



CARTA DEI SERVIZI 2024

Casa Residenza anziani

“S. Antonio Abate”

Fontanelice

Servizio accreditato per anziani non autosufficienti e disabili
nel circondario imolese gestito dalla cooperativa



Consorzio Comunità Solidale S.c.s. – Sede legale e operativa: Via Villa Clelia 76 – 40026 Imola (BO)
tel. 0542/30386 fax 0542/27138 pec: comunitasolidale@pec.confcooperative.it

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

p. 2

Principi ispiratori

p. 2

IL CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE

p. 2

Mission

p. 2

Politica e pianificazione strategica dei servizi

p. 3

I nostri servizi

p. 4

ACCESSO DIMISSIONI E TARIFFE DEI SERVIZI

p. 5

Accesso e tariffe dei servizi residenziali o semi-residenziali

p. 5

Dimissioni dai servizi residenziali o semi-residenziali

p. 6

Accesso e tariffe dei servizi di Assistenza Domiciliare Tutelare (SAD) e Socio-Educativa

p. 7

Dimissioni dai servizi domiciliari

p. 7

CASA RESIDENZA PER ANZIANI "S. ANTONIO ABATE" - FONTANELICE

p. 8

Che cosa significa per noi assistenza

p. 9

Attenzione alla persona

p. 10

Ambiente accogliente e sicuro

p. 12

Personale assistenziale e educativo preparato e disponibile

p. 13

Rispetto di regole comuni

p. 15

Condivisione dei bisogni e delle necessità di utenti e famiglie

p. 16

Garantire un'alta qualità del servizio

p. 17

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

p. 19

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta dalla normativa italiana sin dal 1995, è uno strumento di comunicazione e socializzazione del nostro modo di intendere l'assistenza e il prendersi cura della persona attraverso la valorizzazione del patrimonio di conoscenze, competenze tecniche e professionalità delle risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi.

Si tratta di una dichiarazione pubblica "trasparente" con la quale vengono fornite informazioni a utenti, familiari, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni e, non da ultimo, agli operatori interni sulle modalità di accesso, sul servizio erogato e sugli standard di qualità offerti.

Ha lo scopo di informare ma anche e soprattutto di alimentare un processo di miglioramento costante dei servizi erogati attraverso il confronto con tutte le parti coinvolte nel servizio; per questo necessita di un periodico aggiornamento.

La Carta dei Servizi è quindi da intendersi come strumento di partecipazione attiva e collaborazione reciproca con la cittadinanza.

Principi ispiratori

Le normative di riferimento della Carta dei Servizi sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
- Schema Decr. Pres. Cons. Ministri del 19 maggio 1995 (in attuazione della direttiva sopra citata)
- Linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità

Tali documenti contengono i principi fondamentali a cui attenersi nell'erogazione dei servizi pubblici alla cittadinanza e che noi ci impegniamo ad attuare e rispettare:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Efficienza ed Efficacia

IL CONSORZIO COMUNITÀ SOLIDALE

Mission

Il Consorzio **Comunità Solidale** è un consorzio che aggrega soggetti della cooperazione sociale che operano nel territorio del Circondario Imolese. Il Consorzio non ha scopo di lucro e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, associazionismo tra cooperative, rispetto della persona, priorità dell'uomo sul denaro, democraticità interna ed esterna, che sono alla base del movimento cooperativo mondiale.

Operando secondo questi principi il Consorzio ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso il sostegno ed il coordinamento delle cooperative sociali e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati, soci e non.

Le cooperative sociali sono organizzazioni non lucrative di utilità sociale/ONLUS che svolgono servizi socio-assistenziali a 360 gradi.

Il Consorzio tende a realizzare i propri scopi sociali operando nell'ambito territoriale del Circondario imolese mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità locale.

La missione sociale del Consorzio e delle sue consociate si può sintetizzare nei seguenti punti:

- realizzazione del bene comune attraverso la partecipazione, la trasparenza delle decisioni, il coinvolgimento e la valorizzazione delle persone;
- promozione di una cooperazione sociale che è forma di auto-organizzazione della società civile per elaborare e realizzare servizi ai cittadini, ed in particolare alle fasce più deboli e per contribuire alla diffusione di una cultura della società attraverso l'agire;
- coinvolgimento di tutti i cittadini attraverso la creazione di opportunità di incontro, socializzazione e consapevolezza del vivere in comunità per tutti coloro che cercano una modalità di partecipazione attiva nella realtà sociale: dai servizi all'infanzia, agli adulti in situazione di disagio, agli anziani;
- rispetto dei presupposti etici: le cooperative sociali condividono con il resto del mondo imprenditoriale la cultura dell'ottimizzazione delle risorse, del miglioramento continuo, dell'innovazione, del rischio, dell'attenzione al mercato; tuttavia la loro organizzazione imprenditoriale non è finalizzata al profitto ma piuttosto ad una finalità di tipo sociale;
- essere non solo ammortizzatori del disagio ma anche agenti di cambiamento sociale;
- operare nel territorio che abitiamo per costruire sistemi territoriali di welfare a forte intensità di partecipazione.

Politica e pianificazione strategica dei servizi

I servizi domiciliari, semi-residenziali e residenziali vantano una storia, un'esperienza, un know how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, e una missione da realizzare in base alle proprie competenze accomunate ad una determinazione e una spiccata volontà nel prendersi cura delle persone che ad essi si rivolgono, facendosi carico in maniera "olistica" dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed efficaci, ponendo sempre al centro il rispetto dell'individuo.

