Casa Residenza Anziani (C.R.A.) "Comunità Alloggio Bosco"



Carta dei Servizi Offerti all'Anziano residente nella Casa

Coop. "Comunità Alloggio Bosco"

Società Cooperativa Sociale

Via Don Gino Pucci n° 27 - 44026 Bosco Mesola (Fe)

Tel. 0533/794750 - 0533/795181 - Fax 0533/357251

Videochiamate 333/8115417

e-mail: direzione@comunita-alloggio.com

pec: coopalloggio@pec.confartigianato.it

C.F./P.I. e Nr. Iscr. Reg. Imp. Fe: 01039500382

Albo Soc. Coop.ve: A113176

Sommario

Storia e presentazione 4
Come raggiungere la Struttura 5
Perché la Carta dei Servizi 6
La "VISION" 7
La "MISSION" 7
Impegni e programmi per la qualità del servizio 9
I Principi fondamentali dai quali ha origine la Carta dei Servizi 10
Direzione e Funzioni 11
Organigramma 15
Funzionigramma 16
Prestazioni garantite agli ospiti residenti nella C.R.A. 17
I momenti principali della giornata 17
Servizi Alberghieri 19
Alloggio 19
Vitto 23
Pulizie e Servizio di Lavanderia 25
Assistenza Sanitaria 26
Assistenza Medica 26
Assistenza Infermieristica 27
Servizio di Fisioterapia 31
Assistenza tutelare diurna e notturna 33
Attività ricreative 36
Servizio di supporto psicologico 39
Servizio di parrucchiera/barbiere e pedicure 40
Servizio di assistenza religiosa 41
Servizio mortuario 41
Il Volontariato 42
Modalità di accesso 43
L'inserimento in Struttura 45
Orario ricevimento parenti 47
Modalità di comunicazione con l'utente e/o i familiari 48
Utilizzo apparecchio telefonico 48
Dimissioni 48
Costo retta 49
Rimborsi 50
Valutazione dal lato dell'Utente 50

Il Comitato consultivo misto 50
Standard di Qualità 51
Sicurezza delle Cure e Gestione del Rischio 51
Modalità di presentazione del reclamo 52
Risarcimento del danno 52
Scheda Segnalazioni 53
Destinazione 5 per mille 55
Informazioni 56
La Struttura 57
Diritti e Doveri dell'anziano 59
Diritti 59
Doveri 63

Gentile Signora/e,

porgendoLe i più cordiali auguri per un soggiorno tranquillo e sereno Suo e del Suo familiare, cogliamo l'occasione per fornirLe, con la Carta dei Servizi, alcune informazioni utili per un miglior utilizzo dei nostri servizi.

La Casa Residenza Anziani "Comunità Alloggio Bosco" fondata nel 1987 da un gruppo di volontari, ha come scopo principale il benessere psicofisico dell'anziano, nel rispetto della dignità e dell'individualità di ogni persona.

Assicuriamo che il Consiglio di Amministrazione della struttura farà sempre il possibile per render migliore la vita in questa "Casa" e rivolgiamo un caloroso invito ai residenti e ai familiari affinché s'instauri un clima di fattiva collaborazione.

Accedere ai nostri servizi è semplice e il nostro stile è di esser sempre più una Comunità aperta.

Cordialmente

Il Presidente

STORIA E PRESENTAZIONE



La Casa Residenza Anziani Coop. "COMUNITÀ ALLOGGIO BOSCO" è nata dalla lodevole iniziativa di alcuni cittadini particolarmente sensibili al problema dell'assistenza agli anziani. Grazie all'apporto di un gruppo di volontari che con tenacia e costante volontà hanno cominciato - intorno agli anni '80 - a diffondere tra tutti i cittadini del Comune l'idea di un luogo di ricovero ed assistenza per persone anziane; grazie alla solidarietà dei cittadini interpellati, i quali hanno fortemente creduto in tale iniziativa contribuendo con un cospicuo aiuto economico; grazie all'apporto del tutto gratuito di alcuni tecnici locali, al contributo del Comune di Mesola ed a quello della Regione Emilia Romagna, il 30/07/1987 si è costituita la Soc. Coop. "Comunità Alloggio Bosco".

Attualmente la Cooperativa si compone di circa 480 Soci: il Comune di Mesola si riserva un totale pari al 30% dei posti letto per il ricovero di persone autosufficienti ivi residenti.

Presidente del Consiglio di Amministrazione attualmente in carica: Sig. Scarpa Paolo.

La Struttura ha iniziato la propria attività nel febbraio del 1994, con autorizzazione provvisoria n. 10 del 21/10/93 per n. 20 posti letto per persone non autosufficienti e n. 20 posti letto per persone autosufficienti. La gestione dell'attività inizialmente era stata affidata in appalto ad una Cooperativa di Comacchio (Fe) fino al febbraio 2000.

Dal mese di marzo 2000 la Struttura è gestita direttamente dalla Comunità Alloggio.

Nel corso degli anni sono stati eseguiti diversi lavori di ampliamento e con Autorizzazione Definitiva del Comune di Mesola (Pratica Suap n. 398/2024) la Comunità Alloggio attualmente può ospitare n. 31 posti per non autosufficienti (di cui n. 29 accreditati con l'Azienda U.S.L.) e n. 28 posti per autosufficienti o lievemente non autosufficienti. La Coop. Comunità Alloggio è stata accreditata in via transitoria dal Comune di Codigoro (Det. 729 del 30/12/2010) dal 2011 al 2013 per il servizio di Casa Residenza per anziani non autosufficienti per n. 29 posti letto. Dal 2014 ha ottenuto l'accreditamento definitivo ai sensi della D.G.R. 514/2009 e ss.mm.ii. (Det. 691 del 30/12/2014 e Det. 636 del 17/12/2019 del Comune di Codigoro) sino al 31/12/2024. L'inserimento nella Sezione Accreditata avviene secondo la graduatoria di accesso stabilita dalla Commissione U.V.G. dell'Azienda U.S.L. di Ferrara.

L'inserimento tra gli ospiti privati avviene secondo apposita graduatoria predisposta dal Consiglio di Amministrazione, dando preferenza ai soci o familiari di soci della struttura stessa, previa valutazione da parte del Medico della Struttura, svolta a

seguito di visione della documentazione medica allegata alla richiesta di ingresso o eventuale visita della persona interessata.

Dal 16/01/2014 la "Comunità Alloggio Bosco" è stata trasformata in cooperativa sociale di tipo A (con assemblea straordinaria e relativa modifica dello statuto) ed è iscritta all'Albo Regionale delle Società Cooperative nella sezione COOPERATIVE A MUTUALITÀ PREVALENTE DI DIRITTO di cui agli art. 11 e 223 c.c.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La C.R.A. "Comunità Alloggio Bosco" si trova a Bosco Mesola (Fe), all'interno del Parco del Delta del Po, attorniata da un ampio parco sia antistante che retrostante, con aiuole fiorite, dove i nostri ospiti possono fare passeggiate nelle giornate primaverili, accompagnati dal personale e/o dai volontari e dove, nelle calde giornate estive, possono riposare tranquillamente seduti sotto il gazebo.

La Struttura si trova nel centro abitato a pochi passi dalla piazza. Dista pochi chilometri dal mare (Lidi Comacchiesi) ed è a circa un chilometro dal Boscone della Mesola. All'esterno della struttura si trova un ampio parcheggio riservato ai visitatori.

La nostra cartina:



PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Negli ultimi decenni il quadro normativo sui Servizi Sociali è stato profondamente innovato per adeguarlo alle esigenze dei cittadini e alle modificazioni nella struttura dei servizi sociali. Oggi si punta a realizzare un sistema integrato di servizi, che risponda ai casi più gravi di emarginazione e che offra aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare un momento difficile o una condizione esistenziale particolare. Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La "Carta" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche, vuole essere uno strumento che, anche grazie alla Sua attenta partecipazione, potrà consentirci di migliorare la qualità dei servizi offerti a Lei ed alla Sua famiglia. La competenza, la professionalità e l'umanità degli operatori di questa C.R.A. si rivolgono a Lei per la tutela della Sua salute e del Suo benessere, nella ricerca di risposte alle Sue necessità. Le esigenze degli Ospiti e dei familiari sono per noi la guida per individuare nuove e più moderne soluzioni. Essa fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla Struttura, costituendo una sorta di patto fra la Casa Residenza Anziani e i suoi utenti. La Carta dei Servizi della C.R.A. "Comunità Alloggio Bosco", è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".

Ulteriori riferimenti normativi sono:

- Legge n. 241 del 07/08/1991 "Nuove norme in materia di procedimenti amministrativi e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. n. 11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. n. 11 della legge n. 59 del 15 marzo 1997";
- Legge n. 328 del 08/11/2000 art. n. 13 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

- Legge Regionale n. 2 del 12/03/2003 art. n. 32 – 33 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Questa Carta dei Servizi è stata inizialmente prodotta nel periodo aprile/giugno 2001 dalla Coordinatrice Bellini Dott.ssa Rossella e successivamente condivisa con l'equipe multiprofessionale, verrà rinnovata ogni volta che vi sarà un cambiamento nei servizi o nelle modalità descritte (ultimo aggiornamento ottobre 2024).

Vuole essere uno strumento di informazione e di verifica per poter indirizzare l'ospite ed i suoi famigliari nella scelta più adatta alle singole esigenze ed al fine di stimolarci nel migliorare sempre di più i servizi offerti.

Al fine di decidere con consapevolezza invitiamo quanti interessati a visitarci.

LA "VISION"

Alla Casa Residenza Anziani spetta un importante ruolo nell'assistenza della popolazione anziana. Si pone come presidio socioassistenziale di carattere residenziale nel territorio dell'Azienda USL di Ferrara, rivolto ad anziani sia autosufficienti che in condizioni di non autosufficienza fisica, psichica socio-relazionale, per i quali non sia più possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale. La C.R.A. risponde alle esigenze di anziani che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati progettando e realizzando servizi in grado di soddisfare le loro aspettative ed arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socioassistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

LA "MISSION"

La **MISSION** della Coop. Comunità Alloggio Bosco volge a garantire, nel rispetto dell'individualità', della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata 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 Casa Residenza Anziani 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 C.R.A. 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.





IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

In questi ultimi anni, "l'ascolto" dell'utente/cliente e delle sue esigenze è stato sostenuto, spinto, accelerato dal diffondersi delle logiche della Qualità e della Qualità Totale. Come è noto, questo approccio si fonda su alcune strategie base quali:

- saper mettere il cliente/utente al primo posto;
- la Qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento delle risorse umane.

La definizione delle carte dei servizi per gli Enti pubblici e privati si colloca a pieno titolo in questo più ampio movimento della Qualità e persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino. Con essa l'Ente dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, quale è l'impegno che si assume con i cittadini ed esplicita come intende operare in caso di non rispetto delle prestazioni promesse.

Il cittadino/utente viene pertanto messo nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. Il processo di definizione della Carta dei Servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti dall'Ente per approdare alla definizione di standard operativi passando attraverso la revisione ed il controllo dei processi organizzativi che sottendono alla erogazione dei servizi. L'obiettivo della Struttura è quello di creare e mantenere un "sistema qualità" aziendale, cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla Direzione.

In particolare, tale sistema intende:

- *offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici e "unici" degli anziani utilizzando e perfezionando Piani Individualizzati sempre più "sofisticati";*
- *offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;*
- *garantire la sicurezza degli utenti attraverso l'utilizzo di sistemi di protezione che non ledano l'autonomia individuale;*
- *garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale della Struttura sia su contenuti tecnici che su tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;*
- *assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale;*

- *semplificare i percorsi interni ed esterni con il fine di erogare servizi e prestazioni nel minor tempo possibile;*
- *fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti e ai cittadini (attraverso opuscoli, dépliant e schede informative) sulle strutture assistenziali, sui servizi e sulle prestazioni offerte; sul personale addetto e sugli standard di prestazione.*

La Struttura intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

I PRINCIPI FONDAMENTALI DAI QUALI HA ORIGINE LA CARTA DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA

Ogni Cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso ai Servizi Sanitari. Nell'erogazione del servizio, nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche e le forme di handicap fisiche e mentali.

IMPARZIALITÀ

La Casa Residenza Anziani si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività, ovvero l'obbligo morale per gli Operatori che erogano il servizio di tenere un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale nei confronti del cittadino-utente.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa specifica, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Il Cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del Servizio Pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti degli operatori. L'Utente ha diritto di

accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso del soggetto erogatore. Tale diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'Utente può presentare memorie, documenti ed osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Soggetto erogatore dà immediato riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il soggetto erogatore acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la Qualità del Servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati raggiungibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, la Casa Residenza Anziani si impegna a garantire:

- ✓ l'accesso ai propri servizi a tutti coloro che ne hanno bisogno;
- ✓ l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- ✓ la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile;
- ✓ la riservatezza e il rispetto della dignità della persona per qualsiasi servizio che venga erogato;
- ✓ la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato di bisogno;
- ✓ il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30 giorni;
- ✓ la verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi;
- ✓ la verifica dell'applicazione della Carta dei Servizi attraverso la pubblicazione dei risultati.

DIREZIONE E FUNZIONI

La Società Coop. Comunità Alloggio Bosco è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 7 membri, di cui 5 eletti dall'Assemblea dei soci e 2 eletti dal Comune di Mesola. I Consiglieri eleggono il Presidente e il Vicepresidente e rimangono in carica 3 anni.

Il Collegio Sindacale è formato da 3 Sindaci effettivi e 2 supplenti che, in base alla Legge N. 366 del 03/10/2001, vengono scelti tra professionisti iscritti all'Albo dei Revisori Ufficiali dei Conti.

N. 01 Coordinatore



Il Coordinatore Responsabile di Struttura, in collaborazione con il C.d.A., svolge una funzione di "indirizzo" e di conduzione integrata dell'intero servizio della struttura all'utenza e risponde del risultato finale complessivo, configurandosi, quindi, come posizione di indirizzo e di sintesi globale.

Per garantire l'ottimale gestione delle risorse economico-finanziarie e delle risorse umane ed individuare le migliori soluzioni a garanzia del raggiungimento degli obiettivi prefissati dalla struttura, si avvale della collaborazione delle figure di seguito elencate.

