

Presentazione

È per me un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori. Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale. La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita la cooperativa, è l’impegno a favore della persona. Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto dei principi etici e morali. Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi. Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Il Presidente
Elena Bartolotti

Edizione 2021

1. Presentazione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi (la Cooperativa Sociale In Cammino) che garantisce la trasparenza dell’operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l’anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell’utenza presso la sede operativa del servizio.

1. La carta dei servizi

In sintesi, la carta dei servizi:

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti nei centri sulle modalità per accedervi

IMPEGNA: l’ente gestore a garantire l’erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento

INDICA: i diritti e i doveri del cittadino/utente

FACILITA: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti

3. La Cooperativa In Cammino

La Cooperativa Sociale **In Cammino** è sorta nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socioassistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La Cooperativa In Cammino, fondata sui principi ed i valori previsti dalla Legge 381/91, si propone di perseguire *“l'interesse generale della comunità alla promozione umana e dell'integrazione sociale dei cittadini”*, attraverso la gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale.

La Mission

La Cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro della propria azione la promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. In particolare, la Cooperativa persegue l'obiettivo di:

- consolidare e sviluppare le proprie attività nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa attraverso la valorizzazione dei soci, e favorendo la loro partecipazione alla gestione d'impresa;
- perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa dei soci assicurando loro l'applicazione dei contratti di lavoro e l'offerta delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;
- consolidare la propria presenza nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità nell'ottica del miglioramento continuo;
- investire nella formazione e nella crescita professionale delle risorse umane;
- contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali.

Nello svolgimento della sua attività si ispira ai valori alla base del movimento cooperativo ed in particolare al valore della centralità della persona, sia nel riconoscimento e nella valorizzazione della propria base sociale sia nella filosofia che anima l'intera organizzazione, finalizzata a fornire servizi partendo dalle esigenze delle persone assistite e dei loro famigliari.

Il network societario

La Cooperativa In Cammino Onlus insieme alle Cooperative Ancorà Servizi ed Aretè nel 2016 ha costituito ai sensi del DLCPS n.1577/1947 (Legge Basevi) il Consorzio Blu. BLU è l'acronimo di Bisogni-Lavoro-Uomini, ovvero i tre punti cardine intorno ai quali ruota l'intera idea imprenditoriale del Consorzio: la volontà di dare vita ad un soggetto che risponda in maniera sempre più qualificata ai complessi bisogni di cura delle persone più vulnerabili (anziani, disabili, minori), partendo dalla imprescindibile valorizzazione del lavoro dei soci, il tutto riconoscendo e promuovendo la centralità dell'uomo, sia esso colui che realizza o riceve il servizio offerto.

Blu è una nuova e più grande realtà in cui le cooperative consorziate (Ancorà, In Cammino e Aretè) confermano la loro missione e mantengono viva la propria identità, con l'obiettivo di prendere il meglio dalle singole esperienze, alla ricerca di soluzioni organizzative più efficaci, al passo con i tempi e con l'evoluzione del settore dei servizi alla persona.

4. Finalità e Principi

Questo documento evidenzia l'impegno che la Cooperativa Sociale In Cammino si assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro famigliari.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti e doveri, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

La Cooperativa In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intende avviare un confronto partecipato per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.

I Principi fondamentali

Uguaglianza ed equità: i servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

Continuità: ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Partecipazione: gli ospiti della Casa Residenza Anziani "Santa Teresa del Bambino Gesù" e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

Diritto di scelta: gli ospiti e i loro famigliari hanno diritto di scegliere le attività più confacenti e gradite tra quelle proposte e illustrate nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

Efficacia ed efficienza: per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro famigliari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

Codice etico

Il Codice Etico enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità nei confronti di tutti i portatori di interessi della Cooperativa. Il decreto legislativo 231/01 ha introdotto la disciplina della responsabilità amministrativa delle società: in conformità con gli obiettivi e le disposizioni previste da tale decreto, il 23 aprile 2015 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale In Cammino ha approvato e adottato il Codice Etico della società cui ha seguito l'assunzione di un modello di organizzazione, gestione e controllo, a garanzia della trasparenza delle azioni della cooperativa. Altri principi generali imprescindibili sono la completezza e la trasparenza dell'informazione, la correttezza nella gestione societaria, la valorizzazione della partecipazione dei soci, la qualità e la sicurezza, la responsabilità verso la collettività e l'ambiente.

5. La Struttura e gli ambienti

La Casa Residenza Anziani “**Santa Teresa del Bambino Gesù**”, attualmente gestita dalla Cooperativa In Cammino, è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado lieve, medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, disabilità severe e moderate.

Ha la finalità di:

- garantire il benessere degli ospiti;
- favorire il loro processo d'integrazione sociale;
- mantenere e sviluppare la loro autonomia personale e sociale;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- migliorare la loro qualità della vita e dei loro famigliari.

Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi Socio-Sanitari

Le strutture residenziali e semi-residenziali per anziani in Emilia Romagna sono servizi socio-sanitari e, in quanto tali, sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 564/2000) e l'accreditamento (DRG N. 514/2009).

La struttura è dotata dell'autorizzazione al funzionamento ed ha acquisito la concessione dell'accreditamento definitivo, con scadenza al 31/12/2022.

Le attività socioriabilitative e sanitarie sono regolate dal “Contratto di servizio fra l'Unione della Romagna Faentina, l'Azienda USL della Romagna e la Cooperativa Sociale In Cammino per la regolazione dei rapporti relativi ai servizi definitivamente accreditati nel Distretto di Faenza.

5.2 Cornice metodologica

Le strutture per anziani di tipo residenziale sono rivolte a persone anziane in condizioni di disagio (autosufficienti e non) con l'obiettivo di intervenire mediante strategie anti-ageing (farmaci, antiossidanti, restrizione calorica, ecc.) sui processi di invecchiamento al fine di rallentare la progressione, prolungare la durata della vita (longevità) e migliorare la qualità di vita, che si manifesta tramite: assenza di sintomi fisici, benessere emotivo, capacità di svolgere attività della vita quotidiana in modo piacevole, mantenimento di relazioni interpersonali, partecipazione, godimento delle attività sociali e prolungare la permanenza nel contesto familiare.