I caratteri generali dei servizi residenziali/semiresidenziali e domiciliari:

1. Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è implementare progetti individualizzati punto di vista assistenziale, educativo, riabilitativo e socio-sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica dei servizi sociali del territorio.
2. Le attività quotidiane sono orientate al raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per consentire agli utenti adulti e anziani di conseguire il più alto grado possibile di indipendenza e autodeterminazione nella vita quotidiana consolidando e mantenendo capacità e competenze anche sul piano relazionale.
3. Attuiamo una presa in carico complessiva degli utenti, per conseguire i migliori risultati nella formulazione e attivazione dei progetti e programmi riabilitativi di cura e di assistenza (Piani Individualizzati di Vita e di Cure – PIVEC, Piani Assistenziali Individuali – PAI, Piani Educativi Individuali – PEI) operando all'interno di un sistema integrato di equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali degli utenti è l'elemento cardine dell'attività quotidiana che consente di costruire percorsi progettuali finalizzati a garantire a loro e ai familiari il miglior benessere possibile.
4. La competenza professionale, il lavoro in equipe, il confort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti gli operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare quotidiano.
5. Viene garantita apertura e trasparenza nella vita della struttura per permettere ai familiari di monitorare il benessere dei loro cari. Per sensibilizzare al tema della prevenzione degli abusi e dei maltrattamenti si prevede la formazione continua di tutto il personale per contrastare situazioni di malessere che potrebbero sfociare in comportamenti incongrui verso gli ospiti da parte degli operatori. Nel questionario di gradimento del servizio è inoltre possibile esprimere

una valutazione sulla relazione con gli operatori.

6. Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi socio-sanitari del territorio del Circondario Imolese attraverso un confronto e una collaborazione con le istituzioni del territorio.
7. L'accreditamento istituzionale rappresenta una garanzia di qualità per gli utenti e per la cittadinanza.

I nostri servizi

Dal 1° luglio 2011 siamo accreditati dal Nuovo Circondario Imolese per la gestione in accreditamento socio sanitario (DGR Emilia Romagna 514/09) dei seguenti servizi territoriali:

Casa Residenza Anziani "Venturini" - Imola

Via Venturini, 14/16-E 40026 Imola (BO)

n. posti letto accreditati: 138 n. posti letto autorizzati privati: 6

recapiti: tel. 0542/22020 fax 0542/655940 e-mail letizia.bassi@seacoop.coop

coordinatorepalermo@seacoop.coop, simona.sarma@seacoop.coop

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Seacoop

Coordinatrici di struttura: Letizia Bassi, Valeriano Palermo, Simona Sarma

Casa Residenza Anziani "S. Maria" – Tossignano

Via S. Michele, 9 40021 Tossignano – Borgo Tossignano (BO)

n. posti letto accreditati: 43

recapiti: tel. 0542/91007 fax 0542/90777 e-mail vvignoli@solcoprossimo.it

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Imola

Coordinatrice di struttura: Valeria Vignoli

Casa Residenza Anziani "S. Antonio Abate" - Fontanelice

Via S. Ferri, 47/A 40025 Fontanelice (BO)

n. posti letto accreditati: 30

recapiti: tel. 0542/92316 fax 0542/92567 e-mail vvignoli@solcoprossimo.it

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Imola

Coordinatrice di struttura: Valeria Vignoli

Centro diurno "Vita insieme" - Medicina (BO)

Via A. Saffi, 1 40059 Medicina (BO)

n. posti accreditati: 16

recapiti: tel. 051/850386 e 335/5295291 fax 051/850386 e-mail societa.idapoli@coopidapoli.it

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Ida Poli

Responsabile attività assistenziali: Sabrina Cenacchi

Servizio di assistenza domiciliare tutelare ed educativa

Gestore del servizio: Consorzio Comunità Solidale

Tutelare per Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via Turati, 13 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/640029 fax 0542/645014 e-mail: coordinamentosad@solcoprossimo.it

Coordinatrice del servizio: Monica Mirri

Socio educativa Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via Villa Clelia, 76 40026 Imola

Recapiti: Cell. 340/3905293 fax 0542/27138 e-mail: educativadomiciliare@solcosalute.it
Coordinatore del servizio: Sabina Pia Montemitro

Tutelare e socio educativa per i Comuni di Castel Guelfo e Medicina

Sede operativa: Via A. Saffi, 1/a 40059 Medicina (BO)

Recapiti: Tel.: 340/4863573 e-mail: sad.idapoli.medicina@gmail.com

Coordinatori del servizio: Cazzanti Patrizia e Marco Tullio

ACCESSO DIMISSIONI E TARIFFE DEI SERVIZI

La porta di accesso ai nostri servizi è lo Sportello sociale dell'ASP Circondario imolese: qui i cittadini possono ottenere informazioni, orientamento e aiuto ai relativi problemi sociali.

Per accedere ai nostri servizi è necessario rivolgersi all'ASP Circondario Imolese. Tutti i dati di contatto sono individuabili nel sito dell'ASP al seguente link:

https://aspcircondarioimolese.bo.it/sportello-sociale/copy_of_accesso-ai-servizi

Di seguito vengono riportati i riferimenti di contatto principali:

Sportello sociale Imola – Viale D'Agostino 2/A Imola

Tel. 0542-606720 fax 0542/606762

Orari: dal lunedì al venerdì ore 8,30/12,30 martedì pomeriggio Ore 15,00/17,45

Sportello sociale Medicina – Via Saffi, 73 Medicina

Tel. 051/6973900 fax 051/6970359

Orari: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina dalle 8,30 alle 12,30; il martedì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,45.

Accesso e tariffe dei servizi residenziali e semi-residenziali

I cittadini per i quali viene identificato il percorso di ammissione alle strutture residenziali (Casa Residenza) e semi-residenziali (Centro diurno) quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono valutati dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) che attribuisce un punteggio di gravità della non autosufficienza che determina la relativa posizione nella graduatoria di accesso.

Il Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell'ASP mantiene aggiornata la lista pubblica unica per tutto il territorio di riferimento contenente i nominativi degli utenti in ordine di priorità individuata dalla data di protocollo della domanda e dalla gravità del punteggio. A parità di punteggio si dà priorità alla domanda con data protocollo antecedente.

I servizi provvedono a prendere contatto con gli utenti seguendo l'ordine della graduatoria e segnalano al SAA l'accettazione o meno del posto offerto per l'aggiornamento della graduatoria.

Per le procedure relative all'ammissione, trasferimento e dimissione dell'anziano in struttura si fa riferimento al regolamento di accesso dell'ASP Circondario Imolese.

Il pagamento della retta concordata per ogni utente sarà da corrispondere a partire dal giorno d'ingresso, o comunque a partire dal terzo giorno di accettazione del posto, sino al giorno di dimissione/decesso compreso.

