



Casa Residenza Anziani

"VASSALLI - REMONDINI"

C.S. Panegano, 3, Fraz. Pallastrelli
29014 Castell'Arquato (PC)

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

LETTERA DI BENVENUTO	3
1. IL CONSORZIO ARDA	3
1.1 Mission del servizio	3
1.2 Vision del servizio	4
1.3 Fini istituzionali	4
1.4 Accreditemento definitivo	5
2. PRINCIPI E VALORI	5
3. 3. SERVIZI OFFERTI	5
3.1 Il personale	5
3.2 Servizio socio - assistenziale	6
3.3 Servizio ad integrazione sanitaria	6
3.3.1 Medico di struttura	6
3.3.2 Servizio Infermieristico	6
3.3.3 Servizio di terapia fisica e riabilitazione	6
3.4 Servizio animazione	7
4. SERVIZI ALBERGHIERI E GENERALI	8
4.1. Servizio Cucina-Ristorazione	8
4.2. Servizio Lavanderia e guardaroba	8
4.3. Servizio Pulizie	9
4.4. Servizio di Manutenzione	9
5. SERVIZI DI CURA DELLA PERSONALE	9
5.1 Servizio di Parrucchiere/Barbiere ed estetista cure podologiche	9
5.2 Trasporti sanitari	9
5.3 Altri servizi	9
6. SERVIZI AMMINISTRATIVI	10
7. LA STRUTTURA	10
8. INGRESSO E MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO	11
8.1 Modalità di accesso	11
8.2 Ingresso	11
8.3 Documenti necessari per l'ingresso	12
8.4 Accoglienza	12
8.5 Presa in carico	12
8.6 Progetto Assistenziale Individuale (PAI)	12
9. LA GIORNATA TIPO	13
10. GLI ORARI DI VISITA	14
11. LE DIMISSIONI	14
12. CRITERI DI COMPUTO DELLA RETTA	14
12.1. Deposito cauzionale	14
12.2 I contenuti del contratto	14
12.3 Deducibilità fiscale delle rette	15
13. PARTECIPAZIONE E TUTELA	15
13 .SUGGERIMENTI E SEGNLAZIONI	16
15. LA QUALITÀ	



Lettera di benvenuto

Gentile Signora/e, il documento che Le viene presentato costituisce la *Carta dei Servizi* della "Casa Residenza Anziani Vassalli - Remondini", Struttura assistenziale situata in località Pallastrelli, fraz di Castell'Arquato (PC), gestita da Consorzio Arda Società Cooperativa.

La casa residenza anziani è una comunità che s'impegna per creare condizioni di vita e un ambiente più familiare possibili. La gestione della Casa è regolata da leggi nazionali e regionali che forniscono natura e regole delle residenze per anziani.

La CRA è una struttura in cui vige il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi personali, limitando i disagi connessi all'uscita della persona anziana dal suo domicilio e dall'abituale contesto sociale e familiare. Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che Consorzio Arda Società Cooperativa intende perseguire ai fini di rispondere in modo attento e mirato alle Sue aspettative.

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

1. Il Consorzio Arda

Il Consorzio Arda è ad oggi una società cooperativa di recente costituzione, iscritta all'Albo Regionale con il n. 3818 del 14.03.2017. Precedentemente era una società di progetto finalizzata alla progettazione e costruzione di strutture sociosanitarie, costituitasi in data 03.03.2011.

In data 05.10.2016 il Consiglio di amministrazione del Consorzio Arda delibera la trasformazione dell'azienda in Cooperativa sociale. Il Consorzio è retto e disciplinato dai principi della mutualità e della cooperazione previsti dalle leggi dello Stato.

Il Consorzio ha progettato e costruito la nuova struttura "Vassalli – Remondini". Il Consorzio Arda fa parte del gruppo paritetico CAMST – PROGES. La Coop. Proges, in qualità di maggiore mandataria, gestisce il personale operante in CRA, mentre la Coop. CAMST ha in carico il servizio manutenzione.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione del Consorzio Arda è il dr. Francesco Altieri.

Il Consorzio è titolare della concessione di accreditamento definitivo, ai sensi dell'art. 5.3.4. della DGR n. 514/09, a decorrere dal 17.06.2015 fino al 31.12.2040.

Il contratto di servizio, stipulato fra AUSL di Piacenza, Comune di Fiorenzuola d'Arda e il Consorzio stesso, come previsto dal percorso legislativo, norma e regola gli standard e obiettivi di qualità previsti dalla recente normativa dell'accreditamento ed ha una durata quinquennale.

1.1 Mission del servizio

Il gruppo cooperativo Camst / Proges è una realtà multisetoriale, che opera su tutto il territorio italiano con attività che spaziano nell'ambito assistenziale, educativo e sanitario rivolto alle persone. Inoltre fornisce servizi global e facility management per le imprese e gli enti pubblici. La mission del gruppo si articola in 4 aspetti:

1. sviluppo imprenditoriale;
2. politiche sociali;
3. comunicazione;
4. formazione e coinvolgimento così declinati:
 - aumentare le capacità imprenditoriali delle cooperative partecipanti e la capacità di portare a compimento la propria rispettiva missione;



CRA "VASSALLI – REMONDINI"

- essere strumento di democrazia cooperativa fondato sulla responsabilità dei soci, sul loro concorso al governo del Gruppo e sulla trasparenza delle relazioni tra le cooperative partecipanti;
- potenziare l'offerta di servizi e il presidio del mercato, coniugando l'efficienza e l'innovazione con la centralità del lavoro;
- rafforzare le politiche di responsabilità sociale delle cooperative partecipanti e le buone relazioni con tutte le comunità di riferimento;
- dimostrare le potenzialità della collaborazione tra cooperative, e dunque la capacità imprenditoriale del principio di mutualità.