Il servizio residenziale, nella presa in carico dei propri anziani, fonda i loro principi nel rispetto dei seguenti aspetti:

- Salvaguardare la salute e il benessere fisico attraverso l'occupazione di personale qualificato;
- Promuovere ambienti favorevoli al benessere e alla salute, ponendo un forte accento sull'aspetto medico-sanitario senza tralasciare l'importanza di far sentire l'anziano a “casa” e cercando di mantenere le sue capacità residue anche nei casi dove la persona è quasi interamente dipendente dal personale;

- Promuovere un approccio bio-psico-sociale, olistico rispettando la persona in tutte le sue esigenze e la sua specificità tramite la predisposizione di interventi personalizzati in grado di assicurare il benessere psicofisico e spirituale.
- Considerare la biografia della persona e le esigenze specifiche frutto delle proprie esperienze di vita e delle competenze da sostenere e stimolare.
- Personalizzare la vita all'interno del servizio per renderla il più simile possibile alla vita all'interno del proprio domicilio e più umana cercando di preservare la sfera privata e di incoraggiare l'autonomia individuale. Nel caso di persone con un avanzato declino cognitivo, va comunque fatto il possibile per permettere alla persona di mantenere le abitudini precedenti o di svolgere le varie attività al proprio ritmo.

Lo strumento per pianificare, monitorare e verificare le attività è il **Piano Assistenziale Individualizzato**

Gli strumenti principali utilizzati per il perseguimento degli obiettivi prefissi sono:

- l'**osservazione e valutazione** delle attività proposte;
- la **rilevazione di bisogni** con schede di rilevazione;
- La **pianificazione delle attività assistenziali** (P.A.I.);
- Il **monitoraggio** tramite la registrazione degli interventi;
- La **partecipazione attiva** dell'anziano (se possibile);
- l'**attenzione e l'ascolto** da parte degli operatori.

5.3 Struttura

La struttura di Via Bondiolo n° 44 a Faenza, realizzata nel ex complesso del Monastero S. Caterina, sorge nel centro della città, immersa in un'area verde e si espande lungo le mura di cinta cittadine per circa 10.000 metri quadrati.

La Struttura, che risponde alle moderne tecniche di costruzione, è distribuita su tre piani e si estende a forma di L. E' predisposta per accogliere 70 Ospiti.

A piano terra è presente il nucleo di degenza denominato S. Benedetto, composto da 14 stanze in grado di accogliere 26 Ospiti, gli uffici, l'ambulatorio del medico di struttura, la cucina per lo sporzionamento degli alimenti e la zona giorno dell'appartamento dalle Suore dell'ordine Piccola Famiglia di Santa Tresa.

Al primo piano si sviluppa il reparto di degenza S. Domenico, composto da 18 stanze, in grado di accogliere 39 Ospiti e l'area notte dell'appartamento delle Suore dell'ordine Piccola Famiglia di Santa Teresa.

Il Terzo piano denominato S. Caterina accoglie, in stanza singola, 5 persone.

Ogni reparto è dotato di bagni comuni e attrezzati, sala da pranzo, ambulatorio infermieristico, soggiorno/TV e per le attività ricreative.

Le stanze, tutte con servizi igienici, sono da 1 o 2 posti letto.

La Struttura dispone di un ampio parco-giardino interno fruibile dagli Ospiti, parenti e visitatori, il cui progetto di realizzazione è stato approvato dalla Soprintendenza delle Belle Arti e Paesaggio.

La struttura è suddivisa a sua volta in:

Casa residenza per anziani accreditata, 40 posti letto;

Casa Residenza per anziani non accreditata, 30 posti letto.

Piano terra	Nucleo San Benedetto
Primo Piano	Nucleo San Domenico
Terzo Piano	Nucleo Santa Caterina

6. Erogazione del servizio

Accesso alla struttura Casa Residenza Accreditata.

Fase di ammissione, criteri di formazione della lista di attesa

La Casa Residenza “Santa Teresa del Bambino Gesù” è una struttura accreditata e convenzionata e ha una ricettività complessiva di 40 posti.

La famiglia che si trova nella necessità di dover fare accogliere il proprio anziano presso una struttura residenziale è necessario che si rivolga al Servizio Assistenza Anziani dei Servizi Sociali dell’Unione dei Comuni della Romagna Faentina che ha in capo la gestione della lista d’attesa e, provvede ad attivare l’Unità di Valutazione

Geriatrica (UVG) al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito alle autonomie e alle necessità assistenziali. Il SSA, in accordo con l’UVG, l’ospite e i familiari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell’utente, definendo un progetto di inserimento. È prevista una retta di frequenza. In caso di assenza temporanea il costo della retta pari al 55% ed è possibile il mantenimento del posto. In caso di ricovero dell’ospite i familiari sono tenuti a provvedere agli obblighi alimentari, assistenziali e di mantenimento dell’assistenza ai sensi dell’art. 433 e seguenti del codice civile.

Il richiedente o il familiare, possono visitare la struttura, previo appuntamento, anche prima di presentare la domanda di ingresso.

L’ingresso dell’ospite è preceduto da un colloquio informativo fra l’ospite e/o il familiare referente, il Coordinatore di struttura e la Responsabile Assistenziale. Durante il colloquio vengono spiegati i servizi e le prestazioni erogate e la documentazione da presentare per accedere alla Casa Protetta viene fissata la data per l’inserimento.

Il colloquio permette di acquisire i dati personali dell’anziano, e tutte le informazioni che sono fondamentali per la formulazione del Piano Assistenziale Individuale, e si risponde a tutte le domande poste dal cliente. Nel momento in cui si rende disponibile un posto, è compito del Coordinatore informare tempestivamente il Servizio Anziani

Il colloquio permette di acquisire i dati personali dell’anziano, e tutte le informazioni che sono fondamentali per la formulazione del Piano Assistenziale Individuale, e si risponde a tutte le domande poste dal cliente.

L’ospite dovrà presentarsi nella residenza il giorno concordato – in base agli accordi – portando con sé i documenti necessari:

- Documento di Identità

- Codice Fiscale
- Tessera Elettorale
- Tessera sanitaria europea
- Eventuale certificato di invalidità civile
- Esenzione ticket
- Documentazione sanitaria
- Farmaci assunti (posologia ed orari)
- Eventuale verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale

L'ospite dovrà essere in possesso del proprio vestiario personale concordato al momento del colloquio.

Definito l'inserimento, viene sottoscritta una Dichiarazione di accettazione del posto, in cui sono definiti i termini e le condizioni contrattuali, in particolare la retta, e il deposito cauzionale.

Per informazioni:

Servizi Sociali dell'Unione dei Comuni della Romagna Faentina
Via S. Giovanni Bosco, 1 (ex Salesiani)
48018 Faenza (Ra)
Tel. 0546/691844-691845-691846-691848

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- Dimissione volontaria dell'ospite, con un preavviso di 7 giorni (tramite utilizzo del modulo di "Rinuncia al posto")
- Dimissione disposta con preavviso da parte della struttura ed in accordo con la committenza istituzionale (Servizi Sociali dell'Unione dei Comuni della Romagna Faentina) a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio;
- Scadenza dei termini previsti per gli anziani con inserimento temporaneo.

