



CARTA DEI SERVIZI

**CASA RESIDENZA ANZIANI "LORENZO PERACCHI"
FONTANELLATO (PR)**

Casa Residenza Anziani

"Lorenzo Peracchi"

Via XXIV Maggio, 16. - Fontanellato PR

Tel. 0521 821122

Email: coord.peracchi@proges.it

ZENIT SOCIALE

Via Colorno, 63 - Parma (PR)

Tel. 0521 600280/281

E-mail: zenitsociale@zenitsociale.it

PEC: zenitsociale@legalmail.it

Premessa

Gentile Signora/e,

Il documento che Le viene presentato costituisce la “Carta dei Servizi” della **CASA RESIDENZA ANZIANI “L. PERACCHI”**.

La struttura è gestita dalla “Consorzio Zenit soc. Cooperativa” di Parma, che assicura lo svolgimento e l’erogazione di tutti i servizi necessari al soddisfacimento dei bisogni degli ospiti.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il “Consorzio Zenit Soc. Coop” intende perseguire al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue attese.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all’interno della struttura Protetta. La invitiamo, quindi, a offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali mancanze e/o disservizi.

A tale scopo è a Sua disposizione un apposito “Modulo di segnalazioni e suggerimenti” da utilizzare quando lo ritenga opportuno, e un “Questionario di valutazione del grado di soddisfazione” che La invitiamo a compilare annualmente; entrambi a sua disposizione presso la Struttura.

Faremo tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirle prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere dei nostri Clienti e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto dell’identità, dignità, libertà e riservatezza dei nostri Clienti; vogliamo offrire loro un’esistenza serena con l’aiuto di personale competente e professionale attento a ogni Vostra esigenza

Il Presidente

REV 0	REV 5	REV 6	REV 7	REV 8	REV 9	REV 10	REV 11	REV 12	REV 13	REV 14	REV 15	REV 16
22/09/11	15/01/16	10/03/16	01/07/16	01/10/16	01/12/16	01/07/17	01/10/17	01/01/18	01/07/18	01/01/19	20/07/19	01/01/2020
REV 17	REV 18	REV 19	REV 20									
01/01/21	01/01/22	01/01/23	01/03/24									

Principi e Valori

I servizi approvati da PRO.GES. ed erogati dalla CRA Lorenzo Peracchi, i programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

- **Eguaglianza dei diritti:** i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicofisiche esocio economiche, dalla cultura e dalla religione.
- **Imparzialità:** nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.
- **Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza:** Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori instaurano una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre è garantito il rispetto delle abitudini di vita.
- **Continuità:** Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.
- **Diritto di scelta:** i cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.
- **Efficienza – efficacia:** I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.
- **Partecipazione e informazione:** la partecipazione del cittadino alla prestazione della CRA Lorenzo Peracchi deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

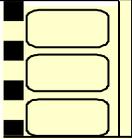
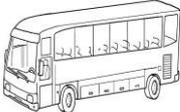
Servizi offerti

La Struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali alle persone ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico-sanitario adeguato: controlli medici, terapie, medicazioni e prestazioni riabilitative.

La Struttura funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero.

Area Medica					
	Accetta non Autosufficienti		Presenza Infermieristica		Fisioterapia
	Servizio di Podologia		Presenza Servizio Cure alla persona		Medico di struttura

Servizi alberghieri					
	Possibilità di Ricevere Telefonate		Servizio Di cucina		Servizi di Lavanderia
	Servizi di Barbieria e parrucchiera		Aria condizionata		Ampio Parco interno

Attività di animazione					
	Ginnastica dolce		Laboratorio di musica		Servizio tv satellitare e DVD
	Laboratori manuali e occupazionali		Riabilitazione cognitiva		Attività Ricreative
	Servizi Religiosi				Uscite Periodiche
	Iniziative aperte al pubblico		Feste di compleanno		Progetti di animazione personalizzati



I servizi nel dettaglio:

1. Operatori socio sanitari (O.S.S.), addetti all'assistenza di base
2. Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
3. Servizio Medico
4. Servizio Infermieristico
5. Servizio di terapia fisica e riabilitazione
6. Servizio di animazione
7. Servizi alberghieri

1. Operatori Addetti all'Assistenza di Base OSS

Gli operatori addetti all'assistenza di base (OSS) sono figure qualificate e professionali, garantiscono l'assistenza di base a tutti gli Ospiti della Residenza ed in particolare conservano, promuovono esuportano l'autonomia degli Ospiti stessi, nelle loro funzioni personali quotidiane.

Mantengono e curano la corretta mobilitazione degli Ospiti costretti a letto, l'igiene, i cambi della biancheria. Si occupano inoltre dell'igiene personale completa, che viene garantita secondo un preciso programma ed effettuata in locali idonei con attrezzature e prodotti adeguati. L'assistenza è personalizzata e modulata sulle diverse esigenze degli ospiti.

L'operatore all'interno della struttura riveste un ruolo fondamentale in quanto è colui il quale, a contatto diretto con l'ospite, ne rileva le particolari ed immediate esigenze, gli eventuali cambiamenti, dandone tempestivamente comunicazione agli Infermieri in servizio ed al Medico.

Le OSS svolgono la loro attività con umanità, solidarietà, disponibilità e discrezione, prevenendo il decadimento psico-fisico dell'Ospite, stimolandone le potenzialità residue al fine di mantenere e/o recuperare le autonomie personali.

Le OSS infine, assegnate in numero conforme alle disposizioni di legge e ai parametri delle convenzioni con l'AUSL, sono presenti nelle 24 ore, interagiscono e si coordinano con il personale infermieristico, i fisioterapisti, l'animatore, per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni peculiari di ogni Ospite.

2. Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'equipe.