Nel caso di inserimento nei servizi semi-residenziali viene di norma effettuata anche una visita domiciliare dall'Assistente sociale di riferimento con la RAA del Centro diurno per fare la conoscenza dell'anziano e della sua famiglia.

L'utente è tenuto alla compartecipazione al costo del servizio attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dagli Enti pubblici di competenza nella seguente misura:

Case Residenze anziani Venturini – Imola, S. Maria – Tossignano, S. Antonio Abate – Fontanelice

- utente non autosufficiente su posto accreditato:

54,15 euro/giorno iva inclusa

In caso di assenze per ricovero ospedaliero o assenze programmate la quota dovuta sarà ridotta al 45%.

- utente non autosufficiente su posto accreditato per ricoveri temporanei (**solo CRA Venturini**):

30,60 euro/giorno iva inclusa

In caso di **assenze per ricovero ospedaliero o assenze programmate** la quota dovuta sarà **ridotta al 45%**.

Centro diurno Vita Insieme – Medicina

- utente non autosufficiente su posto accreditato:

29,35 euro/giorno iva inclusa.

La quota dovuta in caso di **assenza programmata o per ricovero ospedaliero** sarà **ridotta al 45 %**.

L'utente può richiedere l'integrazione retta all'ASP Circondario Imolese presentando la documentazione economica richiesta (ISEE, etc.) allo sportello sociale. Gli uffici competenti valuteranno la documentazione e definiranno se l'utente ha diritto ad una contribuzione. In tal caso l'ASP ne darà comunicazione all'utente e alla struttura in cui l'utente è stato inserito.

Dimissioni dai servizi residenziali o semi-residenziali

L'Ospite/Amministratore di sostegno ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 8 (otto) giorni, mediante comunicazione scritta inviata al Gestore, di poter essere dimesso dalla struttura.

Per situazioni particolarmente gravi, anche il Gestore, in accordo con i servizi territoriali competenti, può predisporre la dimissione dell'Ospite, qualora l'accoglienza non sia più appropriata alle condizioni dell'Ospite medesimo oppure qualora esista il rischio fondato di grave danno per altri ospiti della struttura.

Se un Ospite dovesse essere dimesso dalla Struttura sul Territorio (ritorno al Domicilio) l'Infermiere provvederà a prendere contatto con:

- l'Assistente Sociale responsabile del caso dell'Ospite
- il P.A.T. (Punto Assistenza Territoriale) relativo
- il MMG che avrà in carico l'ospite

In collaborazione con queste figure sarà redatto il piano per la continuità assistenziale dell'Ospite una volta tornato a Domicilio, assicurando il corretto passaggio ai servizi assistenziali e sanitari competenti sul territorio.

Per i servizi semi-residenziali la procedura di dimissione rimanda al regolamento di accesso dell'ASP Circondario Imolese.

Accesso e tariffe dei Servizi di Assistenza Domiciliare Tutelare (SAD) e Socio-Educativa

I cittadini per i quali venga individuato il percorso di accesso ai servizi di assistenza domiciliare quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono presi in carico dall'Assistente Sociale dell'ASP Responsabile del caso che definisce il Piano Individualizzato di Vita e di Cura (PIVeC). Tale strumento viene inviato al coordinamento SAD per la presa in carico e la definizione, attraverso una visita domiciliare, del Piano di Assistenza Individuale (o PEI per il servizio Domiciliare Socio-Educativo). L'utente che accede al servizio è tenuto alla compartecipazione dei servizi domiciliari attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dagli Enti Pubblici di competenza.

"Sulla base delle caratteristiche della persona, dei suoi bisogni e degli obiettivi può essere attivato un percorso di assistenza tutelare domiciliare o un percorso socio educativo domiciliare"

Per il servizio di assistenza domiciliare la retta oraria è rapportata alle ore di effettiva prestazione ricevuta.

Le rette sono le seguenti:

- intervento di **assistenza tutelare** o **socio educativa** ad un operatore: **11,40 euro/ora iva inclusa**.
- intervento di **assistenza tutelare** o **socio educativa** a 2 operatori: **11,40 euro/ora iva inclusa primo operatore e 10,26 euro/ora iva inclusa per il secondo operatore**.

Sono previste, per l'erogazione del servizio di **Assistenza Domiciliare Tutelare**, un massimo di 30 ore mensili, alle tariffe sopra indicate, a carico dell'utente/familiari.

Per il servizio di consegna pasti a domicilio la tariffa unitaria del pranzo e/o della cena è rapportata al numero di pasti fruiti. Il costo dei pasti è il seguente:

- **pranzo 6,19 euro iva inclusa**
- **cena 5,15 euro iva inclusa**.

Per tutti i servizi l'utente può richiedere l'integrazione retta all'ASP Circondario Imolese presentando la documentazione economica richiesta (ISEE, etc.) allo Sportello sociale. Gli uffici competenti valuteranno la documentazione e definiranno se l'utente ha diritto ad una contribuzione. In tal caso l'ASP ne darà comunicazione all'utente e alla struttura in cui l'utente è stato inserito.

Dimissioni dai servizi domiciliari

La valutazione finale degli obiettivi raggiunti a seguito delle verifiche progettuali periodiche indicate nel PAI/PEI consente di riformulare un nuovo progetto sulla base di nuovi bisogni/necessità; di proseguire gli interventi in essere per consolidare i traguardi raggiunti; concludere il percorso in via definitiva attraverso la condivisione degli esiti con tutte le parti coinvolte. Le motivazioni che possono comportare una conclusione del progetto anche prima della naturale scadenza, possono essere molteplici e vengono condivise fra il gestore, l'utente/familiari, servizio inviante e coloro che a diverso titolo hanno partecipato al progetto della persona. La conclusione del percorso avviene tramite una comunicazione da parte del servizio inviante e il successivo invio di un PIVeC di chiusura intervento. Resta inteso che la richiesta di dimissione/conclusione del servizio da parte dell'utente/familiare deve essere comunicata al gestore almeno 3 giorni prima della data di termine identificata.

