Cena agli Ospiti.

**Dalle 20.00** Gli Ospiti possono intrattenersi nei soggiorni per momenti di svago - TV, conversazioni varie mentre gli Ospiti che lo desiderano vengono preparati per la notte.

**Dalle 20.30** Preparazione per la notte per gli Ospiti che desiderano andare a letto.

#### 4.4 Alcune regole per la convivenza

Al fine di rendere possibile un'uscita in sicurezza, garantendo farmaci prescritti ed eventuali ausili, qualsiasi uscita dalla Struttura per poche ore o giorno deve essere anticipata al Responsabile della Struttura.

Si suggerisce di non tenere con sé oggetti personali di valore o rilevanti somme di denaro.

#### 4.5 Presenza dei familiari

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

La Struttura è aperta a familiari, amici e conoscenti, dalla mattina alla sera. Si consiglia comunque, di rispettare i momenti della giornata dedicati alle attività quotidiane programmate.

Per rispetto della privacy degli Ospiti e per consentire il lavoro agli operatori, i familiari ed amici sono invitati ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli Ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

All'interno della struttura sono presenti spazi dedicati alla socializzazione e alle attività collettive.

#### 4.6 Tutela della privacy

Aldia si impegna a trattare i dati personali degli Ospiti nel rispetto del D. Lgs.

196/2003 e del Regolamento Europeo n. 2016/679 "GDPR". I dati sono conservati presso la sede legale.

## 5. SEGNALAZIONI E RECLAMI

La Cooperativa Aldia è attenta ad ogni segnalazione, suggerimento o apprezzamento che possa pervenire da Ospiti o Familiari ritenendoli strumenti utili per garantire un servizio che sia sempre adatto alle aspettative degli Ospiti e calato sui loro bisogni.

È possibile presentare un reclamo, segnalare un disservizio o un apprezzamento comunicandolo Responsabile di struttura oralmente o per iscritto.

### 5.1 Rilevazione grado soddisfazione di ospiti/caregiver

Il grado di soddisfazione degli Ospiti è rilevato dal Responsabile di Struttura attraverso i colloqui con i famigliari e tramite il monitoraggio quotidiano dell'equipe di professionisti.

La Cooperativa Aldia rileva il grado di soddisfazione di Ospiti e Familiari attraverso il Questionario di gradimento che viene distribuito annualmente.

Questo strumento serve ad analizzare i servizi prestati in Struttura e permette di evidenziare eventuali suggerimenti.

### 5.2 Sicurezza

È presente un servizio di prevenzione e protezione che conta le seguenti figure:

RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione): professionista di comprovata esperienza in materia di misure antinfortunistiche.

RLS (Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori): eletti dai lavoratori stessi, che collaborano con la struttura alla messa in sicurezza degli ambienti di lavoro e, di conseguenza, dedicati agli Ospiti.

MEDICO COMPETENTE: nominato dalla Direzione Generale si occupa della sorveglianza sanitaria dei lavoratori.

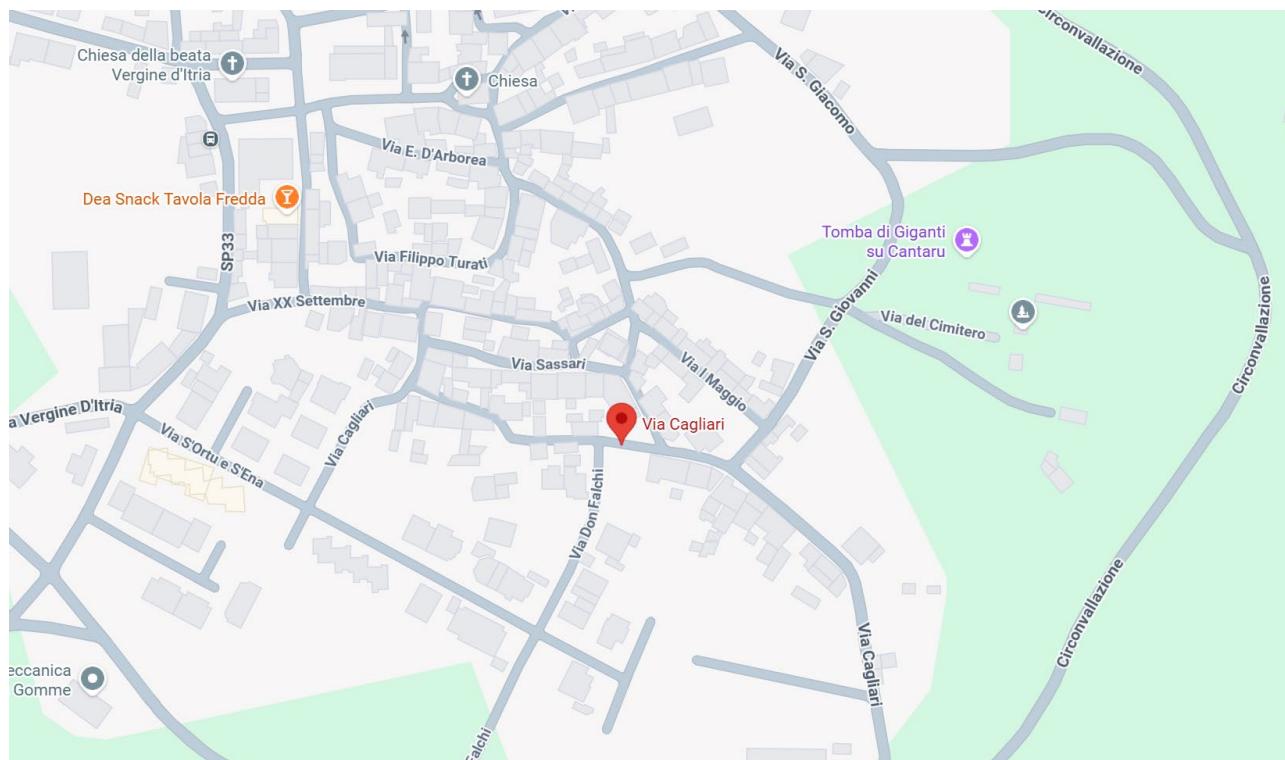
ADDETTI ANTINCENDIO: operatori presenti in turno addestrati a intervenire in caso di incendi per tutelare la salute e l'incolumità degli Ospiti.

Si precisa che, per motivi di sicurezza, nessun Ospite è autorizzato ad installare o utilizzare in Struttura apparecchiature elettriche o attrezzature che potrebbero potenzialmente causare corti circuiti.

In tutta la Struttura è severamente vietato fumare.

## 6. COME RAGGIUNGERCI

La comunità integrata per anziani via Cagliari sn Noragùgume



### 6.1 CONTATTI

|  |  |
|--|--|
| Sede della Struttura                           | Via Cagliari sn, Noragùgume  |
| Telefono                                       |  |
| Email del Servizio                             | <a href="mailto:Laura.loi@aldia.it">Laura.loi@aldia.it</a><br>mauro.guerriero@aldia.it |
| Resp.Area Strutture Socio sanitarie Aldia      | Dott. Mauro Guerriero  |
| Coord. Area strutture socio sanitarie Aldia    | Dott.ssa Laura Loi   |
| Contatti                                       | Tel. 3336880353/3474597024   |
| Orari di copertura del Servizio amministrativo | Tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 15.30                          |
| Indirizzo PEC                                  | aldia@pec.confcooperative.it   |