1.2 Vision del servizio

La CRA "Vassalli – Remondini" è stata ideata, progettata e costruita sulla base del modello di accreditamento delineato dalla Regione Emilia Romagna (DGR n. 514/2009). Tale modello innova il sistema di *welfare regionale* e assicura una maggiore garanzia di erogazione dei servizi, sia dal punto di vista qualitativo sia quantitativo, alla popolazione anziana.

La missione strategica della Cooperativa è quella di rispondere ai bisogni e alle aspettative di benessere psicosociale e sanitario ai propri ospiti, gestendo con efficienza le risorse disponibili, garantendo prestazioni di prevenzione, cura, riabilitazione e tutela in risposta ai bisogni emergenti, nel rispetto della persona e in condizioni di sicurezza. La CRA tende

- al perseguimento e miglioramento continuo della qualità del servizio in un'ottica sempre più ampia di soddisfazione dei bisogni;
- alla personalizzazione e flessibilità del servizio offerto all'ospite, finalizzato a rendere i momenti di vita all'interno della CRA in sintonia con la vita nella propria casa;
- allo sviluppo di integrazioni ed alleanze con il contesto locale per mantenere il collegamento con la vita sociale del paese;
- alla condivisione e trasparenza delle scelte, favorendo la partecipazione dei lavoratori, dei familiari e della committenza alla definizione delle stesse e alla valutazione dei risultati.

1.3 Fini istituzionali

La CRA "Vassalli – Remondini" è autorizzata al funzionamento e accreditata definitivamente, ai sensi della Direttiva Regionale n. 514/2009.

La Casa Residenza Anziani (CRA) Vassalli – Remondini" è una struttura socio sanitaria che offre ospitalità residenziale e assistenza completa, ad anziani non autosufficienti per i quali la permanenza a casa diventa difficoltosa. E' rivolta a persone con età superiore ai 65 anni o adulti che presentano patologie o disabilità assimilabili a quelle di tipo geriatrico.

La CRA si rivolge ai cittadini residenti nei comuni del Distretto di Levante.

La struttura opera nel rispetto dell'autonomia e della riservatezza della persona, protegge e promuove il diritto all'autodeterminazione e alla libera espressione della personalità di ciascun utente. Assicura a tutti condizioni di esistenza dignitose, cure e assistenza adeguate sia sotto il profilo tecnico che relazionale, imparzialità e pari opportunità nel rispetto delle differenze individuali.

La CRA favorisce, inoltre, la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria anche attraverso momenti organizzati.

Il modello assistenziale adottato è centrato sulla persona e si traduce in una presa in carico globale dei bisogni socio-assistenziali, sanitari e psicologici dell'utente e nella personalizzazione dell'assistenza attraverso l'adozione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

Nel perseguimento dei propri fini, la CRA opera nell'ambito degli indirizzi programmatici della Regione Emilia – Romagna e degli Accordi di programma sottoscritti a livello di Distretto dell'AUSL della Val d'Arda.

1.4 Accreditamento definitivo

La struttura è accreditata definitivamente ai sensi della DGR n. 514/2009, l'accREDITAMENTO sostituisce la precedente convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che ora viene definito come "contratto di



servizio". Tale documento è firmato dal legale rappresentante del Consorzio Arda unitamente al funzionario responsabile del Comune di Fiorenzuola d'Arda e al Direttore AUSL del Distretto di Levante.

Il contratto regola i rapporti per la gestione del Servizio di Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, ovvero la qualità del servizio erogato, la determinazione della tariffa, i criteri di accesso al servizio, lo standard di personale, il rispetto delle norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e sicurezza nel luogo di lavoro.

2. Principi e Valori

I servizi approvati da Consorzio Arda Società Cooperativa ed erogati dalla CRA, i programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

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

3. Servizi offerti

La Struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali alle persone ospiti. La Struttura funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore.

3.1 Il personale

Il personale operante nella CRA "Vassalli – Remondini" è alle dipendenze della Coop. PRO.GES.

I servizi nel dettaglio sono:

- Servizio socio – assistenziale
- Servizio ad integrazione sanitaria
- Servizio di animazione
- Servizi alberghieri
- Servizio cura della persona (parrucchiera/barbiere)
estetista per cure podologiche)
- Servizio Amministrativo

3.2 Servizio socio - assistenziale

Gli operatori socio sanitari (**OSS**) sono figure qualificate e professionali, garantiscono l'assistenza di base a tutti gli Ospiti della Residenza ed in particolare conservano, promuovono e supportano l'autonomia degli Ospiti stessi.

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

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

Tutto il personale (OSS) è in possesso della qualifica professionale, turna sulle 24 ore, sono coordinate dai **Responsabili Attività Assistenziali (RAA)** e interagiscono con il personale infermieristico, i fisioterapisti, l'animatore, per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni peculiari di ogni Ospite.