Al momento della dimissione la Residenza restituirà tutti i documenti dell'anziano e produrrà lettera/ relazione/scheda di dimissione. (Continuità assistenziale)

Decesso

In caso di decesso dell'anziano, la struttura avvisa immediatamente i famigliari a cui resta l'onere dell'attivazione del servizio di Onoranze Funebri e rende tempestivamente disponibile il posto letto; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalle normative vigenti. Unicamente per gli anziani che non hanno famigliari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione dell'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Accesso alla struttura Casa Residenza per Anziani non Accreditata

La famiglia che si trova nella necessità di dover fare accogliere il proprio anziano presso una struttura residenziale deve rivolgersi direttamente alla Casa Residenza Anziani “Santa Teresa del Bambino Gesù”:

Coordinatore Responsabile di Struttura
Via Bondiolo, n. 44 – 48018 Faenza (RA)
Tel. 0546/27227- Fax 0546/682730
e-mail: santateresa@incammino.it

Modalità di accesso

La Casa Residenza Anziani “**Santa Teresa del Bambino Gesù**” è una struttura residenziale per persone anziane non autosufficienti che necessitano di tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana. Ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, in regime residenziale e per soggiorni temporanei a scopo riabilitativo, di sollievo alle famiglie o per periodi di convalescenza. L’accesso alla Casa Residenza Anziani è previsto a seguito del parere favorevole emesso dal medico responsabile di struttura. La capacità ricettiva della Casa Residenza è pari a 30 posti di cui 5 riservati alla Diocesi di Faenza e Modigliana.

La valutazione del bisogno dell’anziano per accedere alla Casa Residenza Anziani viene effettuata dall’Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) interna alla struttura composta dal medico referente di struttura, dalle figura infermieristica e dalla figura assistenziale.

Condizione inderogabile per l’ammissione in Struttura è che l’Ospite sia in grado di vivere in comunità, senza che da ciò, possano insorgere situazioni di pericolo per se stesso o per gli altri ospiti della Struttura.

L’Ospite non deve essere affetto da patologie psichiatriche ed infettive o, in generale, da condizioni sanitarie che comportino la necessità di cure mediche ospedaliere, ad eccezione degli ospiti affetti da Alzheimer, demenze o deterioramento cognitivo.

L’ammissione dell’Ospite in Struttura, dipende tassativamente dal giudizio e parere favorevole del Direttore Sanitario che, valutata la condizione sanitaria, stabilisce la sua idoneità.

Domanda di ammissione

L'ammissione dell'Ospite in Struttura è ispirato al principio di libera scelta dell'Ospite ed è subordinato all'esplicito consenso dell'interessato o di un suo familiare o del suo legale rappresentante (Tutore, Amministratore di sostegno, Curatore) e alla completezza e alla veridicità della documentazione richiesta.

A tal fine è necessario presentare la Domanda di Ammissione, comprensiva del Questionario Sanitario debitamente compilato a cura del medico curante e del consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679

relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, il "GDPR"), dando atto della piena conoscenza del presente Regolamento.

La modulistica di cui sopra è disponibile presso l'Ufficio Amministrativo della Struttura di Faenza (RA), può essere richiesta via mail al seguente indirizzo: santateresa@incammino.it.

La domanda di ammissione è prevalentemente intesa per un'accoglienza a tempo indeterminato, ha validità 12 mesi e può essere rinnovata dal richiedente prima di ciascuna scadenza.

La richiesta relativa alla permanenza temporanea dell'Ospite, andrà concordata, al bisogno, col Servizio Amministrativo della Struttura.

Valutazione delle domande di ammissione

L'ammissione dell'Ospite in Struttura, dipende tassativamente dal giudizio e parere favorevole del Direttore Sanitario che, valutato lo stato di salute, stabilisce la sua idoneità.

La Direzione Sanitaria può richiedere, se necessario, ulteriore documentazione sanitaria.

Valutata la domanda in modo positivo, l'Ospite viene inserito in lista di attesa, ordinata sia secondo il criterio cronologico della disponibilità del posto, sia secondo l'urgenza e il reparto di destinazione, l'Ospite dovrà sottoscrivere il contratto ospite.

Per fornire adeguate prestazioni socio-sanitarie-assistenziali e per il regolare funzionamento dei servizi, la Struttura, nel limite del possibile, dispone la non promiscuità fra anziani autosufficienti e non autosufficienti.

L'assegnazione del reparto, del posto letto e la determinazione della retta mensile di degenza sono stabilite secondo la valutazione dell'autosufficienza fisica-psichica dell'Ospite, determinata in base a 3 specifici livelli:

- **Livello 1** Persona non autosufficiente di grado elevato
- **Livello 2** Persona non autosufficiente di grado medio
- **Livello 3** Persona autosufficiente o con minima disabilità

La Cooperativa In Cammino, in base agli accordi con l'Opera Santa Teresa del Bambino Gesù, riserverà un numero di posti per l'accoglienza di persone in grave difficoltà economica.

La Direzione della Struttura, ha facoltà di trasferire l'Ospite in una stanza diversa da quella assegnata con l'ingresso qualora ciò sia richiesto, dalle esigenze della vita comunitaria o dalle mutate condizioni fisiche dell'Ospite stesso, dandone informazione all'Ospite ed ai suoi familiari.

Ammissione in Struttura e assegnazione del posto letto

La Direzione della Struttura, provvede a comunicare agli interessati la disponibilità del posto letto e del relativo reparto, anche al fine della decorrenza della retta di degenza.

Entro sette giorni lavorativi dal momento della comunicazione di disponibilità all'accoglienza, deve essere sottoscritta la dichiarazione di accettazione del posto.

Gli ingressi degli ospiti potranno avvenire dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 10:00, previo accordo con la Direzione della Struttura.

E' facoltà della Direzione, decorso un periodo di prova di accoglienza all'interno della Struttura della durata di un mese, non accettare l'ulteriore permanenza dell'Ospite stesso, in tal caso verrà data idonea comunicazione scritta.

Decorso il periodo di prova, la permanenza dell'Ospite in Struttura determinerà il cambio di residenza dello stesso e il cambio del medico di base, funzione quest'ultima che verrà ricoperta dal Medico scelto dalla Direzione della Cooperativa In Cammino.

In caso di ricovero dell'anziano i familiari sono tenuti a provvedere agli obblighi alimentari, assistenziali e di mantenimento della assistenza ai sensi dell'art. 433 e seguenti del codice civile. L'ospite dovrà presentarsi nella residenza il giorno concordato – in base agli accordi – portando con sé i documenti necessari:

- Documento di Identità
- Codice Fiscale
- Tessera Elettorale
- Tessera sanitaria europea
- Eventuale certificato di invalidità civile
- Esenzione ticket
- Documentazione sanitaria
- Farmaci assunti (posologia ed orari)
- Verbale di nomina del tutore o amministratore di sostegno da parte del tribunale

L'ospite dovrà essere in possesso del proprio vestiario personale.