N. 03 Impiegate Amministrative



Le Impiegate Amministrative gestiscono le risorse economiche e finanziarie secondo le direttive del C.d.A. All'Ufficio Amministrativo sono affidati: l'incasso delle rette, la cura degli adempimenti fiscali e commerciali, nonché l'espletamento degli atti amministrativi e contabili della Società. All'Ufficio Amministrativo ci si rivolge anche per le pratiche di ingresso in Struttura.



N. 02 Responsabili dell'Attività Assistenziale (R.A.A.)

Il Responsabile delle attività assistenziali gestisce quotidianamente e operativamente i nuclei di lavoro. Rappresenta il punto di riferimento principale per i famigliari degli utenti e per qualsiasi informazione riguardante l'assistenza erogata, risponde del risultato socioassistenziale con i tempi e i modi di vita degli anziani e regola gli interventi degli Operatori Socio Sanitari.

N. 23 Operatori Socio Sanitari



Gli Addetti all'Assistenza di Base erogano direttamente l'assistenza agli utenti, curano in particolare l'igiene personale, l'abbigliamento, l'alimentazione, la mobilizzazione, la socializzazione, la tutela e la sorveglianza diurna e notturna, la pulizia dell'unità abitativa (letto, comodino, armadio) degli ospiti secondo modalità di intervento e di relazione tese a mantenere o a sviluppare un grado di autonomia funzionale dell'anziano e favorire il più possibile la sua partecipazione a tutte le attività di socializzazione organizzate dalla struttura. Ad ogni anziano viene assegnato un operatore tutor che ne conosce caratteristiche, bisogni ed esigenze e si occupa di garantire l'assistenza personalizzata di cui necessita.



N. 01 Responsabile Attività Sanitarie (R.A.S.)

Il R.A.S. ha la responsabilità di impostare e mantenere le prestazioni sanitarie della Casa Residenza Anziani in linea con la domanda dell'utenza.

Coordina l'attività degli Infermieri, affianca il Medico nel corso delle visite, organizza le visite specialistiche presso le strutture sanitarie esterne.

N. 01 Infermiere dipendente e n. 02 in libera professione



Gli Infermieri lavorano in costante rapporto di integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base garantendo una assistenza globale socio-sanitaria. Curano la gestione dei farmaci e la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico. I famigliari possono rivolgersi agli Infermieri per tutte le informazioni di carattere sanitario.



N. 1 Medico di base

Il Medico di base è il responsabile primario della salute dell'ospite, svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura; garantisce visite, adeguate terapie e provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero. Per qualsiasi necessità, riceve i famigliari nei giorni di presenza in struttura.

N. 1 Terapista della Riabilitazione

Il Fisioterapista è la figura professionale che, in accordo con l'equipe sanitaria della Struttura, definisce e attua il programma delle attività di riabilitazione psicomotoria individuale e per gruppi di ospiti.





N. 01 Animatrice

L'Animatrice è la figura professionale che organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione ma, soprattutto, al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive dell'utente, è responsabile dei programmi di animazione sia individuale che di gruppo.

N. 01 Psicologa

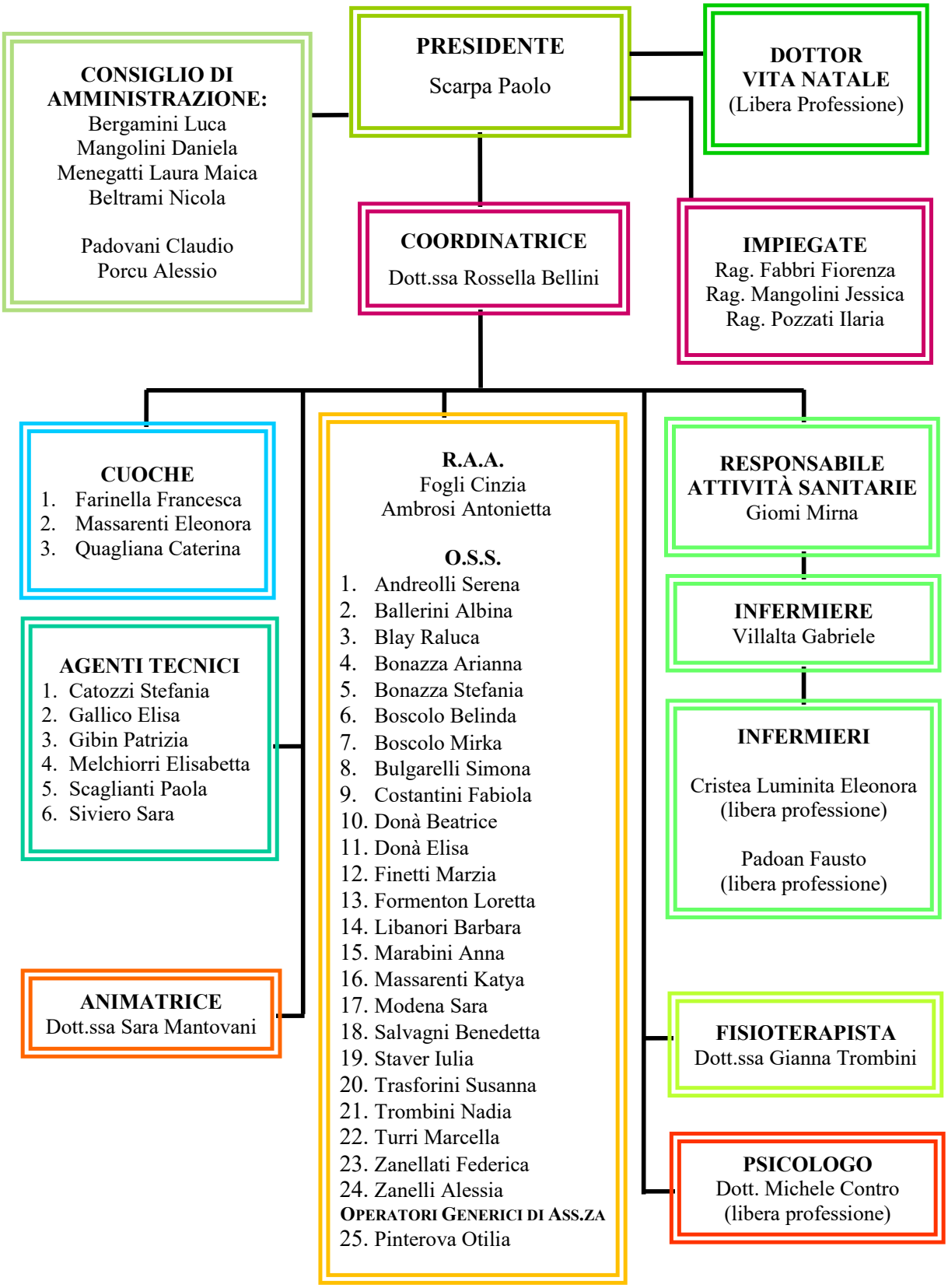
La psicologa è la figura professionale che offre la propria consulenza per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti, loro familiari e operatori della Struttura.



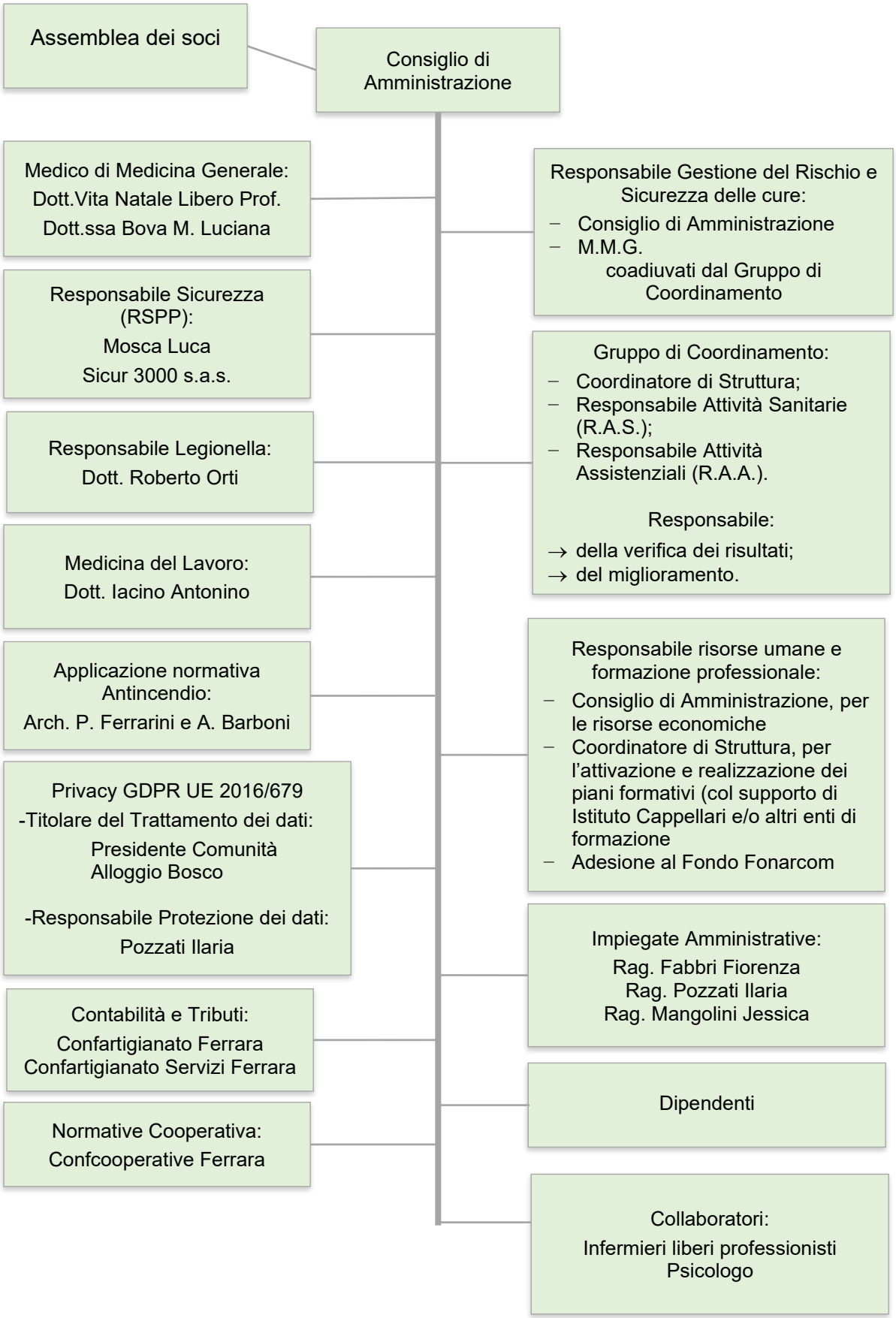
Il personale che presta la propria preziosa opera all'interno della Casa Residenza Anziani, è professionalmente preparato e qualificato, periodicamente frequenta corsi di aggiornamento specifici per attività. Tale personale è in prevalenza dipendente dell'Ente Gestore oppure può essere fornito dall'AUSL ovvero libero professionista per il quale l'Ente stesso si assume ogni responsabilità.

ORGANIGRAMMA

C.R.A. Comunità Alloggio Bosco



FUNZIONIGRAMMA



PRESTAZIONI GARANTITE AGLI OSPITI RESIDENTI NELLA C.R.A.

La **CASA RESIDENZA ANZIANI (C.R.A.)** fornisce ai propri Ospiti un complesso di prestazioni fra loro integrate, così articolato:

- ☞ assistenza alberghiera completa, comprensiva di ospitalità residenziale, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba – lavanderia;
- ☞ assistenza tutelare diurna e notturna;
- ☞ igiene e cura completa della persona ed aiuto nell'assunzione dei pasti;
- ☞ assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico generica, infermieristica riabilitativa, farmaceutica;
- ☞ attività di animazione – occupazionale e ricreativo – culturale (attività motorie a piccoli gruppi, attività manuali, uscite, attività di gioco, ecc.);
- ☞ assistenza psicologica/supporto emotivo;
- ☞ parrucchiere/barbiere e pedicure;
- ☞ assistenza religiosa.

I MOMENTI PRINCIPALI DELLA GIORNATA

→ Sveglia dalle ore 06.30 alle ore 09.00 (a seconda delle esigenze), cura della persona (igiene personale totale o parziale, vestizione, bagno programmato come da apposito calendario, messa in piega, taglio unghie mani e piedi, rasatura barba per gli uomini) in autonomia o con l'aiuto degli operatori.

→ Colazione dalle 08.30 alle 09.30 in autonomia o con aiuto e somministrazione da parte dell'infermiere delle eventuali terapie.

→ Alle ore 10.30 distribuzione bevande varie.

→ In attesa del pranzo si può trascorrere il tempo in modi diversi:

- ⇒ guardando la TV;
- ⇒ ascoltando musica;
- ⇒ leggendo;
- ⇒ giocando a carte;
- ⇒ facendo una passeggiata;
- ⇒ conversando con gli altri ospiti, con i famigliari, con gli operatori o con i volontari;
- ⇒ facendo attività di laboratorio;
- ⇒ utilizzando la palestra;
- ⇒ usufruendo del servizio di parrucchiera;
- ⇒ passeggiata al mercato (martedì mattina tempo permettendo);

⇒ ginnastica di gruppo (venerdì mattina).

→ Terminate le operazioni di accompagnamento in bagno, pulizia e cambio prodotti per l'incontinenza e rifacimento letti, gli operatori sociosanitari restano in compagnia degli ospiti: si fanno aiutare nello svolgimento di piccoli lavori manuali oppure cercano di stimolare l'anziano alla discussione attraverso la lettura di giornali o la trattazione di argomenti di cronaca, o lo intrattengono con giochi, cruciverba, barzellette, aneddoti ecc.

→ Si pranza alle ore 12.00 in autonomia o con l'aiuto fino alle ore 13.00, al termine l'infermiere provvede a somministrare le eventuali terapie.

→ Dopo pranzo si riposa a letto o in poltrona. Dopo il riposo si riceve aiuto per andare in bagno, alzarsi, lavarsi e vestirsi.

→ Alle 16.00 si fa merenda in autonomia o con l'aiuto degli operatori. In attesa della cena il personale si intrattiene con gli ospiti: provvede a far deambulare chi necessita, gioca a carte o colloquia con loro.