Il Responsabile Attività Assistenziali (RAA) coordina i nuclei ovvero provvede all'organizzazione dei reparti, predispone i turni del personale, organizza le sostituzioni, e approvvigiona i nuclei del materiale necessario per l'igiene e per tutte le attività a supporto dell'ospite, si relaziona con i familiari e riferisce al Coordinatore le difficoltà/problemi riscontrati ed interagisce con le altre figure professionali in un'ottica multidisciplinare. Contribuisce a redigere PAI periodico dell'ospite con le altre figure professionali.

3.3 Servizio ad integrazione sanitaria

3.3.1 Medico di struttura

Il Medico di struttura ha un contratto di prestazione libero-professionale con la Coop. Proges. E' presente con accesso giornaliero dal lunedì al venerdì mediamente per 20 ore settimanali. La continuità assistenziale nel fine settimana è garantita dalla Guardia Medica come durante le ore notturne e nei festivi.

La scelta di effettuare cambio del medico, dal medico di medicina generale al medico di struttura, viene formalizzata al momento dell'ingresso, con possibilità di mantenimento del Mmg dell'ospite che si fa carico di accedere direttamente in struttura.

Il medico è a disposizione dei familiari durante l'orario di servizio, previo appuntamento fissato telefonicamente. Di norma l'Ospite è assistito per ogni necessità medica, ad eccezione di eventi chirurgici ed importanti patologie per le quali la struttura si rivolge al Servizio Sanitario Nazionale (salvo diversa scelta dell'ospite o dei suoi familiari).

3.3.2 Servizio Infermieristico

Il servizio è attivo sulle 24 ore.

L'equipe infermieristica è coordinata dalla **Responsabile delle attività sanitarie (RAS)** che svolge le seguenti attività:

- si occupa, in accordo con il Coordinatore della struttura, dell'organizzazione del servizio (turni, ferie, orari di lavoro) sia degli infermieri sia dei fisioterapisti;
- definisce la programmazione qualitativa e quantitativa del materiale ad uso sanitario;
- collabora con il Coordinatore, il medico, i RAA e fisioterapisti per la stesura dei PAI
- Collabora con il coordinatore e i RAA per stesura dei piani di lavoro;
- partecipa agli incontri di verifica insieme al Coordinatore e ai RAA;
- partecipa agli incontri multidisciplinari e di aggiornamento;
- assicura la definizione, l'attuazione e la manutenzione delle procedure condivise;
- gestisce la documentazione infermieristica, i piani di lavoro e le procedure sanitarie che vengono aggiornati periodicamente;
- controlla e gestisce i farmaci presenti in struttura.

L'infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica, iscritto all'Albo Professionale e organizzato secondo i vigenti standard gestionali regionali.

L' infermiere organizza la propria attività con metodologia Problem Solving in collaborazione con tutte le altre figure professionali presenti all'interno della struttura e con i presidi sanitari esterni.

3.3.3 Servizio di terapia fisica e riabilitazione

Il Servizio di terapia fisica riabilitativa, è attivo dal lunedì al venerdì ad esclusione dei festivi; è svolto da tre fisioterapisti che dispongono di una palestra dotata di apposita attrezzatura.

I fisioterapisti sono gli operatori sanitari che svolgono in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita. In riferimento alla diagnosi, alle prescrizioni del medico, agli obiettivi specifici definiti in sede di PAI e nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista persegue i seguenti obiettivi:

- elabora, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione, volto all'individuazione e al superamento del bisogno dell'Ospite, pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali,
- mantiene e/o recupera le capacità residue dell'Ospite,
- lavora sul recupero per danni causati da traumi particolari, come ad esempio quelli muscolari,
- lavora sulle complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento o immobilizzazione, valuta la mobilitazione dell'utente, propone l'adozione di protesi ed ausili, addestrandone all'uso e verificandone l'efficacia.
- L'attività si svolge prevalentemente:
 - in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (parallela - multi terapeutica, cyclette, scala standard, attrezzi, ecc.) e si effettua mediante un trattamento individuale;
 - in camera per gli ospiti allettati per mobilitazione arti inferiori e superiori;
 - nei reparti: come supervisione agli operatori per la corretta movimentazione dei carichi di lavoro, corretto uso ausili, ecc.

3.4 Servizio animazione

Il servizio è svolto da due animatrici presenti in alternanza in struttura dal lunedì al sabato.

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'Ospite e si impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità.

In tale prospettiva collabora all'accoglienza, all'inserimento ed al corretto mantenimento di ciascun ospite nella struttura.

Interviene in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiari l'ambiente ed il clima nella struttura, opera per preservare l'autonomia della persona svolgendo funzioni di accompagnamento e di aiuto alla stessa, affinché possa esprimere in libertà le sue capacità e le sue scelte.

Sostiene la persona nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale, favorendo i suoi legami con la famiglia e con gli amici, permettendo aperture e scambi con altre realtà.

Offre agli Ospiti ed ai loro familiari la possibilità di espressione e di collaborazione nell'ambito della propria attività. A questo scopo organizza:

- momenti socializzanti e di scambio, quali lettura dei quotidiani, feste di compleanno, attività ricreative ludiche, conversazione, ecc.
- conduzione di gruppi di attività occupazionali.
- attività motorie di ginnastica di gruppo;
- esposizione di manufatti e creazioni artistiche.
- attività di riabilitazione cognitiva eseguita su piccoli gruppi di ospiti.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze fisse.

4. Servizi Alberghieri e Generali

4.1. Servizio Cucina-Ristorazione

Consorzio Arda Società Cooperativa ha affidato alla società "SALUS", la gestione del servizio. Salus si avvale di dietologi e specialisti di igiene per garantire sempre la massima salubrità e gradevolezza dei cibi.

La cucina è fornita di attrezzature razionali, disposte e organizzate in modo da rispondere alle esigenze di una corretta gestione della catena alimentare ed alle normative vigenti in materia di igiene e controllo HACCP.

Le pulizie e la sanificazione vengono effettuate direttamente dal personale addetto.

Il menu varia con una cadenza stagionale: sono adottati due menu uno estivo e uno invernale, entrambi con una programmazione su quattro settimane con carattere di stagionalità per garantire la varietà e la qualità dei cibi, tenendo conto delle esigenze e delle richieste degli Ospiti, nonché dalle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione.

Ogni pasto prevede due alternative sia nei primi piatti, sia nei secondi e due tipi di verdure oltre a frutta e/o dolce.

Il servizio di ristorazione, si avvale della cucina interna alla struttura.

Il menù giornaliero viene esposto in modo accessibile a tutti nella sala da pranzo/soggiorno. E' prevista la possibilità di realizzare regimi alimentari differenziati su indicazione specifica del Medico.

Esempio:

Colazione: latte, caffè, the, biscotti per diabetici, fette biscottate, biscotti, pane, marmellata.

Pranzo:

- * un primo a scelta tra minestrina in brodo e pastasciutta o risotto
- * un secondo a scelta di carne o pesce o in alternativa formaggi
- * due contorni a scelta uno di verdura cotta e uno di verdura cruda e purè
- * frutta di stagione sia fresca sia cotta
- * bevande acqua minerale e vino (rosso o bianco)
- * caffè d'orzo a fine pranzo

Merenda: the e biscotti o torta o yogurt o budini o gelato

Cena: stessa struttura del pranzo (camomilla al posto del caffè d'orzo)

E' sempre presente cibo macinato/frullato per ospiti che hanno difficoltà di masticazione preparato con il menu giornaliero richiesto dalla RAA dopo valutazione multidisciplinare della condizione dell'ospite. Sono previste diete personalizzate, stabilite da prescrizione medica, a favore di ospiti con particolari patologie. Si utilizzano in modo mirato integratori alimentari su prescrizione medica.

4.2 Servizio Lavanderia e guardaroba

La Residenza fornisce servizi di lavanderia per gli effetti lettereci, mediante affido externalizzato alla ditta specializzata CM 2000 di Brescia.

Il servizio di guardaroba è interno e si occupa del lavaggio e della stiratura degli indumenti personali degli ospiti.

Questo servizio è svolto da 2 guardarobiere dal lunedì al sabato salvo differenti esigenze del servizio.

I capi di vestiario devono essere personali, sono etichettati dai familiari con un apposito numero cucito su tutto il vestiario al momento dell'ingresso e riposti negli armadi personali. I capi di vestiario devono essere stirati e adeguati alla stagione. Sarà cura del personale RAA segnalare al familiare di riferimento eventuali richieste relative al guardaroba dell'ospite.

E' presente il registro degli indumenti personali, compilato sia all'ingresso dell'ospite ed aggiornato durante il periodo del ricovero ogni volta che c'è un reintegro/variazione. In fase di accoglienza e ad ogni reintegro del vestiario, gli Ospiti ed i loro familiari sono invitati a consegnare i capi al personale RAA e in sua assenza all'operatore in turno che provvederà a consegnarli agli addetti del servizio lavanderia per il carico sul registro.

La guardarobiera svolge anche funzioni di rammendo sui capi in uso.

4.3 Servizio Pulizie

Il servizio di pulizia è gestito con l'impiego di personale adeguatamente formato. Viene effettuata la pulizia di tutti gli ambienti comprensiva della sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'Ospite e di tutti i servizi igienici, con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti.

E' presente il Piano di lavoro del personale con le indicazioni delle attività da svolgersi quotidianamente e delle sanificazioni programmate.

4.4 Servizio di Manutenzione

Il Servizio di Manutenzione è svolto dalla consorziata CAMST Soc. Cooperativa.

Il Servizio di manutenzione interno (n. 1 addetto) garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi e attrezzature e mantiene il raccordo con CAMST per la gestione e segnalazione dei vari interventi.

Per l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria, a cadenza semestrale, la Ditta APA di Parma si occupa della revisione e controllo dei dispositivi antincendio, mentre per tutte le manutenzioni straordinarie CAMST valuterà il coinvolgimento delle aziende che hanno installato gli impianti. La Ditta Pharma Service, srl, si occupa delle manutenzioni delle attrezzature elettromedicali, delle carrozzine, dei materassi antidecubito e dei letti con accesso mensile e al bisogno, mentre ditte specifiche attivate direttamente dall' Ufficio manutenzioni della sede centrale si occupano di interventi su attrezzature varie tipo guardaroba.

5. Servizi di cura della personale

5.1 Servizio di Parrucchiere/Barbiere ed estetista per cure podologiche

La Struttura è dotata di attrezzature per l'attività di parrucchiere, barbiere ed estetista per cure podologiche in apposito locale. Questo servizio, con accesso programmato garantisce le prestazioni a tutti gli Ospiti una volta al mese e/o al bisogno.

5.2 Trasporti sanitari

I trasporti sanitari (ricoveri ospedalieri, visite specialistiche programmate e/o urgenti, ecc.) sono a carico della Struttura fino ad un massimo di 100 km. al mese per ogni ospite. La struttura provvede, annualmente, al tesseramento del servizio con la Pubblica Assistenza Val d'Arda.

5.3 Altri servizi

- **Custodia denaro:** è presente un servizio di custodia di denaro di solito utilizzato dagli amministratori di sostegno e familiari per lasciare piccole somme di denaro a disposizione dei propri assistiti. Tuttavia è preferibile che gli Ospiti non abbiano con sé o, nelle stanze di appartenenza, oggetti di valore o grosse somme di denaro: la Direzione non risponde di eventuali furti o smarrimenti.
- **La corrispondenza:** la corrispondenza in arrivo viene recapitata ai destinatari a cura della Direzione, che si fa carico anche di provvedere all'inoltro di quella in partenza.
- **I giornali:** Il quotidiano "Libertà" è fornito e messo a disposizione degli Ospiti gratuitamente dal lunedì al sabato esclusi festivi e letto dagli animatori in momenti dedicati.

6. Servizi amministrativi

La Direzione/amministrazione della Casa Residenza:

- redige il contratto;

- predispone la verifica delle presenze ai fini dell'emissione della fatturazione dei servizi (riscossione rette);
- si relaziona con i parenti per eventuali necessità riguardanti gli Ospiti (spese non comprese nella retta);
- si occupa della consegna/inoltro via mail insieme alla sede centrale di Consorzio Arda fatture ai familiari;
- riceve la posta personale recapitandola agli Ospiti stessi o agli eventuali parenti;
- accoglie e informa il pubblico che a vario titolo si rivolge alla residenza;
- è responsabile della gestione contratti e documentazione relativa all'ingresso di un ospite comprese le comunicazioni dovute per legge;
- garantisce la disponibilità di tutti gli approvvigionamenti necessari per il buon funzionamento della Struttura;
- svolge funzioni di centralino /portierato per i vari reparti.

7. La struttura

La CRA "Vassalli – Remondini" si sviluppa su un unico piano ed è suddivisa in tre Nuclei, è priva di barriere architettoniche, è autorizzata al funzionamento con atto sindacale n. 4207 del 26.05.2014 per 75 posti letto.

La struttura è suddivisa in tre nuclei ognuno dei quali è composto da:

- 10/11 camere singole con bagno per disabili annesso alla camera o bagno disabili in comune a due camere (10 nel nucleo giallo, 10 nel nucleo viola e 11 nel nucleo rosa)
- 7/8 camere a due letti con bagno per disabili annesso alla camera (7 nel nucleo giallo, 7 nel nucleo viola, 8 nel nucleo rosa)
- Il totale delle camere è di 53 tra singole e doppie tutte dotate di campanello di chiamata
- 1 locale infermeria
- 1 ufficio RAA
- 1 saletta ricreativa comune
- 1 sala da pranzo
- 1 bagno assistito con barella doccia e vuotatoio/lavapadelle
- Depositi di nucleo per materiale sanitario/assistenziale
- Tutti i locali sono climatizzati a livello centrale possibilità di regolazione personalizzata

Completano la struttura:

- Salone polivalente
- Luogo di culto
- Palestra attrezzata
- Locale cure estetiche
- Sala del commiato
- Studio medico
- Sala riunioni
- Spogliatoi personale
- Locali cucina
- Lavanderia/guardaroba
- Magazzini/depositi ed archivio
- Uffici coordinatore e amministrazione /portineria
- Locali tecnici

I locali rispettano le norme di sicurezza e di prevenzione antincendio, come da legislazione vigente.

La CRA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura.

Tutti i lavoratori sono stati formati secondo la normativa del Decreto 81, in tema di sicurezza e rischi professionali indicando le misure di prevenzione da adottare, le procedure da seguire in caso di emergenza, e sull'uso dei dispositivi di protezione individuale.

La personalizzazione della propria camera presso la Casa Residenza è assicurata dalla possibilità di arricchire la stanza con propri oggetti, suppellettili ed anche con arredi compatibilmente con gli spazi necessari utili per l'espletamento delle manovre assistenziali degli operatori.

Lo staff professionale è a disposizione per rendere la permanenza gradevole e mantenere le proprie abitudini personali, i propri desideri, soddisfare le proprie necessità. È naturale che le esigenze del singolo ospite debbano contemperarsi con le norme che regolano la vita in comunità e con la necessaria sicurezza di un ambiente di lavoro.

8. Ingresso e modalità di accesso al servizio

8.1 Modalità di accesso al servizio

Per accedere ai 70 posti accreditati e contrattualizzati con l'AUSL di Piacenza, Distretto di Levante, occorre rivolgersi alla Assistente Sociale del proprio Comune di residenza.

La modalità di accesso ai servizi è governata dal Servizio Integrato per l'Accesso (SIA) del Distretto di Levante. La graduatoria, per l'ammissione in CRA, è pubblica e documentata con la massima trasparenza.

Per la richiesta di accesso:

- Il familiare effettua la domanda presso l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano segnalando lo stato di bisogno e consegnando la documentazione in allegato (certificato medico, ISEE, ecc.);
- L'Assistente Sociale valuta la richiesta, consultandosi anche con il Medico di Medicina Generale dell'anziano e, quindi segnala lo stato di bisogno per il ricovero temporaneo/definitivo al SIA;
- Il SIA, verificati gli elementi obiettivi della richiesta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVM) per la certificazione di non autosufficienza;
- L'anziano entra quindi in lista di attesa per i ricoveri definitivi;
- Il SIA autorizza il ricovero avvisando contemporaneamente la Casa Protetta, l'Assistente Sociale del Comune di residenza dell'anziano;
- L'Assistente Sociale contatta quindi i familiari di riferimento dando indicazioni di contattare la Coordinatrice Responsabile della Casa Protetta ai fini di definire le modalità di ingresso.

Per accedere ai 5 posti privati è necessario contattare direttamente la struttura, dopo colloquio telefonico/incontro finalizzato alla definizione delle caratteristiche dell'ospite, il care giver compila la domanda di ricovero e automaticamente accede alla graduatoria interna.

8.2 ingresso

Il familiare, avuta comunicazione della possibilità di accedere al servizio CRA, concorda con la Coordinatrice un colloquio preliminare con la finalità di reciproca conoscenza e accoglimento di eventuali quesiti in merito al ricovero in CRA.

Durante il colloquio:

- Si acquisiscono informazioni generali e cliniche sull'ospite
- si definiscono data e modalità contrattuale d'ingresso e relative informazioni sulla retta
- si specifica la documentazione necessaria al momento dell'ingresso
- si attribuisce numero per capi abbigliamento da cucire a cura dei familiari
- si consegna elenco vestiario per ingresso

8.3 Documenti necessari per ingresso

La documentazione per l'ingresso in CRA prevede due tipi di documentazione, una di tipo burocratico amministrativo e una sanitaria.

Di seguito sono elencati i documenti richiesti:

- tessera sanitaria magnetica ed esenzione
- copia della domanda o del certificato d'invalidità civile
- documento di riconoscimento: (carta d'identità / passaporto/ libretto pensione)

Documenti di tipo sanitario:

- Farmaci prescritti e terapie in corso (a cura del Medico medicina generale)
- Certificazione del medico curante che attesti l'assenza di sintomi riferibili a malattie infettive
- Documentazione sanitaria come da colloquio preliminare

8.4 Accoglienza

Il giorno dell'ingresso l'ospite, di norma accompagnato dai parenti, è accolto dalla Coordinatrice responsabile di struttura e dalla Responsabile delle Attività Assistenziali del Nucleo di appartenenza la quale lo accompagna nella camera assegnata.

Visitata la stanza e depositati gli effetti personali nell'armadio i familiari sono invitati al colloquio di ingresso con l'équipe formata da Coordinatrice, Medico, Infermiere, RAA.

Nel corso del colloquio, si scambiano le informazioni riguardanti i comportamenti, le abitudini, le preferenze dell'ospite nonché ulteriori informazioni di tipo socio - sanitario e assistenziale in possesso dell'anziano. I familiari consegnano e commentano la documentazione clinica (documenti, scheda terapia, ecc.).

Si procede alla firma dei documenti richiesti dalla struttura (privacy, ecc) e si illustrano ai familiari le modalità di accesso alla struttura (es. Codici di ingresso, ecc), gli orari delle principali attività, ecc.

Le operazioni d'accoglienza terminano con la compilazione del contratto e la comunicazione dell'avvenuto ingresso agli organi competenti.

Queste ultime procedure sono svolte dal Coordinatore e/o dalla impiegata.

8.5 Presa in carico

Si dà indicazione di massima di organizzare gli ingressi in orario di presenza del medico, per presa in carico dell'ospite .

A distanza di un mese dall'ingresso viene compilato PAI dopo un periodo di osservazione dell'ospite.

8.6 Progetto Assistenziale Individuale (PAI)

Dalla data dell'ingresso, per 20/30 gg., l'ambientamento alla struttura è monitorato dagli operatori sia al fine della predisposizione del PAI sia per agevolare l'inserimento del nuovo ospite segnalandone i bisogni sul Diario.

L'équipe multidisciplinare elabora e verifica il Progetto dell'Ospite; ogni professionalità porta il proprio contributo nell'individuare le criticità ma anche le potenzialità dell'Ospite, al fine di creare un quadro complessivo, dal quale sia possibile partire per pianificare gli interventi da effettuare per garantire il maggior livello di benessere personale possibile. Viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato e personalizzato al fine di garantire all'Ospite una risposta coerente con le sue peculiari esigenze, bisogni e potenzialità.

Nel piano sono esplicitate le attività da svolgere per ottenere risultati di salute e di benessere; la verifica dei risultati avviene nella riunione periodica dell'équipe multidisciplinare.

In tale sede vengono esaminati i risultati raggiunti, che possono indicare il successo dell'applicazione del programma con l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

Ad ogni ospite è assegnato un tutor socio – assistenziale (OSS), con la funzione di punto di riferimento sia per gli altri operatori.

I tutor collaborano in modo attivo alla presentazione e alla ridefinizione del progetto assistenziale individuale (PAI).

A cadenza semestrale sono effettuati in struttura test di valutazione funzionale sulle abilità dell'anziano.

Il PAI è verificato e aggiornato semestralmente, in caso di variazione significativa dello stato di salute dell'ospite viene riformulato un nuovo PAI.

Ogni mese, i PAI rinnovati, sono disponibili in cartella web alla voce Progetti.

9. La giornata tipo

La vita nella Casa Residenza è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna, comunque, a mettere in atto quelle iniziative che possono salvaguardare i ritmi di vita degli ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, le visite di parenti e conoscenti, i pasti e le attività occupazionali.

Ragionando in questa ottica, gli orari delle molteplici attività che scandiscono la giornata della struttura, non sono tassativi, ma altresì passibili di personalizzazioni.

Al mattino alle 7,00 avviene la consegna, alle 7:10 gli operatori assistenziali ed infermieristici iniziano le attività di alzata ed assistenza di base, procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia compresa la terapia ev, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Dalle 7.15 viene distribuita la colazione dagli OSS (Operatori socio sanitari) sia a letto che in sala da pranzo. Alle ore 8:00 inizia l'attività di fisioterapia agli ospiti allettati, mentre l'animazione inizia alle 9:30 nel salone principale.

Durante la giornata sono previsti tre pasti principali, intervallati da piccoli spuntini e distribuzione di bevande a metà mattina e durante la merenda.

E' cura del personale oss provvedere all'aiuto all'assunzione di cibo e bevande per gli ospiti che non sono in grado di provvedere autonomamente.

Il pranzo viene distribuito dalle ore 11:30 agli ospiti con menu frullato e alle 11.45 per ospiti con menu intero sia in sala da pranzo sia nel reparto; il menù offre diverse scelte nell'intento di soddisfare, per quanto possibile, i gusti e le esigenze personali.

Dopo il pranzo gli ospiti possono essere accompagnati nelle loro stanze a riposare, oppure possono trattenersi nel locale soggiorno.

Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.00, vengono alzati gli ospiti allettati come da programma giornaliero alzata prosegue l'attività di animazione e socializzazione. La merenda viene distribuita alle 15:30.

La distribuzione della cena, con le medesime modalità del pranzo, avviene alle 18:00 per pasti frullati e 18:30 per pasti interi; vs le 19:30 gli operatori iniziano le operazioni di messa a letto, rispettando quanto più possibile i bisogni ed i desideri degli Ospiti riguardo agli orari.

La preparazione per la notte è accompagnata da una tazza di camomilla (dopo la cena) seguita dall'eventuale somministrazione di terapie serali.

Nel corso della notte gli ospiti vengono accuditi e vigilati da parte del personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei supporti per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dagli schemi posture.

10. Gli orari di visita

Parenti e conoscenti possono visitare liberamente gli ospiti della struttura tutti i giorni, nella fascia oraria compresa tra le ore 10.00 e le 11.30 nella mattinata e tra le 15.00 e le 17.30 nel pomeriggio. Eventuali accessi fuori da questa fascia oraria possono essere concordati con la direzione.

La presenza dei familiari al momento dei pasti è definita individualmente.

Si possono programmare uscite dell'ospite con i famigliari anche per più giorni, sempre in accordo con la direzione.

11. Le dimissioni

Nel caso di *trasferimento ad altra istituzione* la Direzione provvede alla compilazione della scheda di dimissione e consegna sia i beni di sua proprietà sia i farmaci personali. I familiari, con il servizio amministrativo, svolgono le pratiche per la restituzione della cauzione versata.

Nel caso di *dimissioni*, per rientro al domicilio, la Direzione consegna all'Anziano i beni di proprietà. Si precisa che la dimissione di un anziano per il rientro al domicilio è preceduta da un incontro della Coordinatrice con i familiari e l'Assistente sociale responsabile del caso per la valutazione della fattibilità del rientro e dei provvedimenti da adottare. Viene consegnata la scheda di dimissione con le indicazioni sociosanitarie. Il Medico di struttura consegna la documentazione sanitaria dell'ospite dimissionario comprensiva del foglio terapia accompagnata da una lettera per il Medico di base. Si provvede alla restituzione della cauzione versata come previsto al successivo punto 13.1.

In caso di *decesso*, il medico/infermiere avvia le procedure per la certificazione legale della morte, il personale in servizio avverte i familiari, consegna agli eredi o agli aventi diritto i beni di proprietà del deceduto.

12. Criteri di computo della retta

L'importo definito per le rette è il seguente:

posto privato euro 85 più IVA al 5%

posto convenzionato euro 50.05 IVA compresa

La retta è giornaliera non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza.

La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio, sino al giorno di dimissione o alla data del decesso compreso.

In caso di assenze dell'ospite, dovute a ricoveri ospedalieri o programmate, la retta deve essere versata intero il primo giorno di assenza e il giorno del rientro, per i giorni intermedi con un massimo di 15 compreso il primo è dovuto dall'ospite il 45% della retta, dal 16 giorno compreso è dovuta retta pari all' 80% della retta

12.1 Deposito cauzionale

Al momento dell'ingresso in struttura dell'ospite dovrà versare un deposito cauzionale infruttifero dell'importo di una mensilità pari a **€ 1.501,50** (iva compresa) per il posto convenzionato e pari a euro **2677.0** (iva compresa). L'importo corrisponde a 30 gg di retta. Il deposito cauzionale sarà restituito non oltre 30 giorni dalla data del decesso o della dimissione dell'ospite.

12.2 I contenuti del contratto

All'atto della sottoscrizione del contratto viene versata all'Ente Gestore una somma pari ad una mensilità a titolo di deposito cauzionale infruttifero a garanzia di tutti gli obblighi che sorgono, con l'intesa che tale somma verrà restituita alla fine del rapporto non oltre 30 giorni dal decesso/trasferimento.

Le parti espressamente convengono che in ogni caso di mancato o di parziale pagamento, l'Ente Gestore è sin d'ora autorizzato a compensare, in tutto o in parte, il proprio eventuale credito con le somme depositate a titolo di cauzione infruttifera con conseguente diritto di trattenere dette somme fino a concorrenza del proprio credito.

Servizi compresi nella retta:

- ✓ tutte le prestazioni socio sanitarie svolte in struttura;
- ✓ cure estetiche (pedicure, parrucchiere, estetista per cure podologiche)
- ✓ servizio di guardaroba / lavanderia
- ✓ trasporti sanitari disposti dalla struttura

Servizi non compresi nella retta ovvero a carico dell'Ospite e dei parenti, quando e se previste:

- ✓ assistenza in caso di ricovero ospedaliero;
- ✓ fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale

- ✓ spese per farmaci non previsti nel prontuario ospedaliero;
- ✓ visite e consulenze specialistiche private;
- ✓ spese extra in genere (ad es. telefonate, etc.)

Le rette, sono posticipate rispetto al mese di competenza, verranno fatturate con cadenza mensile e inviate direttamente al domicilio oppure consegnate in struttura.

La modalità di pagamento potrà avvenire scegliendo una tra le seguenti modalità:

- ◆ bonifico bancario
- ◆ SEPA con addebito automatico in c/c

L'importo della retta corrisponde alla quota giornaliera moltiplicato il numero delle giornate mensili di utilizzo, salvo eventuali ricoveri ospedalieri e brevi assenze dove si applicano gli sconti descritti al paragrafo 13.

12.3 Deducibilità fiscale delle rette

L'ufficio amministrativo del Consorzio Arda, in base al termine fiscale definito anno per anno, rilascerà una certificazione attestante il pagamento delle spese per assistenza specifica sostenuta dagli utenti/familiari.

Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

13. Partecipazione e tutela

Relazioni con il pubblico: la direzione è a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.

Finalità e Valori: I Responsabili e il personale della Casa Residenza operano al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, e perseguono le seguenti Finalità e Valori fondamentali:

- Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano non autosufficiente, grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti.
- Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socioassistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
- Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- Diritti e doveri degli ospiti (e dei loro familiari):
 - diritto a conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
 - diritto a ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
 - diritto a conservare i legami affettivi e relazionali.
 - diritto a partecipare alle attività ricreative e di animazione.
 - diritto a conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
 - diritto di essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
 - diritto essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

- il dovere di avere buona cura del materiale, delle attrezzature dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- Il dovere di concordare la Direzione ogni uscita dell'Ospite, che deve essere formalizzata su apposita scheda controfirmata dal parente e dall'infermiere infermiere in turno, con specificati orario di uscita e di rientro.
- Il dovere di consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli ed eventuali riparazioni.
- Il dovere di non fumare all'interno della struttura ma negli appositi spazi esterni.
- Dovere nei limiti della capacità di comprensione individuale di adeguarsi alle regole di vita comunitaria (es: disposizioni per contrastare Covid -19)

Tutela della privacy

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

Consorzio Arda Società Cooperativa effettua formazione specifica, consegnando ed illustrando, a tutto il personale, il proprio Codice Comportamentale che nella parte dedicata alla tutela della privacy si occupa approfonditamente di tutelare il segreto professionale, la riservatezza degli archivi e dei materiali cartacei, la riservatezza delle comunicazioni telefoniche, la riservatezza dei colloqui e delle riunioni, ecc..

14. Suggerimenti e segnalazioni

Consorzio Arda Società Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti dei clienti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni.

Segnalazioni e suggerimenti sono utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti possono essere rivolti direttamente alla Coordinatrice, al Responsabile di Proges oppure utilizzando la cassetta delle lettere collocata in salone con a disposizione apposito modulo. La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Agli ospiti e ai loro familiari, inoltre, viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio.

Successivamente vengono elaborati tali dati ed il responsabile della qualità redige una relazione sull'attività della struttura. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.

15. La qualità

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

- Tendere alla personalizzazione degli interventi
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso un lavoro di equipe
- Prevenire l'eventuale decadimento psico-fisico dell'Ospite

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità del servizio il personale operante all'interno della struttura è coinvolto in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico, a migliorare i processi di comunicazione.

La Struttura considera significativi i seguenti standard di qualità, e ne assicura il rispetto all'interno della struttura. Segue tabella degli obiettivi che si perseguono annualmente.

OBIETTIVO	AZIONI	TEMPI DI VERIFICA
Coinvolgimento del care giver nel progetto di vita dell'ospite (inteso come partecipazione agli incontri di definizione)	Invito alla partecipazione. Fino a termine delle restrizioni da pandemia verrà utilizzato per gli incontri l'appartamento C, esterno alla struttura	mensile
Monitoraggio attività assistenziale allo scopo di migliorarne la performance con azioni mirate	Incontri settimanali verbalizzati dell'equipe multiprofessionale con analisi dei problemi insorti	mensile
Programmazione di due incontri plenari con i famigliari per informare dell'andamento della struttura, raccogliere proposte e reclami.	Utilizzando, tempo permettendo, spazi esterni si definiscono ipoteticamente periodi identificando i mesi di aprile e settembre come utili per lo svolgimento degli incontri	annuale
Revisione e aggiornamento delle procedure assistenziali a cadenza annuale attraverso l'attività di formazione on the job.	Attraverso l'attività quotidiana assistenziale gli operatori definiscono la revisione delle istruzioni operative relative alle varie procedure	annuale

Si definisce la revisione annuale del presente documento.

Prossima revisione gennaio 2024