Durante la fase di accesso, dall'ingresso effettivo della persona, avverrà una prima valutazione multidimensionale attraverso un colloquio conoscitivo da parte del Coordinatore della struttura con la rete informale (caregiver ecc.) e formale, (assistente sociale responsabile del caso), finalizzato a raccogliere informazioni sulla persona, con l'obiettivo di realizzare una prima presa in carico. A questa prima valutazione seguirà una rivalutazione da parte del team socio-sanitario, fondamentale per capire quali aspetti della vita della persona si siano modificati a seguito dell'inserimento in struttura e fare stesura del progetto assistenziale.

N.B. In base al D.P.R. n. 223 del 30/05/1989, il Coordinatore di struttura comunicherà all'anagrafe comunale l'ingresso nella nuova convivenza. Ciò ne comporterà il normale cambio automatico della residenza anagrafica presso la struttura.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per le seguenti motivazioni:

- Dimissione volontaria dell'ospite, con un preavviso di 7 giorni (tramite utilizzo del modulo di "Rinuncia al posto").

- Dimissione disposta con preavviso da parte della struttura a seguito del verificarsi di condizioni incompatibili con la permanenza nel servizio.
- Scadenza dei termini per gli anziani con inserimento temporaneo.

Sono consentite le uscite dell'Ospite dalla Struttura, con i parenti o comunque con persone autorizzate, laddove non sussistano controindicazioni cliniche e con autorizzazione da parte del Medico di Struttura, previa richiesta scritta su apposito modulo Autorizzazione uscite disponibile presso l'infermeria del reparto.

Decesso

In caso di decesso la struttura avvisa immediatamente i famigliari, verificare le eventuali disposizioni lasciate dall'ospite o dai famigliari in merito alla sepoltura, e svolge tutte le attività previste dal protocollo inerente.

7. Prestazioni e servizi forniti

La Casa Residenza Anziani "Santa Teresa del Bambino Gesù" offre le seguenti prestazioni:

- Servizi assistenziali diurni e notturni: assistenza nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza sanitaria assicurata dal medico di medicina generale della struttura;
- assistenza infermieristica e farmaceutica;
- riabilitazione garantita dalla presenza di fisioterapisti che intervengono sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- prenotazione trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, individuali o di piccoli gruppi, stimolazione cognitiva;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- prenotazione servizio di barbiere e parrucchiere;
- servizio di cura del piede mensilmente e/o al bisogno;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

Gli operatori si impegnano a:

- stimolare le risorse di ogni persona, salvaguardando le abilità residue e potenziando le capacità cognitive e relazionali;
- personalizzare ogni intervento assistenziale, educativo, riabilitativo e terapeutico;
- effettuare interventi di prevenzione e cura della persona;
- ascoltare e sostenere emotivamente le famiglie.

La struttura risponde ai requisiti abitativi e agli standard organizzativi, qualitativi e funzionali prescritti dalle normative statali e regionali in vigore per le strutture residenziali destinate a persone anziane non autosufficienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche per garantire accessibilità, fruibilità e vivibilità, come da normative in vigore. E' situata nell'abitato urbano e collegata a mezzi pubblici.

Il progetto assistenziale e la programmazione

Il gestore della Casa Residenza Anziani "**Santa Teresa del Bambino Gesù**" applica modalità di intervento basato sulla centralità della persona, utilizzando i principali strumenti di lavoro di seguito descritti.

Cartella sanitaria integrata

Per ogni ospite viene compilata una cartella sanitaria individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari e alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella sanitaria contiene la storia sanitaria dell'ospite; è fondamentale per impostare le eventuali terapie farmacologiche e il Progetto Assistenziale Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato definisce gli obiettivi che possono essere conseguiti attraverso le attività erogate presso la struttura e rappresenta il principale strumento di personalizzazione dell'assistenza.

Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:

- le caratteristiche dell'utente anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari;
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento;
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- i risultati attesi;
- l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;
- l'indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PAI viene monitorato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. L'equipe si confronta sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI condividendone i contenuti con i familiari dell'utente o con l'utente stesso qualora ne fosse in grado.

NOTIZIE UTILI

Ricoveri e trasporti sanitari: in caso di ricovero d'urgenza il trasporto sanitario degli utenti è assicurato dall'AUSL della Romagna tramite il servizio del 118.

L'accompagnamento ai ricoveri specialistici (visite specialistiche programmate) è a carico dei familiari.

8. Costo del servizio Accreditato

Retta giornaliera

La disciplina e la determinazione delle quote di contribuzione a carico degli utenti seguono gli indirizzi della Regione, del Comitato di Distretto e della vigente Regolamento per la gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

Le modalità di corresponsione delle rette sono indicate in un apposito contratto che viene stipulato tra l'utente e il gestore al momento dell'ingresso in struttura.

Modalità di pagamento: La fatturazione della retta è mensile verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- Bollettino postale da ricevere allegato alla fattura;
- Addebito in conto corrente attraverso la compilazione di apposita modulistica;
- Bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente della Cooperativa In Cammino.

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata il sollecito scritto con fissazione dei termini di entro cui provvedere, avente valore di costituzione in mora. Trascorso il termine indicato, la Cooperativa avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali.

In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

La retta giornaliera si compone di:

Retta Alberghiera

- Ristorazione
- Lavanderia e guardaroba
- Igiene ambientale
- Centralino

Retta Sanitaria

- Assistenza alla persona
- Attività di animazione
- Prestazioni sanitarie (mediche e infermieristiche) comprensive di visite mediche generiche
- Prestazioni di fisioterapia
- Presidi per l'incontinenza
- Accertamenti diagnostici, visite e ricoveri ospedalieri previsti dal SSN, prelievi e analisi di sangue per gli esami di laboratorio più frequenti
- Assistenza protesica e ausili per il nursing

Le rette del servizio accreditato (aggiornate al 01.01.2020)

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	€ 50,00	€ 22,50
Posti a libero mercato	n.a	n.a
Trasporti non inclusi nella retta	tariffa da concordare in base alla tipologia del servizio	

Servizi non compresi nella retta.

Sono escluse dalla retta prestazioni aggiuntive e complementari, che possono essere acquistate volontariamente a libera richiesta.

- Servizi di ristorazione per i visitatori.
- Cure estetiche e della persona aggiuntive a quelle comprese nella retta
- Medicinali fascia C

Retta giornaliera servizio a libero mercato.

Le modalità di corresponsione della retta è indicata in apposito contratto che viene stipulato tra l'utente e il gestore al momento dell'ingresso in struttura.

E' previsto un deposito cauzionale pari ad una mensilità; qualora l'ospite dovesse dimettersi verrà restituito.

Modalità di pagamento: La fatturazione della retta è mensile verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- Bollettino postale da ricevere allegato alla fattura;
- Addebito in conto corrente attraverso la compilazione di apposita modulistica;
- Bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente della Cooperativa In Cammino.