Viene revisionato almeno semestralmente e/o in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

L'equipe composta da Medico, Infermiere, OSS, Fisioterapista, Animatore, RAA, compie un'analisi multidimensionale dell'Ospite; ogni professionalità porta il proprio contributo nell'individuare le criticità ma anche le potenzialità dell'Ospite, al fine di creare un quadro complessivo, dal quale sia possibile

partire per pianificare gli interventi da effettuare per garantire il maggior livello di benessere personale possibile.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari/care giver e le figure professionali dell'équipe multidisciplinare, inoltre, si invitano i famigliari/care giver a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato e personalizzato al fine di garantire all'Ospite una risposta coerente con le sue peculiari esigenze, bisogni e potenzialità.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'Ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo intorno a lui, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.

Nel piano sono esplicitate le attività da svolgere per ottenere risultati di salute e di benessere; la verifica dei risultati avviene nella riunione periodica dell'équipe multidisciplinare. In tale sede vengono esaminati i risultati raggiunti, che possono indicare il successo dell'applicazione del programma con l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

3. Servizio Medico

L'Azienda Sanitaria Locale di Parma – Distretto di Fidenza garantisce all'interno della struttura l'assistenza medica. Il Medico Responsabile Sanitario della struttura, è presente tutti i giorni, esclusi i festivi e prefestivi. La continuità assistenziale sanitaria, in assenza del medico, durante le ore notturne e nei giorniprefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia medica. Per ogni ospite il Medico compila eaggiorna la cartella sanitaria sulla quale sono registrate tutte le diagnosi, le terapie, i risultati di eventuali analisi e gli interventi, compresi quelli degli specialisti.

Il Medico fa parte dell'équipe per l'elaborazione e la verifica dei PAI. Richiede le visite specialistiche per gli ospiti presso i presidi ospedalieri pubblici e/o privati.

Il Medico di Struttura svolge attività preventiva e di educazione sanitaria, fornisce informazioni sulle condizioni di salute e sui trattamenti terapeutici agli ospiti ed ai loro familiari. Il Medico è a disposizione dei familiari durante l'orario di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente.

4. Servizio Infermieristico

E' operativo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 20.00 ed è composto da un'équipe di Infermieri professionali e da una figura di coordinamento.

L'Infermiere, iscritto all'Albo, è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza infermieristica, organizzata secondo i vigenti standard gestionali regionali. L'assistenza infermieristica (che prende impulso e realizza le prescrizioni ed indicazioni del Medico curante) viene intesa sia come attività preventiva che come terapeutica, ma ha anche una valenza di natura relazionale ed educativa. Gli Infermieri, nell'ambito del loro lavoro, si fanno carico di tutte le attività sanitarie a favore degli ospiti, operando in conformità ad un "Codice Deontologico" ed improntando il loro lavoro alla massima professionalità. Sono, inoltre, a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dagli

stessi ospiti o dai familiari. Infine, gli Infermieri svolgono il loro lavoro avendo cura di integrarlo con quello delle altre figure dell'équipe multi professionale (RAA, OSS, TdR ed Animatrice).

La Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS) è la figura che coordina ed indirizza il gruppo degli Infermieri; si rapporta direttamente con la Coordinatrice di struttura ed è componente dello Staff multi professionale.

5. Servizio di terapia fisica e riabilitazione

Il Servizio di terapia fisica riabilitativa, è attivo dal lunedì al venerdì ad esclusione dei festivi; è svolto da una fisioterapista che dispone di una palestra dotata di appositi attrezzi.

I fisioterapisti sono gli operatori sanitari che svolgono in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita.

In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, e nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista persegue i seguenti obiettivi:

- Elaborare, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione, volto all'individuazione e al superamento del bisogno dell'Ospite,
- Pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali,
- Mantiene e/o recupera le capacità residue dell'Ospite,
- Lavora sul recupero per danni causati da traumi particolari, come ad esempio quelli muscolari,
- Lavora sulle complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento o immobilizzazione,
- Valuta la mobilizzazione dell'utente, propone l'adozione di protesi ed ausili, addestrandone all'uso e verificandone l'efficacia.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (parallela - multi terapica, cyclette, specchio quadrettato, scala standard, attrezzi, ecc.) e si effettua mediante un trattamento individuale.

Per gli ospiti allettati l'attività fisioterapica si svolge nella stanza da letto con appositi strumenti.

6. Servizio d'animazione

Il servizio è svolto da un'Animatrice presente in struttura il lunedì e giovedì dalle ore 10.00 alle ore 18.00 ed il martedì, mercoledì, il venerdì e sabato dalle ore 13.00 alle ore 18.30.

Il servizio di animazione si prefigge l'obiettivo di contribuire al miglioramento della qualità di vita e di relazione degli utenti, anche attraverso la collaborazione con tutto il personale, al fine di ridurre il disagio dovuto alla permanenza in "comunità". In tale prospettiva, l'Animatrice collabora con le altre figure professionali, affinché l'accoglienza e l'inserimento degli utenti nella struttura sia il più adeguato possibile alle caratteristiche specifiche della persona. Partecipa, inoltre, attivamente alla stesura del PAI degli

utenti, sempre in integrazione con la altre figure professionali. E', a tutti gli effetti, componente dello Staff multi disciplinare di coordinamento della struttura.

L'animatrice, come le altre figure, si pone l'obiettivo del recupero e mantenimento della capacità ed autonomie residue degli utenti. A tal fine, organizza una serie di attività occupazionali e di stimolazione cognitiva, oltre che numerose iniziative che promuovono la messa in relazione dell'esterno della struttura con l'interno.

La programmazione delle attività viene effettuata attraverso la compilazione di Programmi giornalieri, settimanali ed annuali di tutte le attività sia ricreative (Feste a tema e di Compleanno o uscite per visite mirate), che occupazionali e di stimolazione o attività legate ai laboratori creativi (danza terapia, oggettistica etc.).