Si può comunque usufruire di tutte le opportunità indicate nella mattinata.

- ☞ Una volta alla settimana si gioca a tombola.
- ☞ Una volta al mese si tiene la Festa dei Compleanni e, in tale occasione, viene offerta una torta ai presenti e si gioca a tombola.
- ☞ Tutti gli anni si celebrano le festività nazionali e locali con feste a tema: in tali occasioni si distribuiscono prodotti alimentari tipici (castagne, zucca, panettone).

→ Si cena dalle 18.30 alle 19.30 in autonomia o con aiuto, al termine vengono distribuite dall'infermiere le eventuali terapie. Dopo cena chi lo desidera viene accompagnato in camera dove viene preparato per la notte; gli altri hanno la possibilità di trattenersi in soggiorno dove è possibile guardare la televisione o conversare.

→ Per il resto della serata e della notte gli operatori sociosanitari restano a disposizione degli ospiti in caso di chiamate, vigilano su di loro effettuando diversi controlli durante la notte ed accompagnando in bagno chi lo necessita.

SERVIZI ALBERGHIERI

ALLOGGIO

Ogni Ospite ha diritto di disporre di un alloggio adeguato alle sue esigenze e bisogni.

La C.R.A. *"Comunità Alloggio Bosco"* è una residenza ***disposta su di un unico piano di 2566 mq e 5311 mq di area scoperta occupata da zona verde e ampio parcheggio per i dipendenti, oltre ad un ampio giardino antistante la Struttura di proprietà del Comune di Mesola e concesso in comodato d'uso alla Cooperativa. La Struttura è priva di barriere architettoniche sia all'interno che all'esterno.***

La C.R.A. risponde alle normative vigenti in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro come previsto dal D.lgs. 81/2008 e tutto il personale assistenziale è qualificato ed addestrato a controllare ed intervenire in casi di emergenza seguendo le indicazioni dello specifico piano di emergenza ed evacuazione in vigore.

La zona notte è suddivisa in 3 Settori: Rosa, Verde e Giallo.
È dotata di N. 17 camere singole, n. 21 camere doppie e n.34 bagni all'interno delle camere.



In tutti i locali di uso comune, lungo i corridoi e nelle camere singole recentemente costruite è presente un impianto di climatizzazione.

Tutte le camere sono state arredate con letti elettrici articolati (a 2/4 sezioni), un armadio, un comodino, una sedia e un tavolino; materassi e cuscini antidecubito e ignifughi; dispositivi di sicurezza delle sponde da letto; campanelli di chiamata personale. Le stanze del Settore Rosa e Verde sono dotate di ventilatori a soffitto mentre nel Settore Giallo è presente un impianto di climatizzazione.

Inoltre, vi è la possibilità di poter personalizzare la stanza con piccoli arredi - mobiletti, specchi, attaccapanni- e suppellettili personali (compatibilmente con le esigenze di sicurezza e di libertà di movimento), dandone preventiva comunicazione alla Coordinatrice. Chi lo desidera può portarsi la Tv da casa (per le camere non provviste). Ogni stanza è dotata di un **bagno personale**, attrezzato ed arredato con sanitari per disabili; un lavandino con miscelatori di acqua, un bidet, un w.c., un piatto doccia, una specchiera e una mensola per gli oggetti personali, ogni bagno è dotato di campanelli di allarme. Vi sono, inoltre, n° 4 bagni attrezzati per disabili dove quotidianamente vengono effettuati i cambi di prodotti per l'incontinenza e n° 3 bagni per i visitatori esterni. All'interno della Struttura si trova un **ampio salone polivalente** con sedie e poltrone dove gli ospiti possono conversare, guardare la Tv, giocare a tombola, ballare durante

le feste ecc.., e una saletta TV, dove l'animatrice svolge alcune attività (visione di film, lavori manuali, ecc.).



È presente una piccola **cappella consacrata** arredata con un piccolo altare, un ostensorio e con sedie per Ospiti e parenti.

In ogni Settore (Rosa – Verde e Giallo) si trova un **bagno attrezzato** con vasca specifica per persone non autosufficienti e barella doccia dove settimanalmente ogni ospite viene accuratamente lavato.

Sul lato ovest della struttura si trova il locale adibito a **lavanderia/guardaroba** (accessibile ai soli operatori) attrezzato con n° 1 lavatrice industriale e n° 1 lavatrice familiare per il lavaggio della biancheria degli Ospiti, n° 1 asciugatrice, n° 1 asse e ferro da stiro professionale e una scaffalatura dove riporre gli indumenti; n° 1 armadio dove si trovano alcuni prodotti di lavanderia. Un locale è adibito al deposito della biancheria sporca. **L'ufficio** amministrativo e quello del Presidente si trovano all'ingresso principale della Struttura, mentre quello della Coordinatrice si trova all'interno della Struttura; entrambi sono attrezzati con sistemi informatici. All'interno si trova anche la Reception, ove sono collocati telefono, fax, fotocopiatrice ecc. È punto di stazionamento degli Operatori per la stesura della modulistica varia.



La Struttura è dotata di una ampia **sala pranzo**, suddivisa tra persone autosufficienti e non autosufficienti, e di una saletta adiacente, entrambe arredate con tavoli e sedie e un mobile nel quale si trova riposto il materiale di utilizzo quotidiano (es.: piatti, bicchieri, tovagliato ecc.); affisso alla parete esterna c'è il menù giornaliero. In questa sala vengono serviti e somministrati la colazione, il pranzo e la cena. Adiacente alla sala da pranzo si trova la **cucina** dotata di specifiche attrezzature e stoviglie, risponde alle normative vigenti in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro come previsto dal D.lgs. 81/2008 ed in materia di igiene come previsto dal D.lgs. 155/1997, mentre nelle due **dispense** poste sul retro della cucina si trovano i frigoriferi, i congelatori e diverse scaffalature con le scorte alimentari; annesso alla sala da pranzo si trova, inoltre, uno spogliatoio per il personale della cucina con armadietti personali e relativo bagno con doccia. È presente una **palestra** attrezzata dotata di parallele, scala fisioterapica, letto Bobath, cyclette, apparecchiatura per elettroterapia (Tens, Ionoforesi, Interferenziali, Dinamiche), uno Standing per il raggiungimento e mantenimento della

postura eretta, deambulatori tipo Walcker, a due punti, tripodi, quadripodi, palloni di diverso diametro e un pannello occupazionale.

L'ambulatorio medico, dove il Coordinatore Sanitario e gli Infermieri svolgono le loro attività e dove il Medico riceve i parenti che vogliono informazioni sullo stato di salute del loro familiare, è arredato con armadi per i farmaci, lettino, scaletta sali-scendi, scrivania, sedie, computer, archivio modulistica, apparecchiature elettromedicali varie e bagno annesso.

Un locale di **Estetica** per il servizio di Parrucchiere/Barbiere/Estetista. Un locale per il deposito del materiale sanitario e fisioterapico.

Vi sono due locali adibiti a **spogliatoi per personale**, con relativi bagni e una sala pausa per il personale.

Sono presenti, infine, n. 3 ripostigli: uno contenente gli ausili (carrozzine, deambulatori, ecc.) e gli altri due contenenti i carrelli per l'alzata e il materiale di consumo (prodotti per l'incontinenza, prodotti di igiene, ecc.).



STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
La Struttura si sviluppa tutta a piano terra; è dotata di ampia area cortiliva con numerosi alberi di alto fusto che garantiscono una piacevole ombreggiatura	Annuale	Assenza di barriere architettoniche e completa fruibilità dei locali	Verifica sul campo
Le stanze, i bagni hanno metrature conformi alle normative vigenti	Annuale	Metratura di stanze e bagni	Verifica progetto Verifica sul campo
Presenza di materiale ignifugo	Annuale	Arredi e suppellettili	Verifica certificazioni rilasciate dalle ditte fornitrici
Presenza di materassi e cuscini antidecubito	Annuale	N° di materassi e cuscini antidecubito sul totale dei posti letto	Verifica sul campo Verifica inventario
Presenza di letti attrezzati per disabili	Annuale	N° di letti attrezzati sul totale dei letti	Verifica sul campo Verifica inventario
Possibilità di usufruire di un telefono pubblico, di un cordless e di un tablet per videochiamate	Annuale	Installazione di telefono pubblico e di un cordless riservato	Verifica sul campo
Microclima in tutte le zone comuni e ricambio d'aria	Annuale	Impianto di climatizzazione/ condizionamento e riscaldamento differenziato per zone	Verifica sul campo Verifica applicazione Protocollo
Rifacimento giornaliero dei letti e cambio biancheria	Semestrale	N° di letti rifatti quotidianamente sul totale dei letti	Verifica sul campo
Presenza segnaletica	Annuale	Segnaletica vie di fuga, piano di emergenza, programma varie attività, targhe direzionali.	Verifica sul campo
Orari accesso struttura	Annuale	Esposto all'entrata, indicato nella Carta dei Servizi e consegnato all'ingresso in Struttura	Verifica sul campo Verifica Carta dei Servizi
Dotazione di ausili vari	Annuale	N° di ausili sul totale degli ospiti	Verifica sul campo Verifica inventario

VITTO



L'ospite ha diritto ad una adeguata alimentazione secondo i suoi gusti e compatibilmente alle sue condizioni di salute.

L'ospite può contare su:

- preparazione dei pasti, direttamente all'interno della struttura da parte di personale specializzato, che senza abbandonare il gusto delle pietanze casalinghe e della varietà dei menù è attento alle norme HACCP; il menù stabilito dal Medico ha rotazione mensile ed in rapporto alle stagioni;
- diete personalizzate;
- possibilità di usufruire di menu personalizzati in particolari circostanze;
- possibilità di scegliere tra almeno due menù diversi;
- possibilità di consumare cibi tradizionali in occasione di festività nazionali e locali;
- possibilità di ricevere aiuto nell'assunzione dei pasti;
- possibilità di consumare i pasti a letto o nella sala da pranzo comune;
- possibilità di ricevere la distribuzione e somministrazione in qualsiasi orario di acqua o altre bevande;
- servizio di colazione, potendo scegliere tra più alternative;
- possibilità di usufruire della merenda scegliendo tra più alternative;



- avere posti a tavola fissi, con possibilità di cambiamento su richiesta;
- utilizzo di piatti in porcellana, bicchieri di vetro, posate di acciaio;
- possibilità di utilizzare distributori a pagamento di bevande calde e fredde e merendine;
- possibilità da parte dei familiari di restare durante i pasti e/o usufruire del vitto, previa comunicazione.



STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

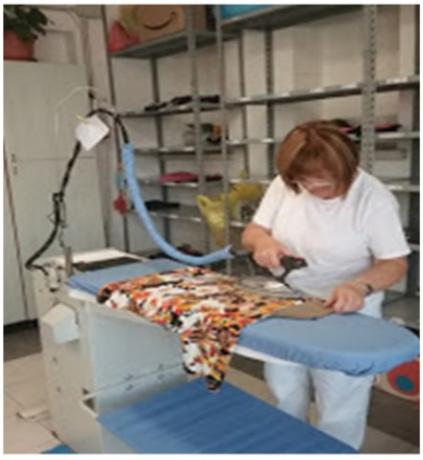
STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di personale qualificato in cucina	Annuale	N° addetti in rapporto al numero degli ospiti	Verifica sul campo Verifica n° cuoche dipendenti
Preparazione dei pasti all'interno della Struttura e somministrazione diretta	Annuale	Personalizzazione del menù in base alle patologie/diete personalizzate	Verifica sul campo Verifica consegna cuoche
Presenza di O.S.S. durante la somministrazione dei pasti	Annuale	N° addetti in rapporto al numero degli ospiti	Verifica sul campo Verifica consegne
Menù giornaliero con almeno due alternative	Semestrale	Possibilità di scelta	Verifica sul campo Verifica menù Questionario Gradimento Qualità
Temperatura dei cibi	Semestrale	Compilazione tabelle di non conformità	Report specifico Verifica sul campo
Rispetto norme HACCP	Semestrale	Compilazione tabelle di non conformità	Report specifico Verifica sul campo
Distribuzione bevande nell'arco della giornata	Semestrale	N. di somministrazioni effettuate nell'arco della giornata	Verifica sul campo
Presenza di tovaglie e tovaglioli in tessuto	Annuale	N. di tovaglie e tovaglioli sul totale dei tavoli e delle presenze Ospiti	Verifica sul campo
Presenza di stoviglie non monouso	Annuale	N° di stoviglie sul totale delle presenze	Verifica sul campo
Possibilità di usufruire, all'interno della struttura, di distributori automatici di bevande calde/fredde e snacks	Annuale	Installazione di distributori automatici	Verifica sul campo

PULIZIE E SERVIZIO DI LAVANDERIA

Diritto dell'utente al decoro e ad un'adeguata pulizia degli ambienti.

- ✓ Presenza di uno spazio guardaroba;
- ✓ servizio esterno di lavaggio e stiratura biancheria piana, tovaglie e tovaglioli;
- ✓ servizio interno di lavaggio e stiratura indumenti personali degli ospiti;
- ✓ servizio di guardaroba per cura e distribuzione biancheria personale negli armadi di ogni ospite;
- ✓ servizio di rammendo e piccole riparazioni degli indumenti degli ospiti. Per riparazioni complesse ci si avvale del servizio gratuito di una volontaria oppure si chiede al familiare se vuole provvedere in proprio;
- ✓ pulizia bagni di uso comune tre volte al giorno e al bisogno;
- ✓ pulizia stanze da letto una volta al giorno e al bisogno, con aerazione quotidiana del locale;
- ✓ pulizia periodica completa del letto, armadio e comodino di ogni ospite una volta al mese e quando necessario;
- ✓ pulizia settimanale delle carrozzine e degli ausili;
- ✓ pulizie periodiche programmate di vetri e pareti lavabili;
- ✓ disinfezione vasche da bagno tra un bagno e l'altro;
- ✓ utilizzo di prodotti igienici per la pulizia non tossici, antisdrucciolo e antistatici e differenziati a seconda degli ambienti;
- ✓ pulizia degli spazi comuni 2 volte al giorno e al bisogno;
- ✓ presenza di raccoglitori per rifiuti in vari punti della struttura.







STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di personale addetto alle pulizie	Annuale	N° addetti in rapporto alla superficie della struttura e alle presenze	Verifica sul campo Verifica consegne Verifica n° dipendenti assunte
Cambio tovaglie e tovaglioli	Annuale	N° cambi effettuati giornalmente	Verifica sul campo
Presenza di addetti al servizio di lavanderia / stireria / guardaroba con distribuzione biancheria personale negli armadi di ogni ospite	Annuale	N° addetti in rapporto alla struttura e alle presenze	Verifica sul campo
Pulizia delle camere e dei bagni giornaliera	Semestrale	N° di camere pulite sul numero totale	Verifica sul campo Report specifico
Pulizia dei bagni comuni più volte al giorno	Semestrale	N° di volte in cui i bagni vengono puliti durante la giornata	Verifica sul campo Report specifico

ASSISTENZA SANITARIA

ASSISTENZA MEDICA



Assistenza Medico-generica assicurata mediante un Medico libero professionista, il **Dott. Vita Natale**, Medico Cardiologo. Sostituta del Dott. Vita è la Dott.ssa Bova Luciana Maria con studio a Mezzogoro.

Il Medico è il responsabile dell'assistenza sanitaria; svolge attività di prevenzione, diagnosi e cura; garantisce visite, adeguate terapie e provvede al collegamento con specialisti esterni e con i presidi ospedalieri in caso di ricovero.

Tale assistenza è garantita da:

- presenza del Medico il martedì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e consulenze telefoniche giornaliere. È possibile che tali orari indicati subiscano dei cambiamenti in base agli impegni del Medico: consigliamo sempre di telefonare in Struttura o chiedere agli Infermieri conferma sull'orario di visita. Servizio di

Guardia Medica durante le ore notturne dalle h. 20.00 alle h. 08.00, i festivi ed i prefestivi;

Tale assistenza comprende:

- prestazioni medico-generiche;
- prestazioni di cardiologia;
- presa in carico e stesura della cartella sanitaria dell'anziano, effettuazione della prima visita e valutazione della documentazione sanitaria precedente all'ingresso;
- impostazione del protocollo terapeutico individuale;
- prescrizione di esami ematochimici di controllo ed eventuali visite specialistiche periodiche;
- costante aggiornamento della Cartella Sanitaria dell'ospite;
- raccordo con il Reparto Ospedaliero in casi di ricovero dell'ospite;
- rapporto costante con i familiari in merito allo stato di salute dell'ospite;
- certificazioni previste dalla legge;
- assunzione della responsabilità complessiva in ordine alla tutela della salute degli anziani ospiti che si estrinseca in compiti diagnostici, terapeutici, riabilitativi, preventivi e di educazione sanitaria.

STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di n° 1 Medico per la Medicina Generale	Annuale	N° presenze mensili	Verifica consegna medica
Presenza di cartella sanitaria computerizzata per ogni ospite	Annuale	N° di cartelle sul n° ospiti	Verifica cartella computerizzata

ASSISTENZA INFERMIERISTICA



Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell'arco delle ore diurne dalle 07.00 alle 19.30.

L'assistenza infermieristica è assicurata dalla presenza di n. 04 Infermieri (n. 02 dipendenti e n. 2 in libera professione). L'Infermiere lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano l'assistenza di base (O.S.S.) garantendo un'assistenza globale sociosanitaria e, inoltre, affianca il Medico nel corso delle visite effettuate all'interno della Struttura.

Tale assistenza è garantita dalla possibilità di:

- presenza giornaliera, anche nei giorni festivi, di infermieri;
- somministrazione terapie, medicazioni, prelievi e prestazioni sanitarie prescritte;
- rilevazione dei parametri vitali (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, terapeutica e glicemia);
- particolare attenzione alla prevenzione di piaghe da decubito anche mediante l'utilizzo di materassi e cuscini antidecubito;
- uso limitato di: cateteri vescicali, mezzi di contenzione e lassativi;
- uso quotidiano di materiale sterile monouso (garze, tamponi, guanti, cateteri vescicali, sonde, aghi, siringhe, cannule, ecc.);
- uso quotidiano di disinfettanti per cute e mucose;
- tempestiva segnalazione al Medico della Struttura o, in sua assenza alla Guardia Medica, di eventi morbosi che richiedono un intervento urgente;
- immediato allertamento del Servizio 118 in caso di eventi morbosi emergenti;
- prenotazione visite specialistiche prescritte dal Medico;
- ricevere visite specialistiche in struttura;
- consegna documenti sanitari e terapia in corso in caso di ricovero ospedaliero o di visite specialistiche;
- richiedere l'intervento dell'ambulanza per ricoveri, dimissioni ospedaliere e visite specialistiche;
- utilizzare un Pulmino attrezzato, concesso in uso dal "Gruppo Volontari Bosco", per il trasporto anche di persone disabili alle visite specialistiche;
- rapporto costante con ospiti e familiari in merito a comunicazioni relative allo stato di salute;
- comunicazione all'ospite e/o ai suoi familiari in caso di modifiche terapeutiche;
- circolarità di informazioni con gli operatori addetti all'assistenza di base;
- corretta esecuzione di Protocolli Sanitari relativi alle procedure assistenziali più complesse e diffuse (cateterismo vescicale, medicazioni, terapia iniettiva ecc.);
- avere a disposizione gratuitamente i farmaci prescritti dal Medico, nonché i presidi medico-chirurgici stabiliti dalla Circolare Regionale n. 4 del 19/06/91 (aghi, cateteri, sacche di raccolta delle urine ecc.) per gli ospiti in convenzione con l'Azienda USL e in parte anche per quelli non convenzionati;
- acquisto di eventuali altri farmaci di uso personale presso la Farmacia locale con spesa a carico del richiedente se non mutuabili;
- controllo delle scadenze dei farmaci e materiale di medicazione una volta al mese;
- somministrazione pasti e controllo del rispetto delle diete;
- attuazione dei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), redatti insieme all'equipe multiprofessionale;

- restituzione della documentazione sanitaria in possesso in caso di dimissione o decesso.

La Struttura garantisce la custodia e la cura della modulistica relativa all'attività Sanitaria svolta:

- cartella clinica;
- modulo richieste farmaci;
- schede prescrizione terapia;
- registro cadute – infortuni – registro cateteri vescicali;
- registro stupefacenti;
- registro chiamate Guardia Medica e Servizio 118.
- registro ulcere da pressione;
- registro rifiuti sanitari speciali;

Presenza di un **RESPONSABILE ATTIVITÀ SANITARIE**

Giomi Mirna, Infermiera, che opera all'interno della Struttura per massimo n. 06 ore settimanali con i seguenti compiti:

- Coordinamento organizzativo delle attività sanitarie per garantire la massima integrazione con tutte le altre attività della struttura residenziale;
- Coordinamento del personale infermieristico e riabilitativo;
- Coordinamento delle soluzioni logistiche e delle modalità organizzative per l'effettuazione delle visite specialistiche;
- Promozione di incontri di verifica dell'attività sanitaria svolta;
- Promozione di azioni e progetti per la valutazione ed il controllo della qualità dell'assistenza;
- Redazione dei Protocolli Sanitari e controllo sulla loro corretta esecuzione.



STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di Infermieri durante la giornata	Annuale	N° di ore mensili effettuate in rapporto al numero degli ospiti	Verifica sul campo Verifica consegne
Controllo delle scadenze dei farmaci	Mensile	N° dei controlli effettuati	Report specifico
Presenza di protocolli infermieristici, in base alla Direttiva Reg. 1378/99	Annuale	Stesura ed applicazione di protocolli infermieristici	Protocolli infermieristici Verbale USL
Individuazione ospiti a rischio cadute e attivazione sistemi di prevenzione	Annuale	N° cadute nell'anno e confronto con anni precedenti	Schede cadute Report specifico
Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito	Annuale	N° ospiti con lesioni insorte in Struttura e N° ospiti entrati da ospedali o casa con lesioni e N° ospiti guariti	Schede specifiche Report specifico
Monitoraggio n° cateteri vescicali	Annuale	N° ospiti entrati con cateteri / N° messi in Struttura / N° ospiti ai quali è stato tolto	Report specifico
Monitoraggio N° ricoveri ospedalieri	Annuale	N° ospiti ricoverati	Report specifico
Monitoraggio N° chiamate Guardia Medica e 118	Annuale	N° chiamate al servizio	Report specifico
Monitoraggio visite specialistiche e trasporto alle visite	Annuale	N° visite specialistiche effettuate e tipo di trasporto	Report specifico

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Il servizio è garantito dalla presenza di un fisioterapista: Dott.ssa Gianna Trombini, presente il lunedì pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 17:00 e il martedì, giovedì e venerdì mattina dalle ore 8:30 alle ore 13:00 per un totale di N. 16 ore settimanali. Tale figura professionale, in accordo con l'equipe sanitaria della Struttura, definisce e attua il programma delle attività di riabilitazione psicomotoria individuale e per gruppi di ospiti. La riabilitazione fisioterapica mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

Tale servizio è garantito dalla possibilità di:

- usufruire di interventi di fisioterapia;
- ricevere in Struttura visita specialistica Fisiatrica per gli ospiti in convenzione USL;
- trattamenti riabilitativi individuali, secondo la prescrizione del Fisiatra, di rieducazione alla stazione eretta ed alla marcia;
- deambulazione assistita per gli ospiti non autonomi;
- utilizzo di una apparecchiatura per eseguire elettroterapia (Tens, Ionoforesi, Interferenziali, Dinamiche);
- usufruire della palestra attrezzata dotata di:
  - 1 parallela
  - 1 scala fisioterapica
  - un letto Bobath
  - 3 cyclette + 6 pedalatori da poltrona o carrozzina o da tavolo
  - uno Stending per il raggiungimento e mantenimento della postura eretta
  - 2 deambulatori tipo Walcher, 2 deambulatori a due punti, 1 tripode e 2 quadripodi
  - palloni di diverso diametro, cavigliere, manubri, fasce e bande elastiche
  - 1 carrucola per movimentazione arti superiori
  - un pannello occupazionale
  - uno specchio su ruote;
- usufruire di Piani Individualizzati riabilitativi, redatti insieme all'equipe multiprofessionale. Tali piani vengono periodicamente verificati e ridefiniti completamente una volta all'anno.
- operatori di assistenza che garantiscono la continuità e corrispondenza delle terapie in corso anche quando il fisioterapista non è presente in struttura.
- fare attività fisica singolarmente e/o in gruppo (ginnastica dolce – riattivante) e musicoterapica con la attiva collaborazione dell'Animatrice;

- mobilizzazione passiva alternata e frequente con programma posture a letto conosciuto ed applicato dagli operatori.

STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di un Fisioterapista nell'arco della settimana	Annuale	N° di ore settimanali di fisioterapia in rapporto al numero degli ospiti	Verifica sul campo Verifica ore fatturare
Frequenza degli interventi per ogni singolo ospite	Annuale	N° degli interventi effettuati settimanalmente per ogni ospite	Report specifico Verifiche consegne fisioterapista
Per gli ospiti, che possono trarne beneficio, vi sono programmi di mobilità attiva o passiva settimanale	Annuale	N° di ospiti per i quali viene attuato un programma di riabilitazione per evitare perdite di funzionalità agli arti sul totale degli ospiti che necessitano	Verifiche schede individuali
Vengono garantite attività di gruppo periodiche	Annuale	N° di ospiti che partecipano alle attività motorie di gruppo sul totale degli ospiti che possono parteciparvi	Verifica sul campo
Partecipazione del Fisioterapista allo svolgimento dei PAI	Annuale	N° dei PAI in cui c'è stata la partecipazione del Fisioterapista sul totale dei PAI fatti	Verifica PAI
Il fisioterapista è chiaramente identificabile	Annuale	Identificazione del fisioterapista dalla divisa e relativo cartellino identificativo	Verifica sul campo
È affisso sulla porta della palestra l'orario di lavoro del fisioterapista	Annuale	Orario esposto	Verifica sul campo
Presenza di protocolli per l'utilizzo delle attrezzature Apparecchiature fisioterapiche	Annuale	N° di protocolli in rapporto alle attrezzature - apparecchiature presenti	Verifica protocolli

ASSISTENZA TUTELARE DIURNA E NOTTURNA

Tale servizio è garantito dalla presenza di n. 23 Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) addetti all'assistenza di base, che erogano direttamente l'assistenza agli utenti: provvedono all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilizzazione, alla socializzazione, alla tutela e alla sorveglianza nell'arco delle 24 ore.



Tali operatori agiscono sulla base di piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

A garanzia del Coordinamento e buon risultato delle attività assistenziali sono presenti n. 02 R.A.A. (Responsabile Attività Assistenziali): Cinzia Fogli e Antonietta Ambrosi, che gestiscono quotidianamente e operativamente i nuclei di lavoro.