La mancata corresponsione della retta dovuta costituisce grave inadempimento e comporta la risoluzione del contratto.

La retta giornaliera si compone di:

- Servizi assistenziali e sanitari - Servizio Medico, Servizio Infermieristico, Servizio Ausiliario (OSS), servizio di animazione, approvvigionamento di farmaci mutuabili.
- Esami clinici di routine (es. del sangue, urine, feci), quando non urgenti.
- Presidi per l'incontinenza quando non forniti dall'AUSL.
- Servizio di fisioterapia.
- Servizi di ristorazione (colazione, pranzo, cena, idratazione, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione compresi).
 - Servizio di pulizia, sanificazione ambientale, lavanderia indumenti intimi, personali e biancheria piana.

Servizi non compresi nella retta.

Sono escluse dalla retta prestazioni aggiuntive e complementari, che possono essere acquistate volontariamente a libera richiesta.

- Servizi di ristorazione per i visitatori.
- Podologo.
- Servizio parrucchiera e barbiere (ove non fornito da professionista volontario)

- Spese di trasporto, nel caso di indisponibilità dei familiari, per visite specialistiche prescritte dal Medico di Struttura. L'Ospite o il suo Garante/i, dovranno provvedere alla relativa prenotazione e al trasporto.
- Spese per medicinali non mutuabili e ticket sanitari.

Nel caso di assenza di un Ospite per un periodo superiore a sette giorni consecutivi a causa di sopravvenuto ricovero ospedaliero, verrà applicata all'interessato una riduzione sulla retta pari al 30% della stessa per gli ulteriori giorni di assenza.

Nel calcolo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno di ingresso e di uscita se avviene dopo le ore 12.00.

In caso di sopravvenuto decesso dell'Ospite prima della fine del mese di riferimento, vengono restituiti gli importi riferiti alle giornate residue.

9. Rapporti con le famiglie e partecipazione

Il gestore ritiene che la collaborazione con ospiti e famigliari costituisca il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi e un'adeguata qualità degli stessi. Il coinvolgimento delle famiglie è promosso:

- nella partecipazione alle diverse iniziative proposte;
- nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione;
- nella condivisione delle scelte a livello assistenziali.

10. Organizzazione del servizio

Gli orari: la Casa Residenza Anziani “**Santa Teresa del Bambino Gesù**” è aperta tutti i giorni dell'anno. Le visite di parenti e amici sono consentite, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali, tutti i giorni, dalle ore 10.00 alle ore 19.00*, nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti; è possibile pranzare o cenare con gli ospiti comunicandolo almeno due giorni prima. Il rimborso del pasto è a carico di chi ne usufruisce.

**Emergenza SARS-CoV-2 – L'accesso alla struttura da parte dei visitatori è regolamentato dalla normativa vigente in base alla situazione epidemiologica. Nella struttura residenziale la visita può essere autorizzata in situazioni di fine vita e in caso di necessità dalla Direzione, previa valutazione dei rischi – benefici. All'interno/esterno della struttura è presente cartellonistica aggiornata sulle modalità di comportamento.*

I visitatori devono essere obbligatoriamente muniti di mascherina chirurgica o altro DPI appropriato a seconda della valutazione del rischio da parte della struttura. Nei periodi di chiusura alle visite verrà predisposto un servizio di videochiamate.

La giornata tipo è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura.

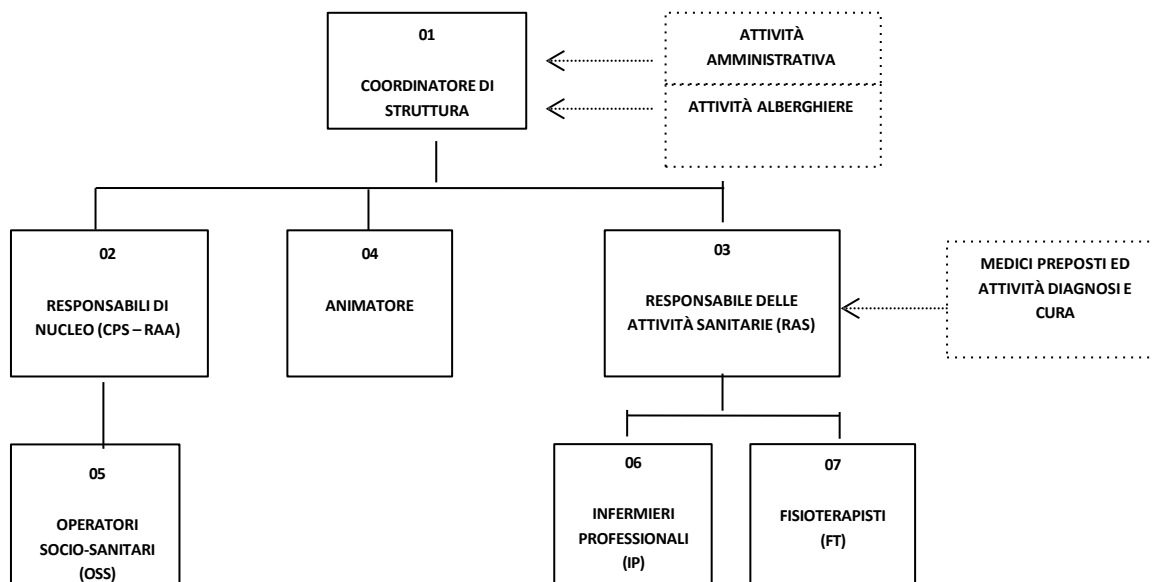
Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena e il riposo notturno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna.

11. Le Risorse Umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Casa Residenza Anziani **“Santa Teresa del Bambino Gesù”** opera un'equipe professionalmente qualificata.

Mansione	Nome Cognome
Coordinatore di struttura	Conti Monia
Medico della struttura	D.ssa Annalisa Caroli/ Dott. Gualdrini Alberto
Responsabile delle attività sanitarie	Cricca Silvia
Fisioterapista	Fabio Strozzi
Animatore	Dalmonte Cristina/ Giulia Burini
Responsabile di nucleo	Candeloro Giuseppina/ Gemma Luciana Massa/ Monia Gardini

ORGANIGRAMMA DI STRUTTURA



* Sarà cura del gestore mantenere aggiornato nella bacheca l'organigramma e i riferimenti alle figure di coordinamento.

PERSONALE E METODOLOGIE DI LAVORO

Coordinatore della struttura

Il responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari settori funzionali della Casa Residenza Anziani.

Amministrazione

E' prevista una figura amministrativa che garantisce di fornire all'utenza informazioni generali su domande di ammissione, modalità di ricovero, rette di degenza, servizi, ecc..; accoglie domande di ammissione, provvede alle attività di fatturazione rette.