CASA RESIDENZA PER ANZIANI “S. ANTONIO ABATE” - FONTANELICE

Solco Prossimo (*dall' 01/12/2024 - Cooperativa Sociale Solco Imola S.C.S. a seguito dell'avvenuta fusione per incorporazione da parte della cooperativa Solco Prossimo verso la cooperativa Solco Salute*) società cooperativa sociale Onlus, dal 1988 si occupa di servizi socio-assistenziali per disabili e anziani con diversi livelli di non autosufficienza nel territorio del circondario imolese offrendo servizi residenziali, le Case residenze anziani di Fontanelice e Tossignano, e servizi di assistenza domiciliare.

Fa parte del Gruppo Cooperativo SolcoCivitas, impresa sociale di comunità che aggrega molteplici cooperative attive nella progettazione e realizzazione di servizi alla persona: nidi di infanzia, scuole materne, supporto scolastico per la disabilità, comunità per minori e comunità socio assistenziali e socio sanitarie per il disagio psichico, attività di inserimento al lavoro di soggetti svantaggiati attraverso cooperative di inserimento lavorativo, attività di aggregazione giovanile.

Solco vuole essere luogo di progettazione di welfare dal basso, dove lavoratori, utenti, famigliari, cittadini possono scegliere di essere soci e contribuire con il proprio pensiero e la propria professionalità a creare soluzioni concrete e innovative per dare risposte ai sempre nuovi bisogni della comunità nell'ottica della qualità e della personalizzazione dei servizi.



Che cosa significa per noi assistenza:

1. Attenzione alla persona intesa come “assistenza globale” nella quale trovano spazio: l’assistenza tutelare diretta alla persona, la consegna e l’assistenza al pasto, interventi di relazione e supporto sociale all’assistito e alla famiglia, interventi di supporto socio educativo, emotivo e psicologico, l’attività di animazione, finalizzate al recupero dell’autonomia funzionale dell’anziano/disabile e a rallentarne il decadimento psicofisico.

2. Ambiente accogliente e sicuro che garantisca l’adeguatezza degli spazi e delle attrezzature necessarie per far sì che gli utenti vengano assistiti in modo adeguato e conforme alle sue necessità e nel rispetto degli standard normativi di sicurezza.

3. Personale assistenziale ed educativo preparato e disponibile con particolare attenzione alla selezione, alla formazione e all’aggiornamento continuo degli operatori per garantire professionalità e competenza nello svolgimento delle attività; garantendo un adeguato rapporto numerico tra operatori e utenti e curando tutti quegli aspetti che garantiscono umanizzazione e personalizzazione

dell’intervento nel rispetto della dignità della persona, del suo diritto alla privacy e all’informazione.

4. Rispetto di regole comuni pensate e definite proprio nell’interesse degli utenti e dei loro abituali stili di vita e consapevoli della necessità di avere il massimo rispetto per la libertà e l’individualità di ciascuno; per garantire chiarezza e trasparenza rispetto alle caratteristiche dei servizi offerti.

5. Condivisione dei bisogni e delle necessità di utenti e famiglie attraverso la costruzione e il consolidamento di un rapporto basato sulla fiducia, trasparenza e chiarezza; nella consapevolezza che le indicazioni e i suggerimenti avanzati da utenti e familiari si identificano come elementi fondamentali per migliorare la qualità del nostro servizio.

6. Garantire un’alta qualità del servizio attraverso l’analisi dei risultati dei questionari di soddisfazione degli utenti e familiari e con una continua attenzione agli standard di qualità del servizio.



1. Attenzione alla persona

La Casa Residenza Anziani “S. Antonio Abate” offre assistenza personalizzata che va incontro il più possibile ai bisogni dell’ospite attraverso la formulazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI): Il **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)** è lo strumento “cardine” che ci consente di conoscere l’ospite nella sua globalità, di pianificare le azioni che permettono di accompagnarlo nei cambiamenti della vita.

Il PAI viene definito e redatto per ogni ospite, entro il primo mese **dall’Equipe Multidisciplinare** composta da:

Medico di base che lo supervisiona e lo firma

Infermieri Professionali

RAS Referente Attività Sanitarie

Fisioterapisti

RAA (Responsabile Attività Assistenziale)

OSS (Operatore Socio Sanitario)

Animatrici

Coordinatore di struttura – all’occorrenza.

Il piano viene condiviso con l’ospite e tutte le figure direttamente coinvolte nella progettualità (familiari, caregiver, AdS, ecc... – se presenti -) e la verifica dei suoi contenuti viene effettuata ogni 6 mesi o anticipata in tutti i casi in cui le condizioni

dell’ospite lo richiedano. È uno strumento quotidianamente consultabile durante le pratiche assistenziali.



L’**Assistenza Sanitaria** agli ospiti è erogata in struttura sulla base delle normative vigenti e comprende le seguenti prestazioni:

Assistenza medica

Ogni ospite, dal giorno dell’ingresso riceve assistenza sanitaria dai medici di struttura e effettuando il cambio del MMG (Medico di medicina Generale). Le visite specialistiche richieste dall’MMG vengono effettuate all’interno dell’Ausl di Imola con accesso facilitato paragonabile a quello utilizzato per i degenti dell’ospedale. Per questa tipologia di visite il trasporto previsto risulta a carico della struttura. Gli accompagnamenti a visite specialistiche fuori struttura (non annoverabili fra quella sopra indicate) sono a carico dei famigliari; nel caso di assenza di rete famigliare la struttura si farà carico della situazione.

Assistenza farmaceutica

I farmaci presenti nel prontuario terapeutico, specifico per le strutture per anziani vigenti in Ausl di Imola, vengono forniti dalla farmacia interna dell’ospedale dell’Ausl di Imola. Altri farmaci prescritti e necessari alla cura dell’ospite (farmaci OTC - Over The Counter -), ma non presenti nel prontuario terapeutico, sono a carico del gestore. I farmaci da banco sono a carico della famiglia.

Assistenza infermieristica

Gli infermieri svolgono la propria attività sulle 12 ore diurne e si occupano di tutte le pratiche infermieristiche di cui l’ospite necessita in accordo con il Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS) e con il MMG che prestano servizio all’interno della struttura; in caso di necessità, durante le ore notturne, occorre fare riferimento al servizio di guardia medica.

Assistenza riabilitativa e protesica

Il personale riabilitativo (fisioterapisti) organizzano e espletano le proprie attività dal lunedì al venerdì su indicazioni dello specialista (fisiatra e geriatra) e in collaborazione con l’equipe multidisciplinare, in un’ottica conservativa delle abilità residue dell’ospite.