Tale assistenza è garantita da:

- rispetto dei rapporti numerici operatore/utente quotidianamente in ogni attività, così come previsto dalla normativa vigente (Delibera Giunta Regionale N. 1378 del 26/07/1999 e N. 564 del 1/3/2000);
- operatori qualificati e periodicamente aggiornati che mantengono e potenziano le abilità residue possedute dall'ospite;
- stesura ed attuazione di Protocolli Assistenziali relativi ad ogni singola attività effettuata;
- stesura ed attuazione di Piani Assistenziali individualizzati insieme all'equipe multidimensionale e multiprofessionale operante in struttura; tali piani vengono periodicamente aggiornati e completamente ridefiniti almeno una volta all'anno;
- informazioni all'ospite durante le varie operazioni igieniche attivate secondo i piani personali nel rispetto dei suoi tempi ed abitudini;
- rispetto della privacy nelle cure igieniche;
- igiene personale assistita, in camera o in bagno, quotidiana e al bisogno;
- alzata e messa a letto, con possibilità di orari differenziati cercando di soddisfare le abitudini e i desideri dell'ospite, compreso il riposo pomeridiano;
- uso da parte degli operatori di materiale monouso e prodotti anallergici nella cura e nell'igiene personalizzata;
- bagno o doccia assistiti settimanali o al bisogno con shampoo e messa in piega e taglio unghie mani e piedi;
- bagno a letto nell'impossibilità di utilizzare vasca, doccia o barella;
- servizio quotidiano di rasatura barbe;
- gestione ed igiene quotidiana della protesi, settimanale e al bisogno dei singoli ausili;

- ricambio settimanale ed al bisogno della biancheria dei letti;
- rifacimento quotidiano dei letti;
- cambio frequente della biancheria personale;
- dotazione personalizzata di presidi per l'incontinenza;
- accesso ai servizi igienici con facilità ogni qual volta sia necessario in autonomia o con aiuto;
- deambulazione assistita e mobilizzazione con frequente cambio postura;
- accompagnamento per uscite a piedi e/o col Pulmino;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- collaborazione con i famigliari nella gestione quotidiana dell'ospite;
- possibilità di partecipare all'assistenza del proprio familiare: se si desidera partecipare all'alzata, alle cure igieniche, al bagno etc., è necessario avvisare almeno un giorno prima ed accordarsi sull'orario per non disturbare l'eventuale compagno/a di stanza;
- osservazione e segnalazione agli I.P. e/o R.A.A. di ogni cambiamento comportamentale o fisico dell'ospite;
- compilazione delle consegne assistenziali per garantire la continuità informativa;
- partecipazione alle periodiche riunioni d'equipe;
- controllo periodico della biancheria personale dell'ospite con segnalazione di eventuali indumenti necessari, tenendo conto delle variazioni stagionali;
- controllo della Borsa di Emergenza con inserimento di indumenti mancanti: all'ingresso in struttura, dopo ogni ricovero ospedaliero e comunque almeno due volte all'anno;
- monitoraggio del fabbisogno di indumenti, tenendo conto anche delle variazioni stagionali;
- utilizzo di accorgimenti ed attrezzature in grado di garantire la sicurezza dell'ospite: tappetini antisdrucciolo, sollevatori, maniglioni;
- cura dell'ambiente termico;
- cura dell'immagine estetica: messa in piega, scelta degli abiti da indossare, utilizzo di profumi, bigiotteria ecc. in autonomia o con l'aiuto dell'operatore;
- presenza in Struttura del servizio di parrucchiera e di pedicure ogni qual volta l'ospite necessiti senza alcun addebito di spese;
- possibilità di ricevere cure fisiche ed estetiche da parte di professionisti esterni (Parrucchieri, Barbieri, Estetisti ecc. ecc.) con spesa a carico dell'ospite richiedente.

Durante la notte tale assistenza è garantita da:

- vigilanza da parte degli operatori con diversi controlli (almeno tre);

- attivazione di procedure d'urgenza in caso di bisogno;
- rispetto dei tempi di riposo;
- ambiente tranquillo e confortevole;
- cambio postura e idratazione frequente secondo i Piani Personalizzati.

STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di O.S.S. nell'arco delle 24 ore	Annuale	N° addetti in rapporto al numero degli ospiti	Verifica sul campo Verifica n° dipendenti O.S.S. Verifica Consegne
Tutti gli Ospiti effettuano un bagno completo ogni 7 giorni e al bisogno	Semestrale	N° di bagni effettuati mensilmente da ogni ospite	Verifica sul campo Verifica consegne operatori Verifica Report
Tutti gli Ospiti quotidianamente vengono alzati e vestiti con indumenti personali	Semestrale	N° di ospiti alzati e vestiti quotidianamente sul totale degli ospiti	Verifica consegne operatori Verifica sul campo Report specifico
A tutti gli ospiti viene garantita l'igiene quotidiana e al bisogno	Semestrale	N° di ospiti cui è garantita l'igiene quotidiana sul totale degli ospiti	Verifica sul campo
A tutti gli ospiti incontinenti è garantito un cambio del pannolone almeno 3 volte al dì e per ogni necessità	Annuale	N° di cambi quotidiani del pannolone sul totale degli ospiti incontinenti	Verifica sul campo Verifica prodotti incontinenza consegnati
Partecipazione degli O.S.S. ai collettivi periodici	Annuale	N° di operatori partecipanti sul totale degli operatori	Verifica Verbali
Assistenza personalizzata per ogni ospite	Annuale	N° di PAI scritti sul totale degli ospiti (59)	Verifica PAI
Verifica e rifacimento periodico dei PAI e sottoscrizione da parte del famigliare	Annuale	N° delle verifiche PAI effettuate, N° dei rifacimenti PAI effettuati annualmente sul totale dei PAI e N° PAI firmati dai famigliari	Verifica PAI
Aggiornamento periodico degli O.S.S.	Annuale	N° degli operatori partecipanti ai corsi di aggiornamento e n° ore di frequenza	Report specifico
Presenza di protocolli assistenziali, in base alla Direttiva Reg. 1378/99	Annuale	Stesura ed applicazione di protocolli assistenziali	Verifica Protocolli assistenziali Verifica sul campo

ATTIVITÀ RICREATIVE

Questo servizio è gestito direttamente dalla "Comunità Alloggio Bosco" ed è garantito da una Animatrice (dipendente), Dott.ssa Mantovani Sara, presente in Struttura per N. 29 ore settimanali, così distribuite:



- Lunedì, Martedì e Giovedì:
  dalle ore 9.30 alle ore 13.30 e
  dalle ore 14.30 alle ore 17.30
- Mercoledì e Venerdì:
  dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Tale figura, in accordo con l'equipe multiprofessionale, organizza attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione ma, soprattutto, al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive degli utenti.

Scopo del servizio è di:

- creare un clima relazionale sereno tra gli ospiti e tra questi e gli operatori;
- recuperare e/o mantenere le capacità residue dell'ospite tramite il suo coinvolgimento in attività in grado di fornirgli stimoli ludico-culturali.

Tale servizio è garantito dalla possibilità di:

- ▣ Usufruire di uno spazio polivalente dedicato alle diverse attività manuali e di intrattenimento;
- ▣ Partecipare ad iniziative culturali, religiose, musicali, sportive o altro, organizzate sia all'interno che all'esterno della Struttura (sia autonomamente che accompagnati);
- ▣ Utilizzare giochi di società (carte, dama, scacchi ecc.);
- ▣ Visionare film in videocassetta ed ascoltare musica;
- ▣ Partecipare ai vari laboratori espressivi:
  - pasta di sale
  - realizzazione di festoni ed addobbi
  - colorazione di cartelloni in diverse tecniche
  - creare il calendario mensile
  - creazione biglietti di auguri
  - attività manuali di vario genere personalizzate;
- ▣ Partecipare a feste a tema organizzate stagionalmente;
- ▣ Partecipare alle attività di ginnastica dolce di gruppo;
- ▣ Partecipare alle feste mensili di compleanno;
- ▣ Partecipare periodicamente a giochi di gruppo (tombola, bocce, birilli);
- ▣ Partecipare a progetti intergenerazionali con studenti di ogni età;

- Utilizzare liberamente a qualsiasi ora i televisori collocati negli spazi comuni o nella propria camera;
- Leggere autonomamente o in gruppo i quotidiani in abbonamento;
- Spedire e/o ricevere corrispondenza;
- Uscire a passeggio nell'ampio cortile o in paese da soli o accompagnati da operatori o da volontari giornalmente presenti in struttura;
- Partecipare a gite della durata massima di una giornata;
- Prendersi cura del giardino o delle piante in casa;
- Partecipazione dei famigliari alle varie attività proposte;
- Compilazione quotidiana modulo di programmazione;
- Aggiornamento semestrale del programma;
- Monitoraggio periodico dei risultati conseguiti attraverso una scheda di verifica delle attività svolte;
- Presenza di un programma di interventi individuali tesi a garantire il mantenimento delle abilità residue (funzionali, cognitive e relazionali).

Le attività indicate sono tutte svolte nel pieno rispetto delle volontà dell'ospite, il quale ha il diritto di ricevere il giusto riconoscimento, nonché il rispetto delle proprie abilità specifiche.





STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di un Animatore nell'arco della settimana	Annuale	N° di ore settimanali di animazione in rapporto al numero degli ospiti	Verifica sul campo Report specifico
Vengono garantite uscite periodiche per gli ospiti	Annuale	N° delle uscite in rapporto con il n° degli ospiti partecipanti	Report specifico
Vengono garantite attività ricreative di gruppo settimanali	Annuale	N° di ospiti che partecipano alle attività ricreative di gruppo sul totale degli ospiti che possono parteciparvi	Report specifico
Ogni giorno vengono svolte attività di socializzazione con piccoli gruppi o con singole persone	Annuale	N° di Ospiti che partecipano quotidianamente ad attività di socializzazione sul totale degli utenti	Verifica sul campo Verifica scheda animazione
Partecipazione dell'Animatrice allo svolgimento dei PAI	Annuale	N° dei PAI in cui c'è stata la partecipazione dell'animatrice sul totale dei PAI fatti	Verifica PAI
Presenza di un programma di animazione mensile esposto in struttura	Annuale	Stesura ed esposizione del programma mensile	Verifica sul campo
Presenza di un programma di animazione annuale con relativa verifica	Annuale	Stesura del programma annuale con relativa verifica	Verifica programma

SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

Il servizio è garantito dalla presenza di uno Psicologo, Dott. Michele Contro, libero professionista, presente il venerdì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Tale figura professionale garantisce il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti, loro famigliari e operatori della Comunità Alloggio Bosco; chi fosse interessato a ricevere tale consulenza del tutto gratuita, è pregato di prendere contatti con la Coordinatrice o con le impiegate.

Il servizio in questione offre la possibilità di:

1) somministrazione di test specifici agli ospiti e supporto relazionale al fine di poter elaborare il distacco dalla famiglia e dalla propria abitazione, nonché l'accettazione del vivere in comunità;
2) incontri con i famigliari degli utenti facendo riferimento alle aree critiche che più frequentemente si propongono in contesti simili: supporto finalizzato alla rappresentazione realistica delle condizioni di salute del congiunto, accettazione del distacco dal contesto familiare e della delega ad altri della cura del proprio caro, rielaborazione costruttiva dei vissuti legati al cambiamento e al rapporto con la Struttura, contenimento dei vissuti negativi legati al rapporto col congiunto;
3) interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori, che saranno svolti attraverso l'impiego di tecniche di counseling psicologico strettamente finalizzate alla definizione dei problemi legati all'operatività (comunicazione, conflitti tra ruoli, burn out) al fine della soluzione stabile ed efficace nel tempo.

STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Presenza di n° 1 Psicologo in Struttura	Annuale	N° presenze mensili	Verifica consegna psicologica

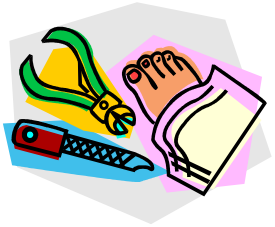
SERVIZIO DI PARRUCCHIERA/BARBIERE E PEDICURE



Questo servizio viene programmato dalla Coordinatrice e/o dalla RAA che individua le necessità e le tipologie di prestazione di cui ogni singolo Ospite necessita o fa espressa richiesta.

Tale servizio è garantito dalla possibilità di:

- usufruire di una parrucchiera esterna che garantisce periodicamente il taglio dei capelli e la messa in piega all'interno della Struttura e senza alcun aggravio di spesa a carico dell'ospite; altri tipi di prestazioni fatte anche al di fuori della Struttura (tinture, permanenti ecc.) sono a carico dell'ospite;
- usufruire del servizio di pedicure a cura della RAA;
- usufruire di un Professionista esterno in caso di necessità particolari (in tal caso la RAA dopo aver fatto l'elenco degli Ospiti che necessitano di tali prestazioni, prende contatto con il Professionista per stabilire giorno ed ora).



STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Possibilità di usufruire di prestazioni di parrucchiere/barbiere e pedicure all'interno della Struttura	Annuale	Presenza di parrucchiere/barbiere e pedicure	Verifica sul campo Report specifico
Possibilità di ricevere prestazioni estetiche da professionisti esterni	Annuale	Presenza programmata su richiesta	Verifica sul campo Report specifico

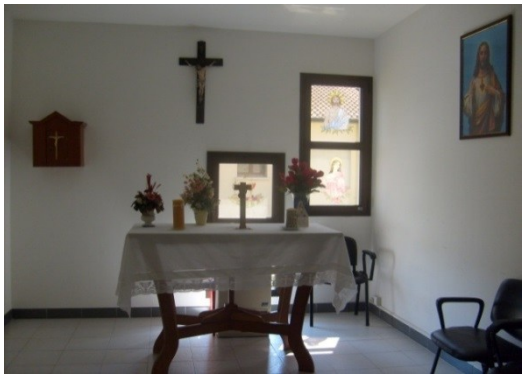
SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA



Assicurato dal Parroco Locale all'interno della Struttura dove mensilmente viene celebrata una S. Messa nel Salone centrale (nel giorno ed orario esposto periodicamente in Struttura). Alle celebrazioni delle SS. Messe possono partecipare non solo gli Ospiti ma anche familiari ed amici. Viene assicurata una consulenza spirituale su richiesta dell'Ospite o dei suoi familiari. È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni utente.

SERVIZIO MORTUARIO

L'ospite morente ha il diritto di trascorrere le ultime ore di vita, con il conforto dei familiari, parenti ed amici e per tale motivo i familiari vengono tempestivamente avvisati del peggioramento delle condizioni del loro caro e se lo desiderano possono restare in sua compagnia per gran parte della giornata.



Il Medico di struttura ovvero la Guardia Medica, qualora il primo non sia presente, constata il decesso e completa la cartella clinica.

In caso di decesso in struttura il familiare referente viene immediatamente avvisato e la salma viene collocata in Camera mortuaria/Cappella in attesa dell'arrivo del Servizio di Onoranze Funebri, che dovrà essere scelto ed avvisato dai familiari.

La camera mortuaria rimane sempre aperta. Trascorso il periodo di osservazione per l'accertamento del decesso da parte del Medico Necroscopo, la salma può essere allestita per la cerimonia funebre. Su richiesta sarà possibile chiamare il Sacerdote locale per la benedizione della salma.

Il familiare referente entro una settimana potrà ritirare:

- ✓ documentazione sociosanitaria in originale prodotta al momento dell'ingresso, (copia dei documenti rilasciati durante la permanenza in struttura potrà essere richiesta in forma scritta dai familiari secondo la normativa vigente in materia, entro 10 anni dal decesso);
- ✓ farmaci di proprietà dell'ospite;
- ✓ ausili di proprietà o assegnati personalmente all'ospite dal Servizio Protesico dell'Ausl;
- ✓ abbigliamento ed effetti personali.

IL VOLONTARIATO

All'interno della Casa Residenza Anziani è attiva una Organizzazione di Volontariato "Gruppo Volontari di Bosco" e singoli volontari che contribuiscono allo sviluppo della cultura della solidarietà a favore degli anziani ospitati attraverso progetti che puntano alla socializzazione ed alla integrazione con il territorio e la Comunità circostante.

Il Gruppo Volontari garantisce:

- trasporto ospiti alle visite specialistiche mediante l'utilizzo di un Pulmino attrezzato anche per persone disabili;
- accompagnamento a visite specialistiche;
- accompagnamento alle gite;
- servizio di gestione e manutenzione periodica dell'area cortiliva;
- servizio di piccola manutenzione all'interno della Casa;
- organizzazione e partecipazione alle feste periodiche a tema;
- accompagnamento ospiti a sagre paesane, al mercato, a funzioni religiose ecc.;
- partecipazione periodica alle attività compiute all'interno della Struttura;
- supporto relazionale continuo con gli ospiti.





STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Al momento dell'ingresso in Struttura viene consegnata ad ogni ospite/familiare la Carta dei Servizi	Annuale	N° di nuovi ospiti/familiari a cui viene consegnata la Carta dei Servizi sul totale dei nuovi ospiti	Verifica documento di ricevimento Carta dei Servizi
Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	Annuale	Tenuta di una cartella contenente segnalazioni e reclami	Verifica n° segnalazioni e reclami
Presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato	Annuale	N° di personale socio / assistenziale / sanitario con qualifica sul totale del personale	Verifica attestati di qualifica e curriculum formativo
Turn-over del personale (continuità assistenziale operatore – anziano)	Annuale	N° persone uscite N° persone neoassunte N° persone in servizio ad inizio e a fine anno	Report specifico
Partecipazione dei Volontari alle attività organizzate e effettuazione lavori di manutenzione	Annuale	N° ore di socializzazione e di partecipazione alle attività e n° ore dedicato ai lavori di manutenzione	Report specifico
All'interno della struttura vengono eseguite indagini di Customer Satisfaction. I dati relativi vengono pubblicati sul giornalino "Standard di qualità"	Ogni 12 mesi	N° di Ospiti/Familiari intervistati sul totale degli Ospiti/Familiari	Verifica somministrazione questionario di Customer Satisfaction Elaborazione e diffusione dati

MODALITÀ DI ACCESSO

La C.R.A. "Comunità Alloggio Bosco" è una residenza per 59 persone: N. 31 posti letto per persone non autosufficienti (di cui N° 29 Convenzionati con l'Azienda U.S.L.) e N. 28 posti letto per persone autosufficienti o lievemente non autosufficienti.



➢ OSPITI ACCREDITATI CON AZIENDA U.S.L. (non autosufficienti)

La domanda di ammissione alla Casa Residenza Anziani per i N. 29 posti accreditati con l'Azienda U.S.L. va inoltrata all'Ufficio ASP del Delta Ferrarese, sito in viale della Resistenza n. 3/B a Codigoro (FE), tel. 0533/728611. È necessario richiedere un appuntamento con l'Assistente Sociale competente per zona territoriale. In tale sezione possono presentare domanda di ingresso tutte le persone non autosufficienti residenti nella Provincia di Ferrara, Distretto Sud-Est, che comprende i Comuni di Portomaggiore, Argenta, Ostellato, Codigoro, Comacchio, Lagosanto, Migliarino, Migliaro, Massafiscaglia, Mesola e Goro.

L'Assistente Sociale preposta al servizio Vi assisterà nella compilazione della documentazione necessaria. In seguito, la Commissione U.V.G. (Unità di Valutazione Geriatria), composta da un Medico Geriatra, un Infermiere Professionale e una Assistente Sociale, provvederà a visitare la persona ed a certificare le condizioni psicofisiche, nonché il grado di non autosufficienza e la inserirà in un'apposita graduatoria che verrà periodicamente riformulata.

In attesa di entrare nella sezione accreditata con l'Azienda U.S.L., qualora si presenti una modificazione significativa dello stato di salute dell'anziano, su richiesta del familiare, la Commissione effettuerà la rivalutazione della non autosufficienza della persona assegnandole, se necessario, un nuovo punteggio.

➢ OSPITI NON ACCREDITATI (a libero mercato)

La richiesta di inserimento nella sezione Riposo tra i N. 30 posti non accreditati con l'Azienda U.S.L. può essere presentata da tutte le persone interessate ovunque residenti. I 30 posti sono così suddivisi: n° 28 posti per autosufficienti o lievemente non autosufficienti e n° 2 posti per non autosufficienti. È necessario presentare alcuni documenti che si possono ritirare presso la Struttura, rivolgendosi alle Impiegate o alla Coordinatrice, che vi assisteranno anche nella compilazione. L'inserimento avviene secondo apposita graduatoria predisposta dal Consiglio di Amministrazione, dando precedenza ai Soci della Cooperativa o ai loro familiari, previa valutazione da parte del Medico della Struttura della documentazione medica allegata alla richiesta di ingresso.

Appena la Struttura ha la disponibilità del posto avvisa immediatamente la prima persona dell'elenco, che nel giro di 24/48 ore potrà provvedere all'ingresso o all'inserimento del proprio familiare.

Se entro tale termine non viene formulata alcuna comunicazione scritta o telefonica l'utente si ritiene rinunciatario e si provvede a contattare la persona successiva.

Nel caso venga confermata l'intenzione di entrare in Casa di Riposo si invita l'interessato a visitare la Struttura e a ritirare alcuni moduli contenenti informazioni utili per provvedere all'inserimento dell'ospite: viene consegnato un modulo ove è indicato tutto l'occorrente sia per la permanenza in struttura che per un eventuale ricovero d'urgenza presso il Nosocomio locale e viene assegnato un numero di biancheria personale. Sarà cura dell'ospite stesso o di un suo familiare provvedere a cucire tale numero su ogni capo di biancheria al fine di facilitare le operazioni di lavanderia interna.

All'ingresso, ai fini della determinazione della retta, verrà valutato il fabbisogno assistenziale dell'ospite, mediante compilazione da parte di apposito team interno (coord. di struttura, coord. sanitario e R.A.A.) della scheda "Barthel Index", che verrà rivalutata ogni 6 mesi, salvo intervenga un improvviso ed evidente aggravamento dello stato di salute, che determini la necessità di una rivalutazione tempestiva anche prima del semestre.

All'ospite o al suo familiare viene richiesto di sottoscrivere il "Contratto di Ospitalità", ove sono indicate le principali condizioni del servizio e l'Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196 del 30 giugno 2003 (Comunicazione e gestione della privacy). Copia di tali documenti viene lasciata all'ospite o al familiare referente.

Copia del Regolamento Interno è affissa all'ingresso della Struttura e chi è interessato può richiederne copia all'Ufficio Amministrativo.

L'INSERIMENTO IN STRUTTURA

All'atto dell'ingresso l'ospite deve disporre del proprio corredo personale ed essere in possesso dei documenti anagrafici e sanitari necessari per la permanenza in Struttura (apposita modulistica da ritirare c/o gli uffici).

L'ospite, appena giunto, viene accolto dalla Coordinatrice Responsabile, dalla Responsabile Assistenziale (R.A.A.) e dal Responsabile Attività Sanitarie che provvedono alla compilazione della cartella sociale e sanitaria; segue una visita della Struttura, ove riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

All'ospite viene assegnato un Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.) tutor, che lo seguirà in particolar modo cercando di conoscere caratteristiche, bisogni ed esigenze personali e che si occuperà di garantire l'assistenza personalizzata di cui necessita.

Nei primi giorni i familiari che lo desiderano possono rimanere in Struttura nelle ore diurne per favorire l'ambientamento del loro caro.

L'ospite viene poi sottoposto a visita medica, anche in presenza del familiare se lo desidera, per poter reperire dati anamnestici.

Al termine di un periodo di "monitoraggio" da parte degli operatori assistenziali (di solito un mese) viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.). Ogni sei mesi l'equipe multiprofessionale provvede ad aggiornare tale Piano e una volta all'anno provvede a rifarlo completamente.

L'ospite viene accompagnato nella propria camera e viene aiutato a sistemare la biancheria e gli effetti personali: per facilitare il percorso di ambientamento è prevista la possibilità di arredare la stanza con oggetti e suppellettili a lui cari e familiari previa comunicazione alla Coordinatrice (vedi pag.19).

Si procede, quindi, nella presentazione e socializzazione con gli altri ospiti e gli operatori.

Al momento dell'ingresso, l'ufficio amministrativo richiede ai famigliari dell'utente il deposito di una somma di €. 50,00 a titolo di fondo anticipazioni spese personali, dal quale verranno prelevati gli importi per l'acquisto di farmaci non mutuabili, ticket e per eventuali spese personali (così come previsto dal contratto di Ospitalità). La struttura si rende inoltre disponibile su richiesta dei famigliari e/o utenti, a tenere in custodia piccole somme di denaro per le necessità personali. La gestione di tale denaro viene regolarmente documentata.

Si invitano i familiari degli ospiti a non lasciare agli stessi grosse quantità di denaro. La Struttura declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o furto di tali somme.

ORARIO RICEVIMENTO PARENTI

I famigliari degli Ospiti, i conoscenti e quanti altri vogliano venire in visita devono possibilmente attenersi ai seguenti orari:

tutti i giorni

- **Mattino**: dalle 9.30 alle 11.30
- **Pomeriggio**: dalle 16.00 alle 18.00
  e dalle 19.00 alle 21.00 (previa comunicazione telefonica)

Per qualsiasi informazione, per visitare la Struttura, per ritirare la Carta dei Servizi **RIVOLGERSI A**:

☞**UFFICIO AMMINISTRATIVO**: - Rag. Fabbri Fiorenza
- Rag. Mangolini Jessica
- Rag. Pozzati Ilaria

☎ 0533/794750

☞**COORDINATRICE**: - Dott.ssa Bellini Rossella

☎ 0533/795181

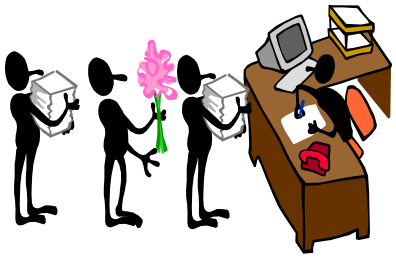
☞**VIDEOCHIAMATE: 333/8115417**

☞**FAX: 0533/357251**

Orario ricevimento uffici:

⇒da lunedì a venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30;

⇒da lunedì a giovedì: dalle ore 14.30 alle ore 17.30.



MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON L'UTENTE E/O I FAMILIARI

Per qualsiasi informazione e/o richiesta la Coordinatrice è sempre a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

La Coordinatrice periodicamente incontra i familiari e/o utenti per la presa visione del P.A.I. e la relativa sottoscrizione e per verificare se vi siano o meno problematiche sui servizi offerti.

Per parlare con il Presidente della Coop. è necessario prendere appuntamento.

Una volta all'anno si tiene l'Assemblea dei soci della Comunità Alloggio, per l'approvazione del Bilancio. In tale sede il Presidente illustra la situazione economica e finanziaria dell'anno appena concluso, nonché eventuali migliorie e/o modifiche apportate o da apportare sia alla Struttura che ai servizi.

UTILIZZO APPARECCHIO TELEFONICO

La Struttura è dotata di un apparecchio telefonico fisso e di un cordless a disposizione degli ospiti, i quali possono chiamare i loro familiari o rispondere alle telefonate fatte da parenti o amici. È presente, inoltre, un tablet per effettuare le videochiamate col numero **333-8115417**.

DIMISSIONI

La richiesta di dimissione dell'ospite a libero mercato deve essere redatta in forma scritta, firmata dall'ospite stesso o dal familiare referente e deve recare la data prevista per l'uscita dalla Struttura con un preavviso di almeno 15 giorni. Per gli ospiti accreditati con l'Azienda U.S.L. oltre alla comunicazione scritta, si dovrà provvedere a comunicare tempestivamente la dimissione al Servizio Assistenza Anziani di Codigoro.

Qualora il preavviso da parte dell'ospite a libero mercato sia inferiore ai 15 giorni, la Struttura considererà come presente l'ospite sino allo scadere del preavviso stesso ai fini del pagamento della retta a suo carico.

Al momento della dimissione all'ospite saranno consegnati:

- ✓ lettera di dimissione redatta dal Medico della Struttura da consegnare al Medico curante su richiesta dell'interessato;
- ✓ eventuale documentazione sanitaria in copia, a discrezione del Medico, riguardante l'iter diagnostico-terapeutico seguito durante il soggiorno;
- ✓ documentazione sociosanitaria in originale prodotta al momento dell'ingresso;
- ✓ farmaci di proprietà dell'ospite;

- ✓ ausili di proprietà o assegnati personalmente all'ospite dal Servizio Protesico dell'Ausl;
- ✓ abbigliamento ed effetti personali.

COSTO RETTA

La retta alberghiera a carico degli ospiti non autosufficienti in convenzione con l'Azienda U.S.L. è di € 54,15 giornalieri (D.G.R. n. 2242/2023); mentre la quota rimborsata dall'Azienda USL per l'anno 2024, è di € 44,23.

La retta alberghiera per la Sezione Riposo (privata) viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione e, per l'anno 2024, è così suddivisa:



- € 70,50 giornaliere per l'ospite con basso carico assistenziale;
- € 71,50 giornaliere per l'ospite con maggiore carico assistenziale;

- Ai soci, al coniuge e agli ascendenti e discendenti di primo grado del socio viene applicato uno sconto di € 1,50 giornalieri in caso di ricovero nella sezione Riposo.
- L'ammissione a socio è deliberata dal C.d.A. in seguito a domanda presentata dall'interessato. La quota sociale è di € 877,96 e dà diritto di precedenza nella lista di attesa rispetto ai non soci, oltre allo sconto giornaliero.
- La retta a carico degli ospiti è dovuta dal giorno di ingresso nel servizio e sino al giorno di dimissione o decesso compreso.