Responsabile di nucleo (CPS) Responsabile Attività Assistenziali (RAA)

Promuove la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti, organizza le attività degli OSS, assicura la collaborazione per favorire l'integrazione con le attività sanitarie, la corretta gestione delle procedure e dei processi assistenziali e ai servizi alberghieri.

Operatore Socio Sanitario (OSS)

Garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in rapporto alle esigenze individuali, curando l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione. Gli interventi sono rivolti a dare risposte ai bisogni dell'utenza al fine di rispondere agli obiettivi di autonomia, mantenimento e recupero delle capacità residue.

Medico della struttura

Garantisce le attività mediche di diagnosi e cura, riceve il pubblico nel giorno e nell'orario concordati previo appuntamento da fissare con l'infermiera di reparto.

Responsabile attività sanitaria (RAS)

Garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, individua le soluzioni organizzative e logistiche per l'effettuare delle visite specialistiche, collabora all'adozione dei protocolli diagnostici e assistenziali, si occupa dei rapporti con i competenti servizi sanitari della AUSL.

Infermiere (Collaboratore professionale sanitario CPS)

Effettua l'attività di competenza infermieristica in costante rapporto con il responsabile attività sanitaria e il coordinatore della struttura.

Fisioterapista

Elabora ed attua il programma di riabilitazione fisica e psicomotoria, sia individuale che di gruppo, di supporto agli OSS per dare continuità alla riattivazione, al mantenimento e alla rieducazione delle capacità degli utenti. Può proporre ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

Animatore

Elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento e il miglioramento della socializzazione attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali.

Assicura la gestione delle iniziative rivolte all'esterno, cura il coinvolgimento con il volontariato, l'associazionismo, scuole, enti culturali ed ecclesiali che intrattengono rapporti con la Casa Residenza Anziani. Si premura di rendere la struttura accogliente.

Tutto il personale coinvolto nell'attività assistenziale si incontra in riunioni periodiche finalizzate alla condivisione della progettazione e pianificazione delle attività in equipe: valutazione PAI, condivisione procedure e piani di lavoro.

Tutti gli operatori sono coinvolti nella rilevazione del fabbisogno formativo sia professionale che relazionale.

Operatori addetti al guardaroba e lavanderia

Sono operatori addetti al lavaggio, alla manutenzione e conservazione degli indumenti personali degli ospiti.

Operatori addetti al servizio d'igiene e pulizia

Sono addetti all'igiene di tutti gli ambienti e collaborano con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

Il Volontariato

La Cooperativa In Cammino ritiene che i volontari rappresentino una risorsa da promuovere e valorizzare pertanto collabora con varie associazioni di volontariato del territorio.

I Volontari presenti in struttura sono tenuti ad indossare apposito cartellino la loro presenza è coordinata all'interno della programmazione giornaliera delle attività.

Presso la Casa Residenza Santa Teresa del Bambino Gesù sono presenti le Suore dell'ordine Piccola Famiglia di Santa Teresa.

11.2 Formazione

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. La Cooperativa In Cammino promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prenderci cura" dell'utente.

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale del "Santa Teresa del Bambino Gesù" sui temi dell'organizzazione e della programmazione, dell'informazione e per la rilevazione di risultati e pareri. L'obiettivo generale dell'aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento.

12. La sicurezza della Comunità/Residenza

La cooperativa In Cammino gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, delle persone con disabilità, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è costantemente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione individuale da utilizzare durante le attività quotidiane, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa In Cammino.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenze composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, per il coordinamento delle attività da adottare in situazioni di emergenza in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

Nella struttura è prevista una bacheca "Comunicazioni con i familiari/visitatori" con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate

13. Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità che la Cooperativa In Cammino si è prefissa e che viene perseguita attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta e l'implementazione delle soluzioni. Si fonda su:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa**

integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Per questo si impegna a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;

- **la certificazione del Sistema Qualità**

il gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e 10881:2013;

- **la filosofia alla base dei propri interventi**

la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;

- **la customer satisfaction**

la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti è uno dei capisaldi del Sistema Qualità adottato dal gestore. Parte dall'identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti i portatori di interesse (utenti, famigliari, enti ...) e si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.



Monitoraggio della qualità

La Cooperativa In Cammino effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-sanitarie, raccolti e diffusi nell'ambito distrettuale dall'AUSL. Il confronto storico dei risultati tra tutte le strutture accreditate del distretto consente di individuare criticità e ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici.

A tal fine vengono predisposti indicatori di qualità del servizio come:

- indicatori di qualità: che valutano l'area dell'assistenza tutelare e sanitaria (cadute, contenzioni, raggiungimento degli obiettivi del PAI), l'area ricreativa (eventi realizzati, partecipazione degli utenti), il clima organizzativo (turn over, assenteismo, reclami...)
- questionari di soddisfazione dell'utente
- relazione annuale: l'attività di monitoraggio, vigilanza e controllo è garantita attraverso la redazione di una relazione annuale di servizio che evidenzia gli obiettivi raggiunti e la valutazione sul raggiungimento di alcuni indicatori di risultato predefiniti.

La qualità dei servizi erogati presso la CRA e il gradimento degli ospiti sono monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (mediante la somministrazione annuale di questionari) e tramite un programma di gestione dei reclami.

I questionari di soddisfazione degli ospiti/familiari

Per queste rilevazioni viene utilizzato un questionario distribuito annualmente agli ospiti del servizio, che può essere compilato dall'ospite stesso o dai suoi familiari.

Il questionario si compone di domande che indagano diverse aree di interesse:

- qualità dei servizi assistenziali
 - qualità dei servizi alberghieri
 - qualità del servizio di ristorazione
 - qualità dei servizi sanitari
 - cura degli ambienti
 - qualità delle relazioni
-
- a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via Degli Insorti2 Faenza
 - a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@incammino.it
 - a mezzo fax al nr. 0546 1975099

Il gestore, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata in tempi solleciti (e comunque entro trenta giorni dal ricevimento).

La struttura è dotata di cassetta per la raccolta dei reclami/suggerimenti scritti degli utenti/familiari/amministratori. Tale cassetta è posizionata all'ingresso della struttura in luogo facilmente visibile e accessibile.

Il personale sul servizio che riceve un reclamo verbale o scritto di un utente o di un suo familiare, è tenuto a comunicarlo il prima possibile al Coordinatore di Struttura.

Il Coordinatore raccoglie e analizza i reclami pervenuti tramite la relativa cassetta.

Per ogni reclamo dell'utente o del familiare, il Coordinatore di Struttura, ne analizza le possibili cause e la relativa fondatezza, decidendo se aprire una Non Conformità (NC) da registrare sul utilizzando l'apposita applicazione "Rapporti di non conformità" della intranet aziendale. In ogni caso di reclamo, il Coordinatore di Struttura si premura di dare pronta risposta all'utente/familiare/amministratore in merito a:

- Presa in carico del problema, modalità e tempistiche di soluzione
- Tempi di risposta al reclamo entro 30 giorni con incisiva ed efficacia rapidità
- Motivazione dell'eventuale respingimento del reclamo

Per ogni non conformità registrata sulla intranet aziendale a fronte di un reclamo, il Coordinatore di Struttura valuta se aprire o meno un intervento preventivo, per evitare il futuro ripresentarsi del problema.