L'**Assistenza Tutelare** è svolta dagli Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati sotto l'attenta supervisione e guida dei Responsabili delle Attività Assistenziali. Questi professionisti si fanno carico dell'assistenza necessaria per supportare e sostenere l'ospite nell'espletamento delle attività quotidiane: igiene personale, cura degli abiti, assistenza ai pasti, gestione delle problematiche legate all'incontinenza, accompagnamento nella fase dell'addormentamento, ascolto e soddisfazione delle esigenze/richieste personali, tutte funzioni realizzate in armonia con le esigenze/ritmi di vita individuali dell'ospite. Il personale assistenziale è presente in struttura nelle 24 ore in rispondenza dei parametri previsti dalla normativa vigente.

Attività di Animazione è garantita da animatori professionali che nell'arco della settimana strutturano specifiche attività di intrattenimento, laboratori di gruppo e progetti individualizzati tesi al mantenimento degli interessi, passioni e ricordi dell'anziano; fra questi si annoverano laboratori di lettura, tornei di carte, laboratori di manipolazione di vari materiali, feste di compleanno, feste danzanti con orchestra che prevedono anche l'apertura della struttura alla cittadinanza e la collaborazione con associazioni di volontariato del territorio, uscite e visite ai luoghi significativi della città (mercato, bar, parchi, partecipazione ad iniziative cittadine varie). Inoltre con il coinvolgimento dei parenti si svolgono anche laboratori tesi a migliorare l'inserimento in struttura e a ritrovare ricordi condivisi e socializzati nel gruppo. Gli animatori, insieme agli ospiti, producono oggetti tesi a ricordare gli avvenimenti caratteristici di ciascuna stagione con i quali addobbano la struttura favorendo così il mantenimento del legame con i ritmi di vita. In collaborazione con i fisioterapisti di struttura si realizzano anche attività socio-riabilitative di gruppo.



La struttura garantisce inoltre il servizio di **Assistenza Religiosa** (nel rispetto delle diverse credenze e/o filosofie di vita). Al primo piano è situata la Cappella per la celebrazione delle funzioni. Tutte le domeniche pomeriggio viene officiata la Santa Messa per gli ospiti che intendono parteciparvi.

Particolare importanza riveste per la nostra organizzazione la cura e l'efficienza dei **Servizi Alberghieri**:

- gli abiti degli ospiti, forniti dai parenti, e la biancheria piana vengono sostituiti con regolarità e al bisogno e inviati ad una **lavanderia** specializzata e certificata che si occupa del lavaggio, sanificazione e riconsegna in struttura (orari, giorni e tempistiche definite dal contratto di servizio fra le parti), dove gli operatori provvedono alla redistribuzione ai singoli utenti e a inviare ad artigiane locali gli abiti che hanno necessità di eventuali rammendi; gli indumenti vengono tutti "premarcati" con un identificativo prima dell'invio al servizio di lavanderia;
- la **pulizia e sanificazione della struttura** sono affidati al personale ausiliario dipendente del gestore, che provvede alla programmazione e organizzazione delle pulizie ordinarie quotidiane e calendarizza le attività di pulizie straordinarie sulla base di una pianificazione programmata nel rispetto delle vigenti norme in materia;

- Grande attenzione è riservata al servizio **ristorazione** che è affidato ad una ditta esterna specializzata e certificata e che opera nel rispetto della normativa vigente. All'interno della struttura è presente un locale cucina in cui operatori dell'ente gestore si occupano dello smistamento dei pasti che arrivano dall'esterno. Per le colazioni la struttura dispone degli alimenti e delle attrezzature e provvede in autonomia alla preparazione e distribuzione. Il menù definito con la dietista dell'azienda fornitrice è quotidianamente consultabile dagli ospiti e dai loro familiari, varia ogni giorno ed è diversificato in base al ciclo delle stagioni. Comprende ricette della tradizione locale ed è maggiormente elaborato nei giorni festivi. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico di Medicina generale e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti. Per favorire la trasparenza e il monitoraggio del servizio nell'ambito del Questionario di Soddisfazione dell'utente sono state inserite domande ad hoc per la valutazione del servizio ristorazione. Sia gli ospiti che i loro familiari possono esprimere la loro opinione che sarà valutata dal gestore del servizio ristorazione nell'ottica del miglioramento continuo.



- Tra i servizi offerti dalla struttura vi è inoltre l'intervento della **parrucchiera professionista** che garantisce a tutti gli ospiti un servizio di piega e taglio e l'intervento del **podologo professionista**, entrambi compresi nella retta della struttura. Ogni ospite inoltre può utilizzare il telefono per comunicare con l'esterno, con l'ausilio degli operatori.
- La struttura garantisce infine il **servizio di trasporto**: lo spostamento degli ospiti per finalità ricreative e per visite e prestazioni ambulatoriali prescritte dal medico di base è a carico della struttura e già compresi nella retta.

2. Ambiente accogliente e sicuro

La struttura e la qualità degli ambienti

La Casa Residenza per Anziani "S. Antonio Abate" sorge nelle vicinanze del centro di Fontanelice, in Via Severino Ferri 47/A. È una struttura di piccole dimensioni che accoglie un massimo di 30 ospiti residenziali e può accogliere fino a 3 ospiti diurni.

La casa è articolata su 3 piani. Al piano terra si trovano: la sala da pranzo, volutamente spaziosa per favorire le diverse esigenze di mobilità degli ospiti, è ampia e luminosa e viene utilizzata, al di fuori degli orari dei pasti, per le attività di animazione, un angolo è destinato alla visione della TV e alla lettura. Vi è poi la sala di aggregazione, luogo di incontro tra familiari e ospiti, gli spogliatoi per il personale, i locali adibiti a magazzino e gli uffici amministrativi.

Al primo piano e al secondo piano si trovano le camere da letto, 14 singole e 8 doppie, con un bagno ogni 2 camere. Ciascuna camera è predisposta di impianto per TV ed ogni letto è dotato di sistema di chiamata di emergenza. Al primo piano si trovano anche l'ambulatorio medico infermieristico e il bagno attrezzato, dotato di presidi idonei per l'espletamento del bagno agli ospiti totalmente non autosufficienti.

La struttura è circondata da un giardino, arredato con tavoli, sedie, gazebo, ricco di verde, ideato per essere fruibile dagli ospiti. È un luogo adatto nei periodi primaverili ed estivi per svolgere attività ricreative e di aggregazione anche aperte alla cittadinanza.

L'accesso alla struttura da parte dei familiari e della cittadinanza è facilitato dall'essere ubicata in centro.

La struttura è aperta ai famigliari e ai visitatori dalle ore 8.00 alle 20.00, chiedendo riservatezza nei momenti in cui vengono svolte le cure di igiene personale, le pratiche sanitarie infermieristiche ed il riposo pomeridiano e notturno e nel rispetto dell'operato degli addetti e degli ospiti.

Le attrezzature, gli impianti e la tecnologia

Le attrezzature e gli impianti presenti in struttura sono gestiti attraverso un piano delle manutenzioni ordinarie che prevede l'opera di fornitori esterni contrattualizzati: artigiani e professionisti qualificati che mantengono sotto controllo tutti gli impianti termo elettrici, ascensori, campanelli nelle camere, antincendio etc. e che rilasciano le certificazioni a norma di legge. Per le manutenzioni straordinarie della struttura e degli impianti il gestore si fa carico di segnalare e concordare gli interventi con la proprietà dell'immobile.

La sicurezza

Nulla è tralasciato per garantire la sicurezza degli ambienti e degli impianti, la salubrità dei locali, la prevenzione degli incidenti: il personale presente in struttura è formato e costantemente aggiornato sulla gestione di incendi e situazioni di pericolo, è redatto il Piano di Emergenza della struttura e sono espone in tutti i piani le planimetrie dell'edificio riportanti i principali presidi per la sicurezza e le vie di esodo, è presente il Certificato Prevenzione incendi rilasciato dai Vigili del Fuoco, sono presenti il Documento di Valutazione dei rischi della struttura e il manuale di HACCP per la cucina, annualmente si svolge la riunione tra la Direzione il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e il Responsabile della Sicurezza per il Lavoratori (RLS) per la definizione e l'organizzazione di interventi di miglioramento per la sicurezza.

3. Personale assistenziale ed educativo preparato e disponibili

La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti. Alla competenza e professionalità i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni degli ospiti della struttura.

La CRA S. Antonio Abate, considerando la **gestione delle risorse umane** un elemento strategico per offrire un servizio di qualità, seleziona attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e la conoscenza e il rapporto con gli ospiti. Annualmente viene predisposto il **Piano della Formazione** che, oltre alla formazione obbligatoria sulla sicurezza prevista dalle normative vigenti (l. 81/08), include corsi, convegni, incontri su tematiche coerenti con le problematiche e le patologie degli ospiti che sono accolti nella struttura. Il personale della struttura ogni anno compila un **Questionario di Soddisfazione degli Operatori** attraverso il quale l'organizzazione raccoglie informazioni e suggerimenti da parte del personale interno in funzione del miglioramento della qualità del servizio.

Tutto il personale presente in struttura è munito di un tesserino di riconoscimento personale per facilitare agli ospiti e ai loro familiari l'identificazione delle figure professionali.



I profili professionali previsti per i servizi per gli anziani non autosufficienti sono normati da apposite Direttive Regionali, cui si rimanda. Di seguito sono brevemente descritte alcune funzioni che sono attribuite a ciascun ruolo.

Coordinatore di Struttura

Il ruolo del coordinatore è quello di garantire lo sviluppo delle condizioni di qualità di assistenza previste dagli standard regionali e dalle politiche della Cooperativa, al fine di conseguire i risultati di benessere, di riabilitazione globale e di sicurezza indicati nella presente Carta dei Servizi.

A tale scopo elabora, e propone alla Direzione, i cambiamenti che ritiene opportuno apportare nell'ambito assistenziale, professionale ed organizzativo del Servizio per realizzare le migliori condizioni di assistenza possibili in relazione alle risorse disponibili e all'evoluzione della domanda di assistenza agli anziani.

Cura la gestione dei rapporti con i familiari favorendone il coinvolgimento attivo nelle attività del servizio e nello sviluppo di relazioni positive con gli anziani anche attraverso regolari incontri.

Svolge una costante azione di indirizzo, coordinamento, controllo, valutazione e regolazione delle attività socio assistenziali e socio sanitarie e delle risorse destinate al servizio. Attraverso l'integrazione delle varie figure professionali, garantisce che l'approccio all'anziano sia globale e non frammentato.

Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)

Cura l'accoglimento dell'ospite al momento dell'ingresso nel servizio. Assicura la conoscenza delle condizioni, dei bisogni, delle richieste e delle aspettative assistenziali dell'ospite, la tenuta dei dati e delle informazioni, ne garantisce la diffusione e la circolazione fra gli operatori, al fine di realizzare il Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.) con la collaborazione dell'equipe multidisciplinare. Gestisce il gruppo di lavoro del proprio nucleo e la turistica e favorisce l'integrazione tra le diverse figure professionali.

Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)

L'Operatore Socio Sanitario eroga direttamente l'assistenza agli ospiti e provvede, in relazione alle esigenze individuali, all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilitazione, alla socializzazione, per il mantenimento e/o miglioramento delle sue capacità residue.

Raccoglie le informazioni relative alle condizioni, ai bisogni, ai comportamenti e alle richieste del singolo Ospite, contribuendo a programmare, realizzare e regolare gli interventi di assistenza anche attraverso la partecipazione all'elaborazione dei PAI.

Responsabile Attività Sanitarie (RAS)

L'attività di coordinamento infermieristico viene svolta:

- dal Gestore per quanto riguarda la turnistica, l'orario di lavoro ecc.
- dall'azienda ASL che assicura la funzione di interfaccia con le attività sanitarie del presidio ospedaliero, il governo del rischio clinico, il supporto e la consulenza per il personale sanitario.

L'ente Gestore e l'Ausl pianificano comunque in accordo le attività formative per gli operatori sanitari.