In caso di **assenza** dalla Struttura per l'intera giornata (es. ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia ecc.):

- per gli **ospiti in convenzione con l'azienda USL** (Sezione Accreditata) si prevede il versamento di una quota della retta pari al 45% della retta giornaliera (a decorrere dal giorno successivo a quello del ricovero e fino al giorno precedente il rientro in Struttura) (così come previsto dal Contratto di Servizio in essere con i Comuni del Distretto Sud-Est e l'Azienda USL).
- per gli **ospiti della Sezione Riposo** verrà applicato uno sconto di € 10,00 giornalieri (da considerarsi come quota pasti non consumati) a decorrere dal giorno successivo a quello del ricovero e fino al giorno precedente il rientro in Struttura, come previsto per la Sezione Accreditata;

La Struttura è dotata di n. 17 stanze singole che offrono e garantiscono la possibilità di avere un maggiore comfort abitativo e un servizio di qualità superiore. Per queste ultime è previsto un supplemento di spesa mensile pari a:

- € 60,00 per le n. 6 stanze singole del Settore Verde;
- € 130,00 per le n. 11 stanze singole del Settore Giallo, di recente costruzione.

Nella retta sopra indicata sono ricompresi tutti i servizi elencati nella presente carta (Alberghieri, Assistenza Medica, Infermieristica, Fisioterapica, ecc…), tranne quelli di seguito riportati.

Nella retta non sono compresi:

- ✓ gli acquisti di prodotti personali, le consumazioni effettuate all'esterno della Struttura e i prodotti acquistati dalle macchine distributrici di bevande e snack;
- ✓ specialità farmaceutiche non ammesse al contributo del S.S.N.;
- ✓ ticket e medicinali non mutuabili;
- ✓ il servizio di Parrucchiera/Barbiere e Pedicure se effettuato al di fuori della Struttura e per prestazioni che esulano dal taglio capelli e messa in piega (tinta-permanente o altri servizi speciali).

Il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 15 di ogni mese con la modalità preferita ed indicata al momento dell'ingresso mediante:

1) Bonifico Bancario;
2) Bollettino Postale;
3) Sistema SDD con addebito diretto in conto corrente;
4) Assegno "non trasferibile" presso l'Ufficio Amministrativo.

In conformità ai criteri indicati dalle D.G.R. dell'Emilia-Romagna n. 2110/2009 e 273/2016 e dal Decreto Ministeriale del 19/10/20 modificato con D.M. 29/01/21, periodicamente viene rilasciata ad ogni ospite una dichiarazione da utilizzare ai fini fiscali, attestante l'ammontare della spesa annua sostenuta per l'assistenza medico-generica e l'assistenza specifica qualificata.

RIMBORSI

Al momento delle dimissioni o del decesso vengono conteggiate le effettive giornate di presenza, a tal fine si tiene conto anche del giorno del decesso o dimissione che viene quindi computato nel conteggio.

VALUTAZIONE DAL LATO DELL'UTENTE

IL COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Regolamento interno prevede la costituzione all'interno della struttura del Comitato Consultivo Misto organismo composto da:

- 1 rappresentante dei familiari degli utenti;
- 1 rappresentante degli utenti o, in sua assenza, altro rappresentante dei familiari;

- 1 rappresentante del Sindacato dei pensionati;
- 1 rappresentante del personale (nominato dal collettivo);
- 1 rappresentante dell'Ente;
- 1 rappresentante del Comune di Mesola.

Il Comitato Consultivo ha un ruolo importante per quanto concerne le verifiche e i controlli sul raggiungimento degli obiettivi e sul rispetto degli standard da parte della struttura. Da diversi anni non si riesce a costituire tale Comitato per assenza di persone disponibili.

STANDARD DI QUALITÀ

Tutti gli anni viene redatto un Report contenente:

- gli standard di qualità dichiarati dalla struttura;
- il registro/controllo qualità con tutti i dati e gli indici rilevati, compresi i risultati del questionario di gradimento della qualità percepita compilato da utenti e/o loro famigliari;
- Indicatori di Benessere richiesti dalla Regione Emilia-Romagna nei servizi sociosanitari accreditati;
- Report delle segnalazioni: reclami, rilievi, suggerimenti, elogi e/o apprezzamenti.

Tale documento si può trovare all'ingresso della struttura ed è liberamente consultabile.

SICUREZZA DELLE CURE E GESTIONE DEL RISCHIO

La Struttura, dal 2018, attraverso la stesura di un piano programma triennale intende:

1) sviluppare e diffondere la cultura della sicurezza delle cure;
2) promuovere una politica aziendale di gestione del rischio allo scopo di disegnare nuove strategie atte a ridurre le probabilità che un paziente sia vittima di un evento avverso;
3) sistematizzare i vari strumenti di registrazione/segnalazione degli eventi indesiderati e integrarne le informazioni;
4) registrare possibili eventi sentinella individuati dal Ministero della Salute e delle Politiche Sociali (2008).

Anche in tal caso i Report specifici vengono inseriti in apposito "Registro Eventi Avversi".

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

È stato predisposto dalla struttura un modulo "SCHEDA SEGNALAZIONI" (in allegato) che il cittadino/utente può compilare per presentare reclamo o segnalazioni particolari, porre delle domande o richiedere delle informazioni e/o dare suggerimenti, entro 15 giorni dal manifestarsi della causa del reclamo/disservizio.

I reclami o suggerimenti possono essere presentati anche in carta semplice.

La scheda può essere consegnata direttamente alla Coordinatrice della struttura o all'Ufficio Amministrativo oppure inserita nell'apposito contenitore posto all'ingresso della struttura.

La struttura garantisce la risposta in forma scritta al reclamo e/o alle segnalazioni, entro 30 giorni; la risposta è di competenza della figura responsabile del servizio in questione.

A seguito del reclamo o del disservizio accertato, la Struttura si attiverà per eliminare e/o risolvere le eventuali cause che lo hanno determinato.

I reclami e gli esposti anonimi non verranno presi in considerazione.

RISARCIMENTO DEL DANNO

Qualora l'ospite o un suo familiare ritenga di aver subìto un danno, dovrà presentare una richiesta scritta, mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, nella quale sia specificato il danno, allegando eventuali documenti a sostegno di tale richiesta.

La Comunità Alloggio, dopo aver appurato i fatti contestati, provvederà a consegnare tale richiesta alla propria Compagnia di Assicurazione, che si attiverà con le necessarie procedure.



SCHEDA SEGNALAZIONI

Scheda per la segnalazione di disservizi – suggerimenti - reclami

La scheda può essere anonima, eccetto per reclami ed esposti.

COMPILATA DA:

- ☐ Ospite della struttura
- ☐ Familiare
- ☐ Altro _____ Firma _____

Osservazioni/Reclami

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Domande/Richieste di informazioni

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Suggerimenti

_____
_____
_____
_____
_____
_____

STANDARD DI QUALITÀ

Per tenere monitorata la qualità del servizio erogato sono stati elaborati i seguenti indicatori:

STANDARD	FREQUENZA	INDICATORE	MODALITÀ DI RILEVAZIONE
Al momento dell'ingresso o della visita alla Struttura viene consegnata ad ogni ospite/familiare la Carta dei Servizi	Annuale	N° di nuovi ospiti/familiari a cui viene consegnata la Carta dei Servizi sul totale dei nuovi ospiti	Verifica documento di ricevimento Carta dei Servizi
Monitoraggio delle segnalazioni e dei reclami presentati	Annuale	Tenuta di una cartella contenente segnalazioni e reclami	Verifica n° segnalazioni e reclami
Presenza di personale qualificato e costantemente aggiornato	Annuale	N° di personale socio / assistenziale / sanitario con qualifica sul totale del personale	Verifica attestati di qualifica e curriculum formativo
Turn-over del personale (continuità assistenziale operatore – anziano)	Annuale	N° persone uscite N° persone neoassunte N° persone in servizio ad inizio e a fine anno	Report specifico
Partecipazione dei Volontari alle attività organizzate e effettuazione lavori di manutenzione	Annuale	N° ore di socializzazione e di partecipazione alle attività e n° ore dedicato ai lavori di manutenzione	Report specifico
All'interno della struttura vengono eseguite indagini di Customer Satisfaction	Ogni 12 mesi	N° di Ospiti/Familiari intervistati sul totale degli Ospiti/Familiari residenti da almeno 6 mesi	Verifica somministrazione questionario di Customer Satisfaction Elaborazione e diffusione dati
La Struttura si impegna alla pubblicazione dei dati relativi alle indagini di Customer Satisfaction	Ogni 12 mesi	N° di persone cui viene inviata l'indagine della risultanza del Customer Satisfaction	Verifica consegna Giornalino Struttura

DESTINAZIONE 5 PER MILLE

Dal 2020 è possibile sostenere la nostra Struttura attraverso la destinazione del 5 per mille della dichiarazione dei redditi.

È sufficiente indicare il nostro C.F.:

01039500382

Il ricavato verrà utilizzato per migliorare sempre più i servizi offerti.

Per l'anno finanziario 2020, l'importo ricevuto nel 2021 è stato pari ad €. 3.522,80, utilizzato nel 2022 per l'acquisto di n. 01 letto elettrico a quattro sezioni dotato di sponde scorrevoli e di n. 10 carrozzine pieghevoli di diverse dimensioni e caratteristiche.

Per l'anno finanziario 2021, l'importo accreditato nel 2022 è stato di €. 4.092,12, utilizzato nel 2023 per l'acquisto di n. 03 letti elettrici a quattro sezioni dotati di sponde scorrevoli e di n. 05 materassi antidecubito dotati di pompa elettrica.

Per l'anno finanziario 2022, l'importo accreditato nel 2023 è stato di €. 4.587,53, utilizzato nel 2024 per l'acquisto di n. 04 seggioloni polifunzionali pluriaccessoriati per la collocazione di persone con gravi disabilità e n. 05 materassi antidecubito per la prevenzione e la cura di pazienti ad altissimo rischio di ulcere da pressione.

INFORMAZIONI

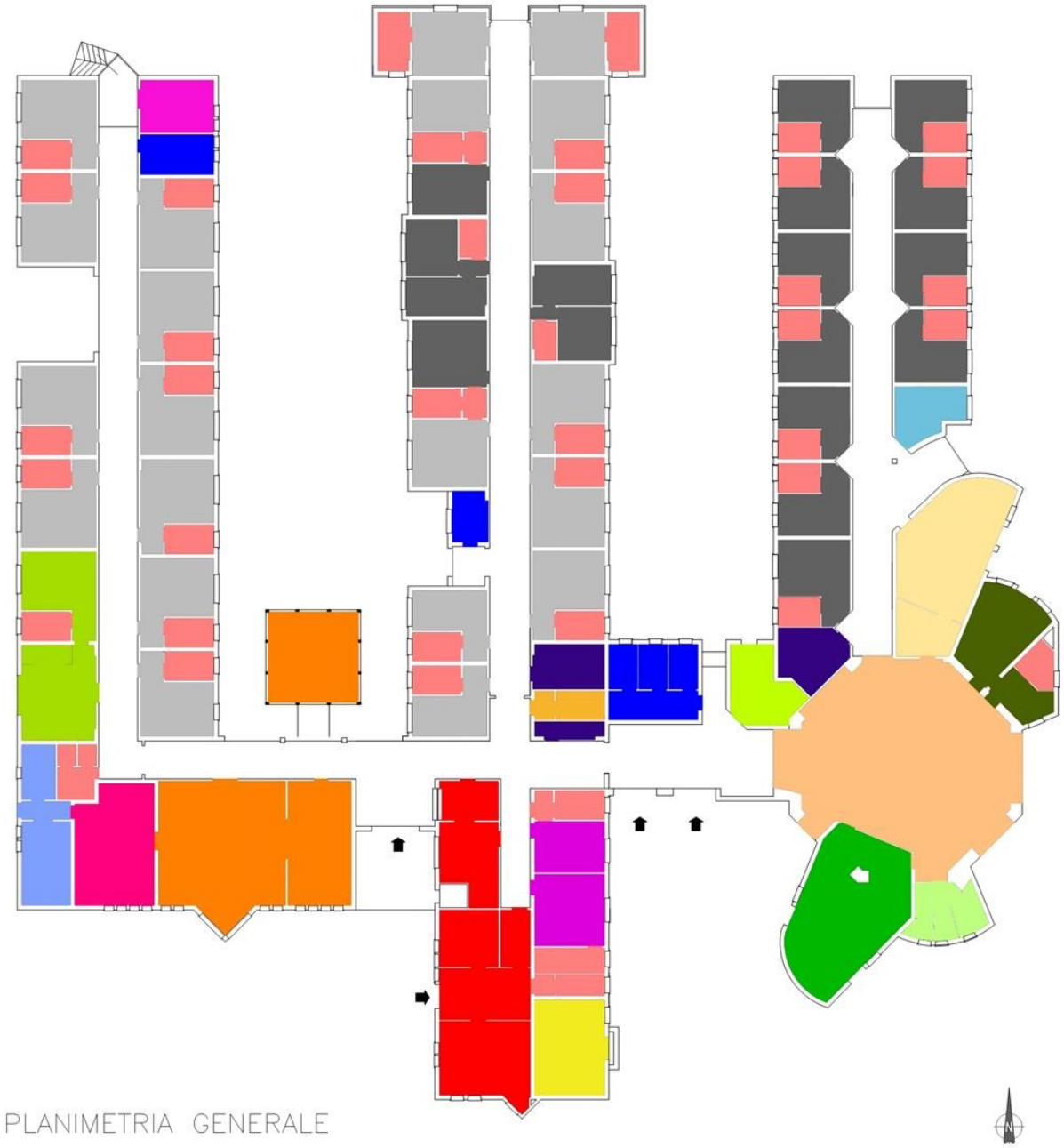
REFERENTE	COSA CHIEDERE	ORARI	CONTATTI
PRESIDENTE **Sig. Scarpa Paolo**	• Richiesta colloquio per necessità particolari.	Riceve solo per appuntamento	☏ 0533/794750
COORDINATRICE **Dott.ssa** **Bellini Rossella**	• Informazioni logistiche ed organizzative. • Informazioni di carattere sociosanitario assistenziale. • Rapporti, convenzioni con altri soggetti. • Norme, regolamenti, orari. • Riferimenti legislativi. • Moduli, schemi e modelli di documenti in uso. • Informazioni sulle modalità d'ingresso. • Appuntamenti con la psicologa.	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00 dal lunedì al giovedì 09:00 – 12:00 il venerdì	☏ 0533/795181 **E-mail** coordinatrice@comunita-alloggio.com
AMMINISTRATIVO **Rag. Fabbri Fiorenza** **Rag. Mangolini Jessica** **Rag. Pozzati Ilaria**	• Documentazione inerente alla gestione tecnica ed amministrativa. • Informazioni sul pagamento della retta e sulle modalità di ingresso.	09:00 – 12:00 dal lunedì al venerdì 15:00 – 18:00 lunedì e mercoledì	☏ 0533/794750 **E-mail** direzione@comunita-alloggio.com
MEDICO **Dott. Vita Natale**	• Informazioni sanitarie.	Martedì mattina previo appuntamento	☏ 0533/795181
RESPONSABILE ATTIVITÀ SANITARIE **Sig.ra Giomi Mirna**	• Esami Specifici. • Visite mediche specialistiche. • Informazioni infermieristiche e farmaceutiche.	09:00 – 12:00 dal lunedì al venerdì	☏ 0533/795181
INFERMIERI	• Informazioni infermieristiche e farmaceutiche.	07:00 – 19:00 tutti i giorni	☏ 0533/795181
RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALE **Sig.ra Fogli Cinzia** **Sig.ra Ambrosi Antonietta**	• Informazioni di carattere: –organizzativo –assistenziale –alberghiero.	07:30 – 13:00 dal lunedì al sabato	☏ 0533/795181
FISIOTERAPISTA **Dott.ssa Gianna Trombini**	• Informazioni su trattamenti fisioterapici e corrette posture.	08:30 – 12:30 martedì – giovedì venerdì	☏ 0533/795181
PSICOLOGO **Dott. Michele Contro**	• Consulenza e supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti, loro famigliari e operatori.	14:00 – 18:00 Tutti i venerdì	☏ 0533/795181
ANIMATRICE **Dott.ssa Sara Mantovani**	• Informazioni sulle attività sociali, ricreative e culturali.	09:00 – 12:00 dal lunedì al venerdì 14:30 – 17:30 lunedì, martedì e giovedì	☏ 0533/795181

PEC coopalloggio@pec.confartigianato.it – Sito internet www.comunita-alloggio.com

LA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani è articolata su un solo piano così suddiviso:

- 1 Ingresso Struttura;
- 1 Reception;
- 1 Ufficio Coordinatrice;
- 1 Ingresso Uffici Amministrativi;
- 1 Ufficio Presidente;
- 1 Ufficio Amministrativo;
- 1 Bagno per Personale Amministrativo;
- 1 Spogliatoio dipendenti femminile e relativo bagno;
- 1 Spogliatoio dipendenti maschile e relativo bagno;
- 1 Sala TV;
- 1 Sala Polivalente;
- 3 Bagni per visitatori;
- 1 Palestra con annesso ripostiglio;
- 1 Ambulatorio e relativo bagno;
- 1 Sala estetica e bagno attrezzato;
- 2 Bagni Attrezzati;
- 4 Bagni per Ospiti;
- 21 Stanze doppie con annesso bagno attrezzato;
- 6 Stanze singole con annesso bagno attrezzato;
- 11 Stanze singole con annesso bagno attrezzato e dotate di aria condizionata;
- 3 Sale da Pranzo;
- 1 Sala pausa per dipendenti;
- 1 Cucina;
- 2 Dispense alimenti;
- 1 Bagno e spogliatoio per addetti alla cucina;
- 1 Locale Guardaroba/Lavanderia/Stireria;
- 1 Cappella;
- 3 Ripostigli;
- 3 Magazzini esterni;
- 1 Garage;
- 1 Locale centrale termica;
- Ampio parcheggio interno per i dipendenti;
- Ampio parcheggio esterno per visitatori;
- Ampio cortile esterno.



PLANIMETRIA GENERALE

LEGENDA

- DISPENSA
- RIPOSTIGLIO
- CUCINA
- PRANZO
- SALA TV
- CALDAIA
- LAVANDERIA STIRERIA
- BAGNO
- SERVIZIO DISABILI
- SERVIZIO ATTREZZATO
- UFFICI
- LETTO DOPPIO
- LETTO SINGOLO
- CAPPELLA
- SALA SOGGIORNO
- BAGNO VISITATORI
- SALA PAUSA
- PALESTRA
- SALA ESTETICA
- INFERMERIA
- SPOGLIATOIO PERSONALE

DIRITTI E DOVERI DELL'ANZIANO

DIRITTI

RELATIVAMENTE ALLA DIGNITÁ E AI DIRITTI DELLA PERSONA

- Diritto di essere trattato con cortesia e umanità, senza arroganza.
- Diritto a non essere insultato e ingiuriato da parte del personale.
- Diritto al rispetto della propria dignità, intimità e pudore.
- Diritto ad avere garantita la propria privacy.
- Diritto ad una effettiva parità ed uguaglianza per quanto riguarda le differenze di sesso, cultura, condizione economica, età, lingua, nazionalità, religione, ideologia politica.
- Diritto al rispetto per la propria fede e alla assistenza religiosa.
- Diritto al rispetto dei tempi di azione e di pensiero.
- Diritto al mantenimento del segreto professionale e della riservatezza: il personale non può divulgare notizie che riguardano l'ospite a persone diverse da quelle di famiglia.
- Diritto di uscire liberamente dalla Struttura, da soli o accompagnati, in relazione alle condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale, purché avvertano il personale presente.
- Diritto ad una assistenza in cui sia garantito il rapporto numerico operatore/utente quotidiano, previsto dalle normative vigenti, in ogni attività.
- Diritto di mantenere e potenziare le capacità residue da parte dell'utente.

RELATIVAMENTE ALL'INFORMAZIONE E ALLA COMUNICAZIONE

- Diritto di essere seguito nella fase dell'inserimento; avere la possibilità di ricevere attenzione e rassicurazione da parte del personale.
- Diritto di essere accompagnato nel percorso di conoscenza della Struttura e degli ospiti in essa presenti.
- Diritto di essere informato da ogni operatore, ciascuno nel rispetto delle proprie mansioni, con un linguaggio comprensibile, educato, corretto e rispettoso nei toni e nei modi.
- Diritto di essere ascoltato e di vedere riconosciute le proprie esigenze.
- Diritto di ricevere informazioni relativamente agli orari e al funzionamento dei servizi.
- Diritto di ricevere informazioni relativamente alle cure ricevute.

- Diritto di essere rispettato/a come persona in qualsiasi condizione psicofisica.
- Diritto di ricevere informazioni per l'ospite e il familiare relativamente al Piano di assistenza individualizzata.
- Diritto di vedere accettata la propria sessualità nelle possibili forme di espressione.
- Diritto di fare reclamo, osservazioni, esprimere opinioni e/o dare suggerimenti.
- Diritto di ricevere visite, incontrare parenti, amici, conoscenti, anche al di fuori degli orari prestabiliti, previa comunicazione alla Struttura.
- Diritto di poter avere vicino a sé i propri familiari nei momenti di difficoltà.
- Diritto di ricevere "il Lei", se richiesto, ovvero altra forma confidenziale nel rispetto della dignità della persona.

RELATIVAMENTE ALLA ASSISTENZA SANITARIA

- Diritto di essere informato sullo stato di salute, terapie, visite, pratiche infermieristiche e diete da seguire.
- Diritto di ricevere cure da personale medico e paramedico adeguate alle proprie esigenze.
- Diritto alla esecuzione puntuale delle terapie prescritte.
- Diritto alla dignità in stato di sofferenza e di poter ricevere cure e attenzioni volte ad alleviare il dolore, preservando l'anziano morente da eccessivi interventi o accanimenti terapeutici e garantendogli la sede di cura desiderata.
- Diritto di sicurezza attraverso l'attivazione di procedure d'urgenza ed emergenza in caso di bisogno.

RELATIVAMENTE A CURA, IGIENE E ASSISTENZA DELLA PERSONA

- Diritto ad essere curato, pulito e ad avere garantita in qualsiasi momento l'assistenza di cui si ha bisogno e con prodotti monouso.
- Diritto ad avere cure igieniche quotidiane e complete al bisogno e utilizzando prodotti monouso.
- Diritto di utilizzare prodotti personali per l'igiene in caso di necessità.
- Diritto alla differenza: ad avere riconosciuta la propria individualità e specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- Diritto alla privacy e riservatezza, al rispetto del proprio corpo e del proprio pudore.

- Diritto a ricevere stimolo per lo svolgimento autonomo delle azioni volte all'igiene personale.
- Diritto al decoro: l'abbigliamento ed i capi indossati devono essere personali, lavati, stirati, adeguati alla stagione e dignitosi.
- Diritto di scegliere cosa indossare.
- Diritto ad una assistenza tempestiva per i bisogni fisiologici con garanzia del cambio dei prodotti di incontinenza e degli indumenti quando necessario.
- Diritto di vedere riconosciute le proprie potenzialità anche se si è dipendenti.
- Diritto alla libertà di movimento garantendo comunque la sorveglianza e la tutela quando necessaria.
- Diritto di usare mezzi, attrezzature, ausili per mantenere e/o stimolare la propria autonomia residua.
- Diritto ad avere la periodica pulizia degli ausili e la manutenzione in buono stato degli stessi al bisogno.
- Diritto di ricevere la periodica cura dei capelli: shampoo, taglio, messa in piega, rasatura barba, taglio unghie mani e piedi ed altre cure estetiche.
- Diritto al mantenimento della vita di relazione, di coppia e dei legami di parentela se vi è il reciproco consenso.
- Diritto al rispetto degli orari e dei ritmi della vita quotidiana, come gli orari della sveglia, dei pasti, delle relazioni sociali e dello svago.
- Diritto ad un riposo tranquillo notturno e diurno.
- Diritto ad una Struttura ove i dipendenti operano in sinergia: i diversi servizi devono operare in stretta collaborazione.
- Diritto ad avere personale adeguatamente formato e periodicamente aggiornato.

RELATIVAMENTE ALL'ASSISTENZA ALBERGHIERA

- Diritto di ricevere una alimentazione adeguata, personalizzata, diversificata in base alle stagioni, con alternative di scelta del menù.
- Diritto di avere cibi di qualità, a norma di legge e a temperatura controllata.
- Diritto di ricevere aiuto totale o parziale nell'assunzione dei cibi.
- Diritto di essere stimolato per il mantenimento delle proprie autonomie.
- Diritto di avere una stanza con arredamento adeguato: un posto letto confortevole, dotato di materasso ignifugo di buona qualità e preventivo del decubito, ovvero antidecubito se necessario, cuscini e coperte ignifughe.

- Diritto di poter contare su uno spazio proprio, personale e di portare all'interno della stanza suppellettili, oggetti personali e TV, previa comunicazione alla Coordinatrice.
- Diritto di avere servizi igienici a norma ed attrezzati per ogni tipo di utenza.
- Diritto di vivere in un ambiente pulito, salubre ed ordinato: a vedere rispettate le elementari norme igieniche relative a pavimenti, bagni, docce e mobili.
- Diritto alla pulizia e al periodico cambio della biancheria piana (lenzuola, asciugamani, coperte, tovaglie, tovaglioli ecc.
- Diritto di ricevere per i propri indumenti lavaggi differenziati a seconda del capo.
- Diritto di effettuare il cambio degli indumenti all'interno dell'armadio in base alle stagioni e diritto al periodico controllo degli indumenti necessari, segnalando ai familiari quelli mancanti.
- Diritto di vivere in un ambiente ben riscaldato nel periodo invernale e ben rinfrescato nel periodo estivo, garantendo un adeguato microclima.
- Diritto di usufruire di un ambiente funzionale, privo di barriere architettoniche e sicuro.
- Diritto di cambiare la camera e/o il posto letto se non è gradito.

RELATIVAMENTE ALLE ATTIVITÀ RICREATIVE

- Diritto di ricevere informazioni sulle attività che si svolgono e di potervi partecipare nel rispetto delle proprie preferenze.
- Diritto di partecipare a differenti attività che siano stimolanti e utili a mantenere e potenziare le capacità residue di ciascun ospite.
- Diritto di mantenere il più possibile le abilità residue, mantenere viva la curiosità e le abilità della persona attraverso progetti individualizzati.
- Diritto di poter coltivare i propri hobbies e/o scoprire nuove attitudini.
- Diritto di essere ascoltato nelle singole richieste e di ricevere il giusto riconoscimento e rispetto delle proprie abilità specifiche.

RELATIVAMENTE AL TRASPORTO ALLE VISITE MEDICHE

- Diritto di essere trasportati alle visite mediche con il pulmino attrezzato o con l'Ambulanza, qualora il grado di non autosufficienza sia tale da impedire il trasporto col pulmino.
- Diritto ad essere accompagnati alle visite mediche da Volontari, qualora il familiare sia impossibilitato.
- Diritto di ricevere assistenza e vigilanza durante il tragitto.

DOVERI

- Dovere di rispettare le regole della Comunità.
- Dovere di rispettare la privacy degli altri ospiti.
- Dovere di rispettare gli orari dei pasti e del riposo.
- Dovere di non fumare all'interno della Struttura.
- Dovere di informare il personale qualora si intenda uscire dalla Struttura: la Comunità Alloggio garantisce assistenza e vigilanza agli ospiti, ma non esercita alcuna misura coercitiva o restrizione della loro libertà personale. Gli utenti possono uscire liberamente da soli o accompagnati, in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale, comunicando l'orario di rientro, richiedendo agli infermieri eventuali terapie da assumere e, qualora rimangano fuori anche la notte, compilando l'apposito modulo di autorizzazione all'uscita.
- Dovere di non arrecare danni e molestie ad altri ospiti: la Struttura si riserva il diritto di prendere gli opportuni provvedimenti verso l'utente che non rispetti le regole di civile convivenza.
- Dovere di rispettare gli altri ospiti ed i loro familiari e di non offenderli.
- Dovere di rispettare il personale che opera all'interno della Struttura, trattandolo con cortesia.
- Dovere di pagare puntualmente la retta di ricovero: in caso di inadempimento la Struttura si riserva il diritto di agire legalmente per il recupero delle somme dovute.