Se la causa della NC viene collegata a carenza di competenza del personale della struttura, il Coordinatore di Struttura potrà prevedere, come intervento preventivo, un'adeguata attività formativa sul personale coinvolto.

Indicatori

La cooperativa, attraverso l'implementazione del Sistema Qualità/Sicurezza, ha strutturato un sistema di monitoraggio che permette di verificare gli esiti delle attività previste ed avviare costantemente azioni di miglioramento. Gli strumenti di monitoraggio utilizzati sono:

- Questionari di Customer Satisfaction: elaborazione dei questionari di gradimento che annualmente vengono somministrati alle persone con disabilità o ai familiari/caregiver, i cui risultati sono esposti nella bacheca delle comunicazioni alle famiglie.
- Risultati di raggiungimento obiettivi individualizzati inseriti all'interno di ognuno dei "progetto di vita", aggiornati e verificati nei suoi esiti ogni sei mesi.
- Mappa degli indicatori definiti dalla Regione Emilia Romagna e rendicontati agli Uffici competenti tramite Relazione Annuale.

Griglia degli indicatori.

Tutti gli indicatori vengono presi in carico nel riesame della direzione per valutare l'andamento dei servizi e proporre indirizzi di miglioramento.

L'indicatore si propone di misurare la capacità di ascolto del servizio rispetto ad esigenze dell'utente o del familiare correlate ad aspetti religiosi/culturali/sociali per garantire il rispetto della dignità della persona	PAI-PEI	% PAI-PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali	N° PAI-PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi, culturali, sociali / N° totale PAI/PEI attivi * 100
La struttura deve garantire l'elaborazione del Piano Individualizzato con una modalità che prevede la partecipazione della persona o del suo familiare	PAI-PEI	% PAI-PEI attivi elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	N° PAI-PEI attivi, elaborati o rivalutati con firma della persona o del familiare delegato / N° totale PAI/PEI attivi, elaborati o rivalutati * 100
L'indicatore si propone di misurare il gradimento delle persone accolte nel servizio e dei loro familiari relativamente al processo di presa in carico tramite i QUESTIONARI DI GRADIMENTO	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	% di ospiti soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di formazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura	N° ospiti (o familiari) che hanno dichiarato il gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza / N° ospiti che hanno partecipato all'indagine di rilevazione * 100
L'indicatore si propone di misurare la capacità di coinvolgere gli operatori nella definizione del fabbisogno	UFFICIO FORMAZIONE	% di operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta	N° operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa / N° operatori in

formativo		formativa per l'anno di riferimento	servizio per l'anno di riferimento * 100
Deve essere evitato da parte dei servizi il ricorso a mezzi che restringono la libertà di movimento e di accesso a parti del corpo, non devono essere conteggiati gli strumenti che pur definiti come mezzi di contenzione, sono utilizzati a fini posturali, riabilitativi, di socialità o, per espletare attività di vita quotidiana come ad esempio l'alimentazione	CARTELLA SOCIO-SANITARIA	% di ospiti con contenzione fisica NON a fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano)	% di ospiti con contenzione fisica NON a fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano) / N° totale ospiti presenti nel periodo * 100
A ciascun ospite è garantita la compilazione e l'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria e, nell'ambito del processo di presa in carico e continuità assistenziale, un approccio multidisciplinare	PAI-PEI	% di PAI-PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferiti alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento	N° PAI-PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe / totale PAI-PEI attivi * 100
Il soggetto gestore garantisce una politica complessiva di qualificazione del personale e di formazione permanente per garantire la qualità del servizio, la tutela dei diritti delle persone e la riduzione del rischio infettivo al personale socio-assistenziale coinvolto nel processo assistenziale	UFFICIO FORMAZIONE	N° eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati nel servizio o da altri soggetti (AUSL, ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna	N° eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi organizzati nel servizio o da altri soggetti (AUSL, ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna
Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio	VERBALE DEGLI INCONTRI	N° incontri collettivi relativi alla vita del servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori, gli utenti e i familiari	N° verbali attestanti gli incontri ai quali hanno partecipato insieme agli operatori, gli utenti e i familiari
Il servizio da piena attuazione al Progetto Regionale sul Dolore e provvede, nell'ambito dell'equipe assistenziale, ad assicurare adeguate risposte alle necessità della persona	PAI-PEI O CARTELLA SOCIO-SANITARIA	% PAI-PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD	N° cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD / N° totale di cartelle sociosanitarie attive riportanti le scale di misurazione del dolore NRS o PAINAD con valori superiori a 3 *100
E' garantita la valutazione multidimensionale del rischio di cadute individuale e sono programmati specifici interventi sui programmi individualizzati	PAI-PEI O CARTELLA SOCIO-SANITARIA	% di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	N° di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute / N° di ospiti valutati a rischio di cadute * 100
Il servizio garantisce azioni di prevenzione su potenziale eventi avversi e migliora continuamente il livello del servizio coinvolgendo	UFFICIO SISTEMA GESTIONE QUALITA'	N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento e descritte	N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di

gli utilizzatori		all'interno della relazione annuale	riferimento
	UFFICIO SISTEMA GESTIONE QUALITA'	N° di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento e descritte all'interno della relazione annuale	N° di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti / N° di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento * 100
Capacità della struttura di perseguire la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli ospiti e dei loro familiari	PAI-PEI	% PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte nel periodo di riferimento	N° PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte nel periodo di riferimento / N° PAI delle persone decedute nel periodo di riferimento * 100
Capacità della struttura di garantire la miglior qualità di vita possibile alle persone con demenza	SCHEMA TERAPIA	% di ospiti che assumono terapie con sedativi-ansiolitici-ipnoinduttori	N° ospiti che assumono terapie con sedativi-ansiolitici-ipnoinduttori-antipsicotici atipici / N° totale di ospiti presenti nel periodo di riferimento * 100
L'indicatore si propone di misurare la capacità del servizio di elaborare piani psico-educativi ed assistenziali personalizzati e documentati con riferimento alle conoscenze dei bisogni, delle abitudini e delle peculiarità comunicative della persona	PAI-PEI	% di adozione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato	N° persona e con gravi disturbi del comportamento per i quali è stato redatto un piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato / N° totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento * 100
Il servizio promuove la qualità della vita degli ospiti favorendo lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali	SCHEMA RELAZIONE ANNUALE + PIANIFICAZIONE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	% di attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio	N° attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio / N° totale di attività realizzate dal servizio * 100

Programmi di miglioramento

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di crescita attraverso i quali le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli, modalità di lavoro, sviluppano e consolidano nuovi comportamenti capaci di migliorare la qualità del servizio offerto, dell'assistenza e quindi della vita della persona.