Infermiere

In accordo con il medico svolge attività dirette alla prevenzione, alla cura e alla salvaguardia della salute degli ospiti, collaborando alla definizione del modello e di metodi di assistenza infermieristica della struttura; assicura il rispetto degli standard qualitativi previsti; mantiene rapporti con i famigliari al fine di fornire le informazioni sanitarie di competenza.

Fisioterapista

Svolge attività legate alla prevenzione e riabilitazione al fine di mantenere ed incrementare le risorse funzionali dell'ospite. In base agli indirizzi del fisiatra e del medico di medicina generale definisce specifici programmi di riabilitazione per gli ospiti in un'ottica di piano riabilitativo globale.

Animatore

Realizza interventi di animazione socio-culturale ed educativa per singoli utenti o per gruppi, attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale e stimolandone le potenzialità ludico-culturali ed espressivo-manuali.

4. Rispetto di regole comuni

La Casa residenza Anziani S. Antonio Abate è dotata di un **Regolamento di gestione** che il Coordinatore/RAA consegna e illustra all'ospite e ai suo familiari nel corso di primo colloquio di inserimento in struttura. Tale Regolamento definisce con chiarezza i diritti e doveri degli ospiti e dei familiari all'interno della struttura. Premesso che la struttura è aperta dalle 8,00 alle 20,00 ai visitatori e parenti, di seguito si riporta una **giornata tipo dell'ospite in struttura**: **Dalle 6,30** del mattino si avvia il servizio di cura della persona (igiene personale, cura dell'aspetto estetico, scelta del vestiario) Si ricevono terapie e medicazioni se prescritte nella cartella sanitaria.

Dalle 8,30 si riceve la prima colazione nella sala da pranzo o nella propria camera a seconda delle condizioni fisiche dell'ospite.

Durante la mattinata si può trascorrere il tempo: partecipando ad attività ricreative ed occupazionali quando sono programmate, partecipando all'attività fisioterapica se in programma, leggendo, passeggiando in giardino, guardando la TV, conversando con altri ospiti e operatori.

Alle 10,00 circa vengono distribuite delle bevande.

Dalle 11,45 circa alle 13,00 si pranza nella sala da pranzo o in camera a seconda delle necessità dell'ospite: il pranzo è gestito dagli ospiti in maniera autonoma o con l'ausilio degli operatori nei casi in cui non ci sia autonomia. Si ricevono le terapie, si provvede all'igiene personale dopodiché chi vuole può riposare.

Alle ore 16,00 vengono distribuite le bevande e nel pomeriggio si propongono varie attività del "programma animazione" compresa la lettura quotidiana del giornale. E' sempre possibile soggiornare nelle sale comuni per giocare a carte, conversare, ricevere visite.

Dalle 17,45 alle 19,00 circa viene servita la cena con le stesse modalità del pranzo. Si ricevono eventuali terapie. Dopo cena è possibile guardare la TV, conversare, giocare.

Si provvedere quindi all'igiene personale degli ospiti e si accompagnano a letto per il riposo notturno. In qualsiasi momento della giornata c'è la possibilità di uscire dalla struttura con i parenti, previo preavviso al personale della struttura e firma dell'apposito modulo, di essere ospitati a casa di parenti, di ricevere visite e/o comunicazioni telefoniche, di prendersi cura delle piante della struttura.

Inoltre almeno una volta al mese vi è una festa allietata da musica, si organizzano feste a tema nei diversi periodi dell'anno (carnevale, primavera, festa dei nonni etc.) e si può partecipare ad eventi del territorio uscendo dalla struttura in gruppi (mercatini, feste locali etc.).

È garantita agli ospiti la possibilità di **personalizzare gli ambienti** in cui vivono, utilizzando arredi e suppellettili personali, nel rispetto delle norme sulla sicurezza delle regole di buona convivenza e a condizione che non arrechino ingombro per lo svolgimento delle attività assistenziali.

5. Condivisione dei bisogni e delle necessità di utenti e famiglie

Di fondamentale importanza è l'apporto che i familiari possono dare agli operatori nel corso del soggiorno: sia in termini di informazioni iniziali (gusti alimentari, abbigliamento, esigenze particolari dell'ospite, ...) che in termini di segnalazioni successive e, soprattutto, in termini di supporto affettivo.

Al fine di migliorare la qualità e la personalizzazione dell'assistenza è favorita la partecipazione di utenti, familiari, amministratori di sostegno/tutori, tramite la condivisione delle attività quotidiane del servizio e dei percorsi di valutazione della qualità:

- Al momento dell'ingresso in struttura viene stipulato un contratto di assistenza che regola il rapporto. Viene inoltre consegnata la carta dei servizi e i riferimenti dei referenti del servizio.
- Durante l'anno vengono istituiti **2 incontri strutturati con gli ospiti e i familiari**, nel secondo incontro vengono consegnati i questionari di soddisfazione da restituire entro l'anno per l'analisi e la programmazione di eventuali azioni migliorative.
- Ascolto delle esigenze degli ospiti e dei familiari per il miglioramento continuo del servizio, oltre a tutti i momenti di scambio informali che ci possono essere nella quotidianità e alla condivisione del PAI, ricordiamo che i Coordinatori di struttura sono sempre a disposizione per fissare eventuali colloqui individuali con ospiti e familiari.
- L'accesso alla struttura è libero in qualsiasi orario della giornata, compatibilmente con le attività socio-sanitarie per il rispetto della privacy degli ospiti.
- L'utente, il familiare, l'amministratore di sostegno/ tutore è coinvolto attivamente nella raccolta di informazioni riguardanti l'assistito per l'elaborazione del PAI al fine di utili suggerimenti/proposte. Il documento redatto viene condiviso con gli stessi.
- Per promuovere il monitoraggio della qualità e per contribuire a migliorare il rapporto tra cittadini/utenti, enti gestori e istituzioni, è stato costituito il Comitato Consultivo Misto Socio Sanitario, composto da rappresentanti dei familiari delle strutture, dai rappresentanti della committenza e dalle associazioni di volontariato.
- In relazione alla **Privacy**, come previsto dal **Regolamento Europeo n° 679/2016**, si evidenzia che l'organizzazione tratta i dati personali e sensibili degli ospiti in maniera conforme alla presente norma e a quanto dichiarato nell'informativa che viene illustrata e fatta firmare all'ingresso in struttura. Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute dell'ospite, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

Ospiti e familiari hanno infine la possibilità di fornire **segnalazioni e/o eventuali reclami** a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Chiunque, in qualsiasi momento, può inviare o consegnare a mano una lettera in carta semplice oppure compilare l'apposito modulo disponibile in struttura. Per agevolare la raccolta di reclami/suggerimenti anche in forma anonima è stata predisposta una cassetta di raccolta situata all'ingresso della struttura. Il servizio provvederà a dare all'ospite e/o ai suoi familiari pronta risposta per le segnalazioni o in reclami che si presentino di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, si provvederà a dare risposta scritta con lettera raccomandata **entro 30 giorni** dal ricevimento della segnalazione/reclamo. Contemporaneamente saranno avviate tutte le procedure necessarie per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

6. Garantire un'alta qualità del servizio

Elemento fondamentale che è alla base del nostro agire è il continuo controllo e monitoraggio del raggiungimento degli **Standard di qualità del servizio**, definiti dalla DGR 514/09 norma sull'accREDITAMENTO dei servizi socio assistenziali, declinati nella nostra organizzazione in Indicatori di qualità verificabili e misurabili.

In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite, a diversi livelli, azioni adeguate atte ad allineare i processi alle performance attese.

Periodicamente potranno essere adottati progetti di miglioramento derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni (sulla base di omogeneo schema interpretativo regionale) e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espresse dagli utenti, e dai familiari e dagli operatori. Il Gestore inoltre collabora a sperimentazioni, piani e progetti di monitoraggio e miglioramento della qualità assistenziale sanitaria e socio- sanitaria proposti dall'Azienda USL.

Il Gestore, infine, assicura la collaborazione ai servizi sanitari per garantire la partecipazione degli utenti del servizio ai programmi di screening/diagnosi precoce avviati a livello nazionale e regionale nel caso in cui gli stessi siano tra la popolazione target.

Di seguito viene riportata una sintesi dei principali standard di qualità e relativi indicatori che costantemente sono monitorati:

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore	Standard di riferimento (%)
Erogazione e organizzazione del servizio socio assistenziale	Elaborazione PAI entro 30 gg dall'ingresso dell'utente nel servizio	n. PAI realizzati entro 30 gg dall'accesso /n. ospiti entrati nel semestre	100%
	Revisione PAI ogni 6 mesi e/o al bisogno	n. PAI revisionati entro 6 mesi/n. PAI totali	100%
	PAI condivisi con utente/familiare	n. PAI condivisi/n. PAI totali	100%
	Percentuale di PAI che prevedono un operatore Tutor	n. di PAI che riportano il nominativo del op. Tutor/n. totale di PAI relativi agli ospiti in carico	100%
	Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità, e continuità della comunicazione e del e con il servizio)	n. utenti che dichiarano nella rilevazione di gradimento di essere soddisfatti del livello di coord. degli interventi/n. di utenti che hanno partecipato al rilevamento del gradimento	≥ 85%
Erogazione e organizzazione del servizio ristorazione (pasti)	Qualità del pasto	n. reclami relativi alla qualità del servizio/n. ospiti in carico (annuale)	≤ 6%
Organizzazione del servizio di animazione	Tasso di soddisfazione delle attività animative proposte	n. di utenti che si dichiarano soddisfatti/n. utenti in carico (annuale)	≥ 90%
Organizzazione generale del servizio	Riunioni di equipe mensili	n. riunioni di equipe (mensile)	100%

Indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti

Periodicamente la struttura attiva una raccolta di dati, indispensabili per attivare gli **indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti**.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati, ed avere un riferimento sul quale verificare la qualità degli interventi.

In questo ambito vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale un set di indicatori di misura del benessere della persona e della qualità dell'assistenza erogata, definiti dalla Regione Emilia Romagna per le strutture accreditate, ai sensi della DGR 514/2009 e delle successive integrazioni.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori di qualità adottati:

INDICATORI GENERALI	
1	Percentuale PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose
2	Percentuale PAI elaborati nell'anno con il coinvolgimento dell'ospite o familiare delegato
3	Percentuale ospiti frequentanti da almeno 6 mesi soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
4	Percentuale operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa
5	Percentuale ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine del letto)
6	Percentuale PAI attivi riportanti firma/sigla dei componenti equipe attestanti così la diversa tipologia di intervento
7	Numero eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione agenti infettivi organizzati dal servizio o altri soggetti
8	Numero incontri plenari tra operatori, utenti e familiari
9	Percentuale cartelle/PAI che riportano obiettivi ed azioni conseguenti alla misurazione del dolore
10	Percentuale ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
11	Numero azioni preventive e correttive attuate dal servizio (sulla base di valutazioni di operatori e/o utenti)

INDICATORI SPECIFICI CASA RESIDENZA	
1	Numero bagni pulizia effettuati nel mese (per ospiti che non presentano controindicazioni)
2	Percentuale Lesioni da Pressione (LDP) di 4° migliorate e documentate
3	Numero ospiti presenti che hanno sviluppato LDP di 2° grado o superiori in struttura
4	Percentuale PAI riportanti obiettivi e azioni relativi all'accompagnamento alla morte
5	Percentuale decessi in struttura
INDICATORE PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA E DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DEMENZA	
1	Percentuale operatori che hanno partecipato ad eventi formativi specifici su tematiche della demenza
2	Percentuale ospiti che assumono terapie con sedativi/antipsicotici atipici/ansiolitici/ipnoinduttori

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (D.G.R. 14/12/2001 – N. 7/7435)

La persona anziana ha il diritto:

- Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel proprio ambiente di appartenenza;
 - Di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
 - Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
 - Di vivere con chi desidera;
 - Di avere una vita di relazione;
 - Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività;
 - Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Le istituzioni hanno il dovere:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzioni esclusivamente della sua età anagrafica;
 - Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
 - Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza che questo venga meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità;
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in una struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
 - Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni opportunità di integrazione;
 - Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
- Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione, e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



La **Carta dei Servizi è consultabile** su:
<https://solcocivitas.it/struttura/casa-residenza-anziani-sant-antonio-abate/>

Revisione dicembre 2024 – Ed. 2/Rev. 04