Il Programma della attività settimanali e mensili sono esposti nell'apposito pannello informativo dedicato ad utenti e familiari.

L'Animatrice si avvale anche della collaborazione di soggetti (singoli o collettivi) afferenti al volontariato locale, in particolare per l'organizzazione di Feste od eventi particolari.

8. Servizi Alberghieri e Generali

8.1) Servizio Cucina-Ristorazione

Per l'organizzazione e la gestione della parte legata alla ristorazione l'Ente gestore si avvale della cooperativa Camst.

Il servizio di ristorazione è fornito attraverso personale interno qualificato e con la supervisione di un "Direttore di Locale", che ne coordina l'attività. Si avvale della consulenza del SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'Ausl anche per garantire la massima sicurezza, gradevolezza ed adeguatezza ai bisogni degli alimenti proposti.

Il Menù, oltre a seguire l'andamento delle stagioni, è modulato per rispondere il più possibile ai gusti personali dell'anziano. Infatti, sulla base anche di indicazioni di carattere sanitario e di un Protocollo di personalizzazione "ad hoc" (che viene attivato dalla Coordinatrice di struttura), esiste la possibilità che la cucina interna provveda a fornire Menù o singoli alimenti personalizzati.

Al fine di garantire il maggior benessere alimentare possibile, tenuto conto anche dello stato di fragilità che caratterizza l'utenza, l'Ente gestore ha attivato la proposta della LINEA BIOLOGICA.

Inoltre, il servizio offre una produzione specializzata di cibi frullati. Particolare attenzione, infatti, è rivolta anche agli anziani che presentano disagi e ridotte autonomie nella sfera dell'alimentazione.

Gli alimenti sono preparati giornalmente all'interno della cucina, da personale qualificato. La qualità degli alimenti prodotti all'interno della cucina è garantita, oltre che dalla scelta delle materie prime utilizzate, dalla selezione e controllo dei fornitori.

8.2) Servizio Lavanderia e guardaroba

La Casa Residenza Anziani fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba. L'abbigliamento personale degli ospiti viene lavato, stirato e riparato all'interno della struttura. E' previsto che i capi siano contraddistinti tramite l'applicazione di apposite targhette numerate. Tale operazione deve essere effettuata dai familiari prima dell'ingresso in struttura. In caso l'utente non abbia riferimenti familiari, il personale della struttura provvede all'applicazione delle targhette.

In fase di accoglienza e ad ogni reintegro del vestiario, gli anziani e i loro familiari sono invitati a consegnare i capi numerati alla RAA di reparto.

Anche se i prodotti utilizzati dal servizio e le procedure adottate sono rispettose del buon mantenimento dello stato dell'abbigliamento, si evidenzia che il lavaggio industriale del vestiario può danneggiare i capi delicati.

Nel caso in cui vi sia un danneggiamento del vestiario dovuto ad errori del personale, il gestore provvederà al reintegro.

Il servizio di lavanderia piana (lenzuola, federe, asciugamani, tovaglie) viene affidato dall'Ente gestore ad una Ditta esterna specializzata nel settore.

8.3) Servizio Pulizie

Viene garantita, da personale addetto e formato/aggiornato adeguatamente, la massima cura nell'esecuzione del servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti personali e comunitari (inclusi superfici piane, arredi e attrezzature) della struttura. Infatti, l'organizzazione del servizio prevede la pulizia ordinaria e straordinaria degli spazi di vita privata e comunitaria dell'anziano e di tutti i servizi igienici tramite tecniche innovative in conformità a specifici protocolli e programmi, con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti. A tutela degli ospiti e dei visitatori esterni, il servizio pulizie si è dotato di uno specifico carrello multiuso atto a ridurre eventuali rischi e disagi a carico degli ospiti, nonché di adeguata segnaletica dei pericoli (come i pavimenti bagnati).

8.4) Servizio Religioso

All'interno della Casa Residenza è a disposizione degli utenti una cappella. Ogni venerdì viene celebrata la Santa Messa. È garantita agli ospiti l'assoluto rispetto delle convinzioni religiose e morali, nonché libertà di culto. Gli anziani che professino religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi al Coordinatore di struttura per l'individuazione di tempi e luoghi necessarie alle proprie esigenze di culto.

8.5) Servizio di Parrucchiere/Barbiere

La Struttura è dotata di attrezzature per l'attività di parrucchiere e podologo. Questo servizio è utilizzato da tutti gli ospiti di Casa Residenza Anziani. In carico alla Raa di reparto l'organizzazione del servizio che si svolge su programmazione e garantisce almeno un intervento mensile.

8.6) Trasporti e accompagnamento

In caso di necessità, come per l'esecuzione di visite specialistiche o per l'accesso ai Presidi Sanitari territoriali od ospedalieri, la struttura si avvale della collaborazione della Croce Rossa Italiana (CRI). Per gli anziani non trasportabili con mezzi ordinari, viene attivato un servizio di ambulanza.

L'ingresso

L'ammissione degli anziani in Casa Residenza è di competenza esclusiva del Servizio Sociale del Comune di residenza dell'anziano, che ne cura l'istruttoria.

L'Assistente Sociale Responsabile del caso del Comune, ricevuta la domanda, provvede alla valutazione del bisogno avvalendosi dell'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica), che propone al Servizio Assistenza Anziani (SAA) l'inserimento in struttura.

Il SAA a sua volta redige la graduatoria d'ingresso secondo le modalità previste dai protocolli vigenti.

Il SAA comunica alla struttura ospitante il nominativo della persona anziana da inserire quando vi è la disponibilità di un posto.

L'accoglienza

Il Coordinatore della Struttura, ricevuto dal SAA il nominativo e la documentazione elaborata dai Servizi territoriali distrettuali relativa al nuovo anziano, provvede a prendere contatti con l'anziano e/o i suoi familiari, anche allo scopo di acquisire tutte le informazioni necessarie per una corretta e adeguata accoglienza e gestione dell'anziano in casa residenza. Infatti, preliminarmente ad un nuovo inserimento, viene effettuato il colloquio tra l'anziano o il suo familiare e lo Staff multi professionale (di cui fa parte la Coordinatrice, la RAA, l'IP, la TdR e l'Animatrice) finalizzato ad un'adeguata e tempestiva presa in carico e progettazione attinente ai bisogni sociali e sanitari specifici e personalizzati.

Di norma contestualmente a ciò, viene anche effettuata la stipula del Contratto di inserimento e scambio della relativa documentazione di legge. Di quest'aspetto si occupa esclusivamente la Coordinatrice o suo delegato.

La prima fase dell'accoglienza viene avviata, di norma, qualche giorno prima di quello concordato per l'ingresso dell'anziano: la RAA, infatti, informa del nuovo ingresso registrando nell'apposita documentazione di servizio l'orario e le modalità di inserimento dell'ospite precedentemente concordato. Ogni figura professionale, inoltre, per quanto di propria competenza, predispone la documentazione personalizzata.

Il giorno dell'ingresso il personale di struttura accoglie l'anziano ed i suoi familiari, li accompagna all'interno degli ambienti di riferimento e, qualora le condizioni lo permettano, li accompagna in una visita della struttura e fornisce le prime spiegazioni sul funzionamento del servizio.

L'anziano o per lui il familiare è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- Carta d'identità in corso di validità e codice fiscale
- Tesserino sanitario
- Esenzione Ticket
- Documentazione sanitaria
- Copia del verbale del riconoscimento dello stato di invalidità (qualora la condizione sussista)
- Documentazione inerente la fornitura personalizzata di presidi per l'incontinenza (tramite Ausl), se già attivata

Al momento del colloquio di accoglienza si informa l'ospite e/o i suoi familiari della possibilità del passaggio in cura al Medico di medicina generale incaricato dall'azienda AUSL.

Anche attraverso strumenti di valutazione multidimensionali dei bisogni specifici, si procede alla definizione del piano di assistenza individualizzato (PAI), di norma entro 30 giorni dalla data d'ingresso.

I familiari vengono coinvolti per la condivisione del Progetto personalizzato di cura. L'équipe multi professionale è sempre a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari per accogliere ulteriori suggerimenti sulle scelte progettuali di cura attuate.

La giornata tipo

La vita nella Casa residenza è caratterizzata da ritmi quotidiani, che cercano di conciliare le necessità organizzative con le esigenze individuali degli ospiti. E' opportuno che gli ospiti conoscano in linea di massima le attività svolte e in quali fasce orarie.

Al mattino alle 7.00 iniziano le attività assistenziali: il personale di cura (O.S.S. ed I.P.) esegue l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8.30 è distribuita la colazione, con l'aiuto da parte del personale per gli ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di cure estetiche, animazione e fisioterapia; nella prima mattinata sono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica; il personale O.S.S. provvede alla distribuzione ad aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche durante la mattinata (verso le 10.30).

Il pranzo è distribuito alle ore 12.30 con possibilità di Menù a scelta. A tutti gli ospiti è fornita dal personale un'adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

Dopo il pranzo, gli ospiti che lo desiderano e chi ha una indicazione socio – sanitaria, sono accompagnati nelle loro stanze a riposare mentre gli altri possono trattenersi nei locali comuni. Inoltre è garantita la mobilizzazione degli utenti allettati e l'igiene, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione delle bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.30, proseguono anche le attività di animazione e socializzazione. Tra le ore 15,30 e 16.00 il personale assistenziale provvede alla distribuzione della merenda, che varia a seconda della stagione calda o fredda.

La distribuzione della cena, con menù a scelta tra i piatti proposti, avviene alle 18,30; dalle ore 20.00 circa gli Operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti ed alla preparazione per la notte. Anche nella fascia oraria serale gli Infermieri si occupano dell'eventuale somministrazione delle terapie serali.

Durante la notte gli anziani sono vigilati da parte del personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei supporti per l'incontinenza ed alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale.

Gli orari di visita

Gli ospiti possono ricevere visite tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, salvo richieste particolari da parte dei familiari, che attraverso richiesta specifica e preventiva alla Direzione, possono usufruire di una fascia oraria flessibile e più consona alle necessità personali dell'anziano. La chiusura serale della struttura è fissata alle ore 20.00 previa comunicazione del personale di servizio.

Partecipazione ed ascolto

La partecipazione dei familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita e promossa poiché crea un collegamento importante con il proprio ambiente familiare. Periodicamente sono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, S. Giovanni, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

E' presente un Comitato rappresentativo degli ospiti e dei familiari che annualmente si pone, insieme al Coordinatore ed all'Amministrazione comunale, obiettivi specifici per aumentare la partecipazione e la condivisione dell'organizzazione delle attività e del servizio erogato in struttura. Tale Comitato si riunisce più volte all'anno e provvede anche ad analizzare gli aspetti più rilevanti del servizio e ad accogliere istanze eventualmente presentate da utenti o familiari ai relativi rappresentanti.

La partecipazione dei familiari, inoltre, viene promossa dall'Ente gestore attraverso la somministrazione annuale del Questionario di gradimento del servizio, i cui risultati vengono presentati all'incontro annuale che l'Ente gestore organizza insieme all'Amministrazione comunale con tutti i familiari ed utenti della Residenza.

Infine, l'ascolto degli utenti e familiari, quindi anche la loro partecipazione alla vita della struttura, è garantito dalla possibilità di esprimere in qualunque momento la loro opinione, il loro suggerimento o un eventuale criticità riscontrata nell'erogazione del servizio sia attraverso l'opzione di parlare direttamente con la Direzione, che attraverso la compilazione dell'apposito Modulo "Segnalazioni e Suggerimenti", che – una volta compilato – può essere messo nell'apposita Cassetta o consegnato al personale presente. Sia il Modulo che la Cassetta sono a fianco del Pannello informativo per utenti e familiari, nel corridoio principale di accesso alla struttura. Si tiene a sottolineare che i Moduli non riconducibili a specifici utenti non danno la possibilità alla Direzione di fornire risposte.

Le dimissioni

Le dimissioni dell'anziano dalla struttura possono avvenire per i seguenti motivi:

Trasferimento ad altra istituzione: la Direzione passa le comunicazioni socio-sanitarie riguardanti l'anziano alla nuova struttura, consegna a quest'ultimo i beni di proprietà. Il Responsabile Sanitario invia, su richiesta scritta, una copia della cartella medica alla nuova residenza dell'anziano dimissionario.

Dimissioni volontarie: le clausole relative sono contenute nel Contratto di inserimento, di cui la presente Carta dei Servizi è allegato. La Raa di nucleo esegue la consegna all'ospite di tutti gli oggetti personali. Il Responsabile Sanitario consegna una lettera di dimissioni, e su richiesta scritta una copia della cartella medica dell'ospite dimissionario o a un familiare se provvisto di delega da parte dell'ospite.

Dimissioni per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche dell'ospite: in tal caso il Medico curante, in collaborazione con la Direzione, attiva il SAA distrettuale che, in accordo con le professionalità competenti, eseguirà una rivalutazione del caso ed un eventuale trasferimento in altro contesto più adeguato ai bisogni di cura dell'anziano.

La Direzione è a disposizione degli ospiti e dei loro familiari per migliorare la qualità dei servizi offerti, assicurando informazioni ed ascolto. La tutela degli anziani (e della loro famiglia) è assicurata anche attraverso la possibilità di presentare un reclamo avendo la certezza che i rilievi e le osservazioni critiche avanzate riceveranno rapidamente giusta considerazione e risposta, come meglio specificato precedentemente.

Partecipazione e tutela

- **Relazioni con il pubblico:** la direzione è a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed **osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.**
- **Comitato di Partecipazione:** Pro.Ges. è a disposizione per attivare un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti. Potrà, inoltre, ricercare soluzioni innovative per una più funzionale realizzazione dei compiti di istituto e per una migliore programmazione delle attività quotidiane.
- **Finalità e Valori:** I Responsabili e il personale della Casa Residenza Lorenzo Peracchi opera al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, e persegue le seguenti Finalità e Valori fondamentali:
 1. Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano non autosufficiente, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
 2. Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
 3. Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
 4. Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
 5. Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- **Diritti e doveri degli ospiti** (e dei loro familiari):
 - Diritto a conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
 - Diritto a ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
 - Diritto a conservare i legami affettivi e relazionali.
 - Diritto a partecipare alle attività ricreative e di animazione.
 - Diritto a conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
 - Diritto di essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
 - Diritto essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.
 - Diritto di presenziare al comitato di partecipazione, in cui esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.
 - Il dovere di avere buona cura del materiale, delle attrezzature dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.

- Ogni uscita deve essere comunicata alla direzione/reparto almeno 48 ore prima della data prevista, fatto salvo situazioni avente carattere d'urgenza. L'autorizzazione alle uscite degli ospiti all'esterno della struttura deve sempre essere sottoscritta dal medico responsabile. L'eventuale accompagnatore dell'ospite deve essere identificabile e deve compilare e firmare apposito modulo in infermeria.
- Il dovere di informare la Direzione di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata su apposita scheda controfirmata dal parente e dall'operatore in turno.
- Il dovere di rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al referente di nucleo (R.A.A. Responsabile Attività Assistenziali) o alla direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- Il dovere di consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli ed eventuali riparazioni.
- Il divieto di fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.

• Tutela della privacy

Tutto il Personale che lavora presso la Struttura è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti. La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy.

PRO.GES. effettua formazione specifica, consegnando ed illustrando, a tutto il personale, il proprio Codice Comportamentale che nella parte dedicata alla tutela della privacy si occupa approfonditamente di:

- Segreto professionale
- Riservatezza degli archivi e dei materiali cartacei
- Riservatezza delle comunicazioni telefoniche
- Riservatezza dei colloqui e delle riunioni
- Riservatezza degli archivi e dei supporti informatici

La Qualità

La Casa Residenza Anziani "Lorenzo Peracchi" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela ed al benessere della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite; a tal fine la struttura concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- Estendere la personalizzazione degli interventi
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso un lavoro di equipe
- Favorire ulteriormente la partecipazione degli Ospiti al miglioramento del servizio
- Prevenire l'eventuale decadimento psico-fisico dell'Ospite

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità del servizio gli Addetti all'assistenza di base operanti all'interno della struttura sono coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e Ospiti/Famigliari. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ai diversi livelli infine, hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio. Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

La Struttura considera significativi i seguenti standard di qualità, e ne assicura il rispetto all'interno della struttura:

Area: servizi di Socio Assistenza e Sanitari

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
A tutti i clienti è garantita un'approfondita igiene quotidiana.	N° di clienti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul n° totale	Verifica delle consegne adb Protocolli assistenziali
Tutti i clienti vengono alzati tutte le mattine salvo prescrizione medica	N° di clienti alzati quotidianamente sul n° totale	Verifica delle consegne adb; Piano di lavoro specifico; Protocollo di slittamento; Protocollo emergenza
A tutti i clienti incontinenti vengono garantiti almeno tre cambi al giorno	N° di cambi quotidiani di Presidi per l'incontinenza	Piano cambi Presidi per l'incontinenza; Verifica delle consegne Adb
Tutti i clienti effettuano un bagno completo ogni sette giorni	N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun cliente	Verifica delle consegne Adb; Controllo Scheda Bagni/Igiene
A tutti i clienti garantita un'assistenza personalizzata	N° di P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) sul n° totale dei clienti	Verifica campione
A tutti i clienti che ne hanno necessità è garantito un	N° di clienti sui quali si applica un programma di riabilitazione	Elenco mensile dei clienti trattati

programma di riabilitazione	sul n°totale dei clienti segnalati	
Al cliente è garantita la presenza del Medico	Lettera d'incarico	Verifica sul campo
Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali	N° di clienti che partecipano settimanalmente alle attività	Diario settimanale
A tutti i clienti sono garantite visite mediche programmate oltre alle visite urgenti	N° di visite programmate per ogni cliente	Confronto con medico (trimestrale)

Area: servizi alla Persona

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tutti i clienti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/podologo, comprese nella Retta almeno una volta al mese	Presenza del parrucchiere e del Podologo	Verifica sul campo

Area: Servizio alberghiero

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La struttura garantisce l'applicazione di un piano di pulizie e sanificazione a periodicità differenziate (giornaliere, settimanale, mensile, ecc...)	Piani di lavoro ausiliarie	Periodica attraverso il Piano di Controllo Mensile
La struttura è attenta ai gusti dei clienti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità	Menù mensile, n° diete personalizzate, reclami	Csa, esposizione del menù

Area: Personalizzazione e Umanizzazione

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Tutto il personale a contatto con il cliente è chiaramente identificabile	N° di operatori identificabile tramite divisa rispetto al n°totale	Verifica sul campo
Coinvolgimento dei familiari	Incontro con i parenti	Traccia Colloqui Registro Reclami Cliente
I clienti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'Indice di Gradimento dei vari servizi	N° dei questionari distribuiti sul n°totale dei clienti	Questionari compilati e restituiti

Contatti

Casa Residenza Anziani

“Lorenzo Peracchi” – Fontanellato (PR)

Telefono: 0521 821122

Email: coord.peracchi@proges.it

ZENIT SOCIALE

Via Colorno, 63 - 43121 Parma

Tel. 0521 600280/281

E-mail: zenitsociale@zenitsociale.it

Suggerimenti e segnalazioni

PRO.GES. Garantisce la funzione di tutela nei confronti dei clienti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità

	SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI	Data di compilazione:
---	--	------------------------------------

al servizio e la qualità delle prestazioni. Segnalazioni e suggerimenti sono utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi.

La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Agli ospiti e ai loro familiari, inoltre, viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il responsabile della qualità redige una relazione sull'attività della struttura. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.



Il sottoscritto.....

Residente a **Prov. () Via**

Recapito telefonico:.....

IN QUALITA' DI:

- Ospite
- Parente (specificare grado di parentela)..... dell' ospite.....
- Altro (specificare).....

INTENDE SOTTOPORRE ALLA DIREZIONE DELLA STRUTTURA

IL SEGUENTE: reclamo suggerimento apprezzamento

SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

- Sanitario (Medico, Infermiere, Fisioterapista) Assistenziale Animazione
- Alberghiero (Ristorazione, Lavanderia, Guardaroba, Pulizie) Direzione

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

.....
.....
.....
.....

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo la Cooperativa Pro.Ges al trattamento dei dati di cui sopra.

Firma

Il presente modulo deve essere consegnato alla R.A.A. o imbucato nella apposita cassetta posta all' ingresso della Residenza. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dall' inoltro.

Scheda di segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti	Rev 0 del 01/06/14	Pagina 1 di 2
--	--------------------	---------------

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELLA CASA RESIDENZA

DATA DI RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE:

DATA DELLA RISPOSTA:.....

RISPOSTA FORNITA: di persona telefonicamente per iscritto

MODALITA' CON CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA:

FIRMA DEL COORDINATORE RESPONSABILE

Scheda di segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti	Rev 0 del 01/06/14	Pagina 2 di 2
--	--------------------	---------------

ALLEGATO 1 (REV. 2 - 30.12.2019)

La tabella che segue riporta l'elenco degli standard di qualità con annessi i relativi indicatori che la struttura offre al cliente, garantendo efficienza ed efficacia in un ambiente che mira al benessere degli ospiti nel rispetto delle normative vigenti.

Area: Servizi		
STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Assistenza Medica	Presenza del medico nelle fasce orarie esposte	Verifica della presenza del medico
Assistenza Infermieristica	Presenza quotidiana dell'IP, 13 ore al giorno	Verifica della presenza dell'IP, con corrispondenza del nominativo previsto
Servizio di fisioterapia	Presenza dal lunedì al venerdì	Verifica della presenza del FKT, con corrispondenza del nominativo previsto
Attività di animazione	Presenza animatore tutti i giorni feriali	Verifica della presenza dell'animatore, con corrispondenza del nominativo previsto
Attività Assistenziali	Presenza quotidiana di OSS, nelle 24 ore	Verifica della presenza dell'operatore, con il rispetto degli orari previsti
Attività di Supporto Psicologico	Presenza dello Psicologo nelle equipe programmate e su richiesta	Verifica della presenza e della disponibilità.
Servizio Amministrativo	Presenza dal lunedì al venerdì	Verifica della presenza del personale negli orari previsti
Servizio di Parrucchiere e Podologo	Mediamente 1 servizio al mese a ospite	Verifica del rispetto di tale indicatore sul registro degli operatori
Servizio di pulizia della struttura	Almeno 2 volte al giorno	Verifica della presenza e degli orari del personale addetto alle pulizie e il piano monitoraggio servizio di pulizia
Servizio di Manutenzione ordinaria	Presenza dell'operatore 4 volte alla settimana	Verifica della presenza dell'operatore con il rispetto degli orari previsti
Servizio di lavanderia e guardaroba	Presenza tutti i giorni ad eccezione della domenica	Verifica della presenza dell'operatore con il rispetto degli orari previsti
Servizio di cucina	Rispetto del menù, temperatura e grammatura	Verifica di controllo a campione

Area: Pianificazione operativa del servizio (attività socio-sanitarie)

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presenza della Cartella Socio -Sanitaria	Esistenza del documento e relativo aggiornamento come previsto delle normative regionali	Verifica periodica dell'aggiornamento da parte del Coordinatore
A tutti gli ospiti sono garantite visite mediche programmate oltre a quelle urgenti	N° di visite programmate per ogni ospite	Report delle viste e confronto con il medico
A tutti gli ospiti è garantito un programma di riabilitazione	N° di ospiti ai quali si applica un programma di riabilitazione sul n totale degli ospiti indicati dal PAI	Scheda ospiti trattati
Presenza delle scale di valutazione multidimensionali	Esistenza dei documenti e relativo aggiornamento	Verifica periodica della compilazione e relativi aggiornamenti
Presenza di piani Assistenziali Individualizzati (PAI)	Compilazione entro 30 giorni dall'inserimento del cliente e relativo aggiornamento	Verifica delle date sui modelli PAI e loro aggiornamento
E' garantita l'attivazione di colloqui di sostegno psicologico al caregiver	N° di colloqui eseguiti a semestre sul totale dei familiari richiedenti	Report specifico; verbale colloqui
E' garantita la presenza dello psicologo in equipe specifiche di sostegno	N° d'incontri con presenza della psicologa sul numero totale d'incontri programmati	Report specifico di attività e verbali èquipe
A tutti gli ospiti è garantita un'approfondita igiene quotidiana	N° di ospiti sui quali viene eseguita l'igiene quotidiana	Verifica, consegne, Diario Utente e allegati alla programmazione giornaliera delle attività
A tutti gli ospiti è garantito un bagno completo almeno una volta alla settimana	N° di bagni effettuati sul totale di ospiti programmati settimanalmente	Scheda Bagni, Programmazione bagni (allegato al piano giornaliero delle attività)
A tutti gli ospiti è garantito il cambio presidio per l'incontinenza almeno 3 volte al giorno	N° cambi eseguiti, giornalmente, di presidi per l'incontinenza	Piano Cambi ; Diario utente; consegne OSS
Tutti gli ospiti sono coinvolti in attività di socializzazione singolarmente o in piccoli gruppi	N° di ospiti coinvolti nelle attività programmate sul n. totale di ospiti indicati nel PAI	Registro Animazione e presenze ospiti in attività

A tutti gli ospiti è garantito il cambio lenzuola/ federe almeno ogni 7 giorni in coincidenza con il bagno settimanale	N° di cambi letti eseguiti sul n. totale di ospiti	Diario utente; scheda Bagno
Sono assicurati menu personalizzati su indicazione del medico	N° di menù personalizzati sul n. totale di ospiti con prescrizione medica	Diario Utente, PAI, rapporto ordini cucina
Servizi alla persona	Cura dei bisogni socio sanitari e assistenziali dei clienti	Rispetto dei protocolli e piani organizzativi delle attività e programmazione giornaliera del lavoro di cura

Area: Comunicazione trasparenza e partecipazione

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presenza del documento "Carta dei Servizi"	Esistenza del documento	Verifica della presenza e della disponibilità del documento
Piano di formazione del personale	Presenza di un piano formativo annuale	Esistenza del documento e dei verbali attestanti incontri di formazione tenuti
Tutto il personale partecipa ad almeno 15 ore annue di formazione	N° di ore di formazione annue erogate sul N° totale del personale di ciascun servizio	Registro formazione e scheda formazione

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presenza del documento "Carta dei Servizi"	N. di Carte dei servizi consegnate sul totale di ospiti presenti in struttura	Report delle carte dei servizi consegnate;
Presenza del documento di segnalazione suggerimenti e reclami	Disponibilità e fruibilità del documento	Report semestrale di segnalazioni suggerimenti e reclami
Somministrazione annuale dei questionari di gradimento	N.di questionari consegnati sul totale degli ospiti e n. di questionari restituiti	Report di somministrazione ed elaborazione

Area: Personalizzazione ed umanizzazione degli interventi

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
----------	------------	--------------------------

A tutti gli ospiti è garantito un progetto assistenziale di norma entro 30 giorni dall'ingresso individualizzato (PAI.)	Data ingresso ospite e data di definizione del PAI	Verifica a campione
Effettuazione dell'equipe di nucleo della verifica del Pai almeno 2 volte all'anno ed al bisogno	Data di prima stesura del PAI e data di verifica	File scadenze PAI e verifica a campione
Coinvolgimento e partecipazione dei familiari nella definizione del PAI	N. familiari convocati N. familiari che hanno partecipato	Report specifico e verbali colloqui
Celebrazione della Santa messa	1 volta alla settimana	Registrazione diario attività

Area: Attrezzature e Sicurezza

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Presenza del piano di valutazione rischi	Esistenza del documento	Verifica degli indicatori e della formazione del personale operante in struttura
Presenza del piano antincendio	Esistenza del documento e aggiornamento	Verifica degli indicatori e della formazione del personale operante in struttura. Verifica manutenzione attrezzature antincendio
Impianti tecnologici (condizionatori e Aria Primaria)	Presenza e operatività degli impianti	Verifica della manutenzione degli impianti tecnologici
Accessibilità alla struttura	Presenza di adeguata cartellonistica	Verifica della manutenzione degli impianti

Area: Sistema informativo

STANDARD	INDICATORI	MODALITA' DI RILEVAZIONE
E' garantita la corretta gestione della documentazione	Procedura di gestione dei documenti	SGAD-file per la corretta gestione e archivio del documento

ALLEGATO N° 2 REV 2 - 30/03/2021

GLI OPERATORI E I RESPONSABILI

All'erogazione dei servizi della Casa Residenza Anziani concorrono numerose professionalità che nell'insieme consentono di rispettare gli standard regionali relativamente al rapporto personale/utenti. A maggior garanzia dell'assistito, l'organico è commutato in un numero minimo annuo di ore lavorate per dipendente, altresì assicurando la continuità dei servizi per turni e per reparti.

Le responsabilità sono così ripartite:

REGIONAL MANAGER	CRISTIAN GAIANI
COORDINATORE TERRITORIALE	AMEDEO LUCCHINI
COORDINATORE DI STRUTTURA	CATERINA ALTIERI
MEDICO DI STRUTTURA	VITTORIANO BELFORTI
RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIE	MANUELA PELACCI
RESPONSABILITA' ATTIVITA' ASSISTENZIALI	FILOMENA ROSSI E FRANCESCA ZANICHELLI
FISIOTERAPISTA	GIOVANNA VOTO
ANIMATRICE	ROBERTA CURIONI

Gli altri operatori sono così distribuiti per qualifica professionale:

N.25	OPERATORI SOCIO SANITARI
N.6	INFERMIERI
N.4	AUSILIARIE ADDETTE ALLE PULIZIE
N.2	AUSILIARIE ADDETTE AL GUARDAROBA
N.1	MANUTENTORE

ALLEGATO N° 2 REV 2 - 30/03/2021

LE RETTE

La retta è calcolata in base al costo di riferimento del servizio accreditato ed alla valutazione del livello d'assistenza (case mix).

A far tempo dall'ingresso il costo di riferimento per ogni giornata di presenza sul posto autorizzato è di

- euro 84.00

A far tempo dal passaggio su posto accreditato il costo di riferimento per ogni giornata di presenza è di

- euro 98.92 per i 41 posti di Casa Residenza
- di cui:
 - euro 54.15 a carico dell'utente
 - Euro 44.77 a carico del FRNA

La retta deve essere versata direttamente all'Ente Gestore, con le modalità definite all'articolo 2 del Contratto di Ospitalità stipulato al momento dell'ingresso dell'anziano. A garanzia del pagamento della retta, all'atto della sottoscrizione del Contratto, deve essere versata una somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero.

Tale somma verrà restituita alla fine del rapporto.

ASSENZA E RETTA GIORNALIERA

In caso di assenza dell'Assistito dalla CRA per una durata inferiore alle 24 ore è dovuta l'intera retta giornaliera.

In caso di assenza con mantenimento del posto letto (ricoveri ospedalieri, ingressi effettivi in struttura posticipati rispetto alla data di autorizzazione all'immissione o assenze programmate concordate con la Direzione) il versamento della retta a carico

dell'ospite e il riconoscimento della tariffa a carico del FRNA (fondo regionale per la non autosufficienza) è pari al 45% della retta giornaliera, per ogni giornata di assenza.

POSTI AUTORIZZATI

In caso di assenza dell'Assistito dalla CRA, con mantenimento del posto letto, (ricoveri ospedalieri, ingressi effettivi in struttura posticipati rispetto alla data di autorizzazione all'immissione) è previsto il pagamento dell'intera retta per i primi 7 giorni, mentre dall'ottavo giorno la somma sarà decurtata dell'importo dei pasti (euro 10.00).

ALLEGATO N° 3 REV 2 - 01/01/2020

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Sono compresi nella retta il vitto, l'alloggio, l'assistenza socio-sanitaria, infermieristica e tutti i servizi generali e collettivi predisposti dal Gestore, quali il lavaggio e la stiratura del vestiario personale del cliente, oltre alla partecipazione a tutto il progetto e programma terapeutico – riabilitativo e di animazione attuati dall'organizzazione.

La retta comprende inoltre le prestazioni del parrucchiere e del podologo nella misura di un intervento mensile di taglio e piega capelli, tre tagli settimanali minimi per la barba e una seduta mensile di cura dei piedi.

Eventuali prestazioni eccedenti, ove richieste, saranno corrisposte direttamente al professionista convocato.

In caso di uscite programmate a scopo vario (visite a musei, gite ecc) la residenza si avvale di mezzi propri.

SERVIZI ESCLUSI DALLA RETTA

Resta escluso dall'ammontare della retta corrisposta, quanto segue:
forniture di protesica personale (busti, protesi odontoiatriche, uditive, occhiali)
vestiario e biancheria personale, spese funebri, medicinali, esami e cure speciali non prescrivibili tramite il Servizio sanitario Nazionale, per gli anziani presenti su posto autorizzato sono esclusi anche i trasporti a mezzo ambulanza, effettuati con la CRI di Fontanellato, con la quale esiste una convenzione che permette prezzi ridotti.

RIFERIMENTI NORMATIVI

L'organizzazione e la gestione dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari sono resi nel rispetto di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale ed in particolare:

- Legge n. 328 del 8.11.2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Legge della Regione Emilia Romagna n. 5 del 03.02.1994 "Tutela e valorizzazione delle persone anziane, interventi a favore degli anziani non autosufficienti";

- Legge della Regione Emilia Romagna n. 564 del 01.03.2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semi residenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids in attuazione alla legge regionale del 12.10.1998 n.34;
- Legge della Regione Emilia Romagna n. 2 del 12.03.2003 "Norme per la prevenzione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Deliberazione della Giunta Regione Emilia Romagna n. 1378 del 26.07.1999, "Direttiva regionale per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati sociosanitari di cui all'articolo 20 della legge regionale n. 5/1994".