Tali progetti di miglioramento si concretizzano in programmi scritti che, all'interno di specifiche aree (sanitaria, animativi, socio-assistenziale ...), esplicitano azioni tangibili e coordinate, definiscono obiettivi e tempi di realizzazione e monitoraggio. Vengono sviluppati nel corso

dell'anno e verificati mediante indicatori predefiniti che consentono di vedere e valutare gli effetti dei cambiamenti e quindi gli effettivi miglioramenti prodotti.

Oltre a questi programmi di miglioramento, per garantire standard qualitativi soddisfacenti e una crescita sempre omogenea di tutto il personale, è presente sul servizio un numero molto alto di procedure generali, alle quali si aggiungono protocolli e istruzioni operative; con questo sforzo organizzativo si è cercato di trasferire a tutti gli operatori le stesse modalità di lavoro, contrastando i problemi eventuali legati al turn over e dando un punto fermo e un senso di appartenenza al personale assistenziale della Struttura.

Il Coordinatore della struttura monitora trimestralmente i dati relativi agli indicatori previsti e inoltre pianifica, insieme allo staff di supporto, i progetti di miglioramento che possono dare valore aggiunto e nuovi strumenti per una migliore gestione dell'ospite anziano presente in struttura.

14. Rispetto della privacy

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO Società Cooperativa Onlus, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, il "GDPR") dichiara che i dati acquisiti sono trattati mediante utilizzo di strumenti e supporti cartacei o informatici nel rispetto delle disposizioni atte a garantire la sicurezza e la riservatezza. I dati saranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per finalità amministrative e per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge. Inoltre la persona con disabilità o la persona da lui indicata esplicita il proprio consenso (CONSENSO INFORMATO) nel quale sono esplicitate le procedure di cura e assistenza messe in atto presso la struttura.

15. Diritti e doveri

La cooperativa In Cammino realizzando la Carta dei Servizi intende mettere a disposizione uno strumento di garanzia, di trasparenza e di equità a tutela dei diritti di tutte le persone che utilizzano i servizi.

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri.
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sulle scelte operate.
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.

- alla conservazione del posto in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- alla critica, proponendo reclami da raccogliere e possibilmente rispondere con azioni migliorative.

Le persone che usufruiscono dei servizi della Casa Residenza Anziani “Santa Teresa del Bambino Gesù” e i loro familiari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione. In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è fondamentale:

- rispettare le regole basilari di convivenza definite con l’obiettivo di tutelare gli ospiti;

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- di non disturbare gli altri ospiti.
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite.
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti ecc.
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per sè e per gli altri.
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione dell’assistenza;
- collaborare con i soggetti preposti al servizio, nel rispetto dei ruoli;
- concorrere al costo dei servizi tramite il regolare pagamento della retta.

Contatti e numeri utili

Coordinatore Responsabile di Struttura

Via Bondiolo, n. 44 – 48018 Faenza (RA)

Tel. 0546/27227- Fax 0546/682730

e-mail: santateresa@incammino.it

Servizi Sociali dell’Unione dei Comuni della Romagna Faentina

Via S. Giovanni Bosco, 1 (ex Salesiani)

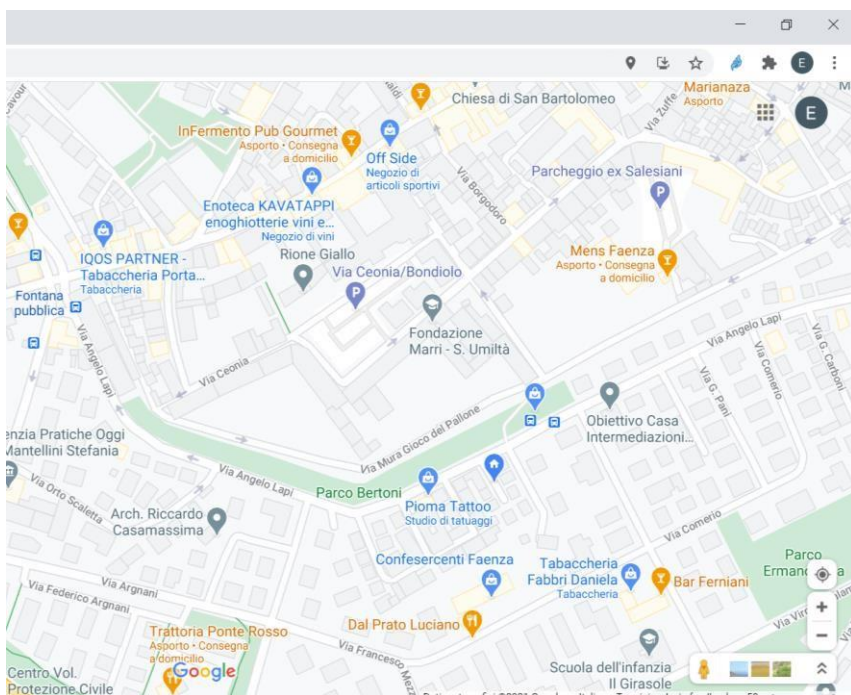
48018 Faenza (Ra)

Tel. 0546/691844-691845-691846-691848

La struttura è raggiungibile

- a piedi dal Centro storico
- in treno - Stazione Ferroviaria di Faenza;
- in auto;
- trasporti pubblici locali;
- Linee Extra urbane Star Romagna.

Mappa





Gentile Signora/Signore la Cooperativa Sociale In Cammino considera i reclami molto importanti perché aiutano a individuare gli aspetti critici del servizio.

La compilazione di questo modulo può consentire, infatti, il non ripetersi della disfunzione che l'ha riguardata, contribuendo così al miglioramento del servizio offerto.

Per una corretta e tempestiva gestione del reclamo la preghiamo di compilare il presente modulo in tutte le sue aree e di recapitarlo:

- alla sede centrale della Cooperativa In Cammino sita in via Degli Inforti 2 a Faenza (RA)
- direttamente al Responsabile della struttura/servizio che sta frequentando
- via fax al numero 0546/1975099
- via e-mail al seguente indirizzo: info@incammino.it

Se desidera ricevere una risposta scritta è pregato di compilare il seguente spazio, provvederemo a trattare il reclamo entro 30 giorni con incisiva efficacia e rapidità.

Sig: _____

Recapito: _____

Il reclamo verrà preso in considerazione e gestito anche se presentato in forma anonima

Oggetto della segnalazione:

Data in cui è stato rilevato il problema: _____

Quante volte si è presentato il problema? _____

Ricevuta da (nome e firma operatore) _____

Il-----/-----/-----

Data di presentazione del reclamo: _____

Firma: