

CARTA DEI SERVIZI
RESIDENZA SAN DOMENICO



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Residenza San Domenico evidenzia l'impegno che il Gestore assume al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro familiari.

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 del loro funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

La Carta dei Servizi consente di avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.

Il Consorzio LeAli

Il Consorzio LeAli costituito nel 2015 dalle Cooperative Sociali IN CAMMINO, SOL.CO, IL CERCHIO, ANCORA SERVIZI e ZEROCENTO, nel rispetto dei principi previsti dalla Legge 381/1991, dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, ha come oggetto la gestione, senza scopo di lucro, delle seguenti strutture:

- a) CRA e Centro Diurno "Giovannardi e Vecchi" di Fusignano;
- b) CRA e Centro Diurno "Tarlazzi e Zarabini" di Cotignola (RA);
- c) CRA e Centro Diurno "Attilio Boari e F. Vecchi" di Alfonsine (RA);
- d) CRA e Centro Diurno "Manuela Geminiani" di Massa Lombarda (RA);
- e) CRA e Centro Diurno "San Domenico" di Lugo (RA).

Le responsabilità dell'organizzazione di ciascuna Struttura socio-assistenziale ed i relativi aspetti gestionali e decisionali, sono attribuite alle Cooperative consorziate.

La gestione della Residenza San Domenico è affidata alla Cooperativa Sociale IN CAMMINO.

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO è nata nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socio-assistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La Cooperativa Sociale 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 all'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 cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro 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 la promozione della 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 presenza della cooperativa nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità promuovendo un'ottica di 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 da noi seguite e dei loro famigliari.

Opera nell'ambito della regione Emilia Romagna prevalentemente in alcune aree di intervento: disabili, anziani, minori e sanità.

I principi

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 educative per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Partecipazione: gli ospiti della Residenza per Anziani non autosufficienti San Domenico Lugo 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 il diritto di scegliere fra le opportunità proposte nei servizi tenendo conto degli obiettivi dei propri piani assistenziali.

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.

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 di accreditamento con Delibera della Giunta Regionale n. 2120 del 05/12/2022; con determinazione n. 1627 del 27/12/2022 l'Unione dei Comuni della Bassa Romagna ha disposto la proroga, dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2024, dei servizi accreditati nel Distretto di Lugo

Residenza SAN DOMENICO

La Casa Residenza San Domenico, collocata in un edificio storico del '500 situato nel centro storico di Lugo, di proprietà del Comune, offre una ricettività di 41 posti letto suddivisi in 12 posti di Casa Protetta non convenzionati e 29 posti convenzionati con il servizio pubblico, di cui 17 destinati a RSA e 12 destinati a persone con gravissima disabilità acquisita di cui alla DGR 2068/2004.

La residenza protetta per anziani non autosufficienti occupa il piano primo, ed è accoglie tre tipologie di ospiti.

Piano 1°	Casa Protetta Centro diurno	Nucleo 2068	Residenza Sanitaria
Piano terra			Servizi accessori

Gli ospiti dispongono di ambienti dedicati: la sala da pranzo, il soggiorno, la sala animazione n.1 camere da letto doppie n.12, singole n. 16, inoltre è dotato di proprie attrezzature.

L'edificio offre un ambiente confortevole sviluppato su due piani, sicuro e adeguato al superamento delle barriere architettoniche.

All'interno della struttura è presente il Centro Diurno per complessivi 25 posti autorizzati di cui 18 convenzionati con il servizio pubblico.

La Casa Residenza San Domenico è gestita dalla Cooperativa Sociale IN CAMMINO con la finalità di rispondere ai bisogni ed alle molteplici esigenze dei propri ospiti autosufficienti e non, affetti da patologie croniche invalidanti. I principali obiettivi sono:

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

Per il perseguimento di tali obiettivi, la Residenza San Domenico offre i seguenti servizi:

- **Centro Diurno Assistenziale:** servizio socio-sanitario a carattere diurno è destinato a persone anziane con diverso grado di non autosufficienza, per fornire un sostegno ed un aiuto all'anziano e alla sua famiglia, il potenziamento, mantenimento e compensazione di competenze della persona anziana assicurando la tutela socio-sanitaria;
- **Nucleo Residenza Sanitaria Assistita:** servizio socio-sanitario a carattere residenziale è volto ad accogliere, temporaneamente, anziani non autosufficienti non assistibili a domicilio, con elevati bisogni sanitari e correlati ad elevati bisogni assistenziali o con disturbi comportamentali, richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie croniche-degenerative a

tendenza invalidante, di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere secondo quanto descritto dal DGR n. 514/2009;

- **Casa Protetta:** il nucleo di Casa Protetta della Residenza San Domenico ospita anziani non autosufficienti, non assistibili a domicilio, con elevati bisogni socio-assistenziali o con disturbi comportamentali, richiedenti trattamenti continui, affetti da patologie croniche - degenerative invalidante, di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere secondo quanto descritto dal DGR n. 514/2009;
- **Nucleo di accoglienza per persone con gravissima disabilità acquisita (DGR 2068/04):** struttura residenziale, è destinata a coloro che acquisiscono disabilità gravissime conseguenti a patologie che si manifestano in età adulta derivanti da varie cause (traumi, malattie cronico degenerative) dalla quale deriva una grave dipendenza nel compiere le normali attività della vita quotidiana fino a raggiungere situazioni di totale non autosufficienza e/o di minima coscienza.

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.

Residenza San Domenico
Via Emaldi, 23/2 – 48022 Lugo (RA)
Tel 0545 31036 – Fax 0545 288777

Il Centro Diurno

Il Centro Diurno della Residenza per Anziani non autosufficienti San Domenico Lugo è un servizio socio-sanitario a carattere diurno destinato a persone anziane con diverso grado di non autosufficienza con finalità riabilitative, di socializzazione, mantenimento e potenziamento delle abilità residue e delle competenze nella sfera dell'autonomia relazionale, affiancando e sostenendo la famiglia nella gestione dell'anziano e favorendo la sua permanenza nel contesto familiare.

Dopo l'evento alluvionale del maggio 2024, il centro diurno è collocato a piano terra.

Il Centro Diurno della Residenza per Anziani non autosufficienti San Domenico Lugo offre le seguenti prestazioni:

- servizi assistenziali: assistenza diurna nell'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza infermieristica;
- riabilitazione garantita dalla presenza da un terapeuta della riabilitazione che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- trasporto sanitario;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- 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 e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;

Descrizione degli ambienti

Gli ospiti dispongono di ambienti dedicati: la sala da pranzo, il soggiorno, la sala animazione n.1 e stanza dedicata al riposo pomeridiano, inoltre è dotato di proprie attrezzature

Accoglienza, organizzazione, modalità di accesso e criteri di formazione della lista di attesa

Gli orari: il Centro Diurno è aperto tutti i giorni dell'anno, dalle 8.00 alle 17.30 nei giorni feriali e dalle 8.45 alle 17.30 nei giorni festivi.

La giornata tipo: le attività hanno avvio alle ore 8.00 con l'apertura del centro, l'accoglienza e la colazione. Durante la mattinata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate che riprendono nel pomeriggio fino alla chiusura del centro alle ore 17,30.

Dalle 16,30 alle 17,30 completamento delle attività pomeridiane e programmazione rientro a domicilio degli ospiti che richiedono il servizio trasporto;

dalle 17,30 alle 18,45 è previsto il trasferimento in sala da pranzo al primo piano; per usufruire anche della cena. In questa fascia oraria gli utenti del centro diurno saranno accolti e assistiti dal personale operante presso RSA.

Modalità di accesso:

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale per persone anziane in condizioni di autosufficienza o con un livello di autonomia ridotto a causa di problematiche di natura prevalentemente fisica, che necessitano di supervisione, tutela, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune delle attività di vita quotidiana.

Presso la struttura di Via Emaldi sono disponibili 25 posti di Centro Diurno di cui 18 accreditati.

Per accedere al servizio di Centro Diurno gli utenti e/o i loro famigliari devono rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Distretto di Lugo che individua come punto d'accesso alla rete dei servizi l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

L'ammissione ai posti accreditati del Centro Diurno è subordinata all'esame dell'Unità di Valutazione Geriatrica (di seguito U.V.G.), l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto personalizzato a favore dell'anziano.

La gestione della lista di attesa è in capo al SAA, che in relazione alla priorità del bisogno espresso, informa l'anziano della disponibilità di posti presso il Centro Diurno e fornisce all'Ente il nominativo della persona da inserire.

Nel caso dei posti non in convenzione si fa riferimento sempre alla graduatoria sopra indicata, circoscrivendola ai soli residenti del Comune di Lugo.

Residenza San Domenico
Via Emaldi, 23/2 – 48022 Lugo (RA)
Tel 0545 31036 – Fax 0545 288777

Residenza Sanitaria Assistenziale

La Residenza Sanitaria Assistenziale è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni.

La RSA ospita anziani con bisogni assistenziali di diversa intensità, con disturbi comportamentali elevati, bisogni assistenziali correlati ad elevati bisogni assistenziali, disabilità severe e moderate.

Risponde ai bisogni specifici di anziani non autosufficienti tramite prestazioni assistenziali, sanitarie, trattamenti riabilitativi personalizzati e flessibili, facendo dell'utente il fulcro di tutte le attenzioni, punto di riferimento di tutte le scelte, soggetto di bisogni, di diritti, di richieste e di risorse.

Nella Casa Residenza Sanitaria Assistenziale vengono offerte 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 da un terapeuta della riabilitazione che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di ausili per l'incontinenza;
- fornitura degli ausili necessari alla deambulazione e alle altre funzioni principali;
- trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- 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 e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai familiari;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiere assicurato mensilmente agli ospiti
- servizio di pedicure;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

5.1 Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

Gli orari: la Casa Residenza Sanitaria Assistenziale è aperta 24 ore al giorno 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, **indicativamente dalle 8.00 alle 20.00**, 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.

La giornata tipo: la giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione, diversificate in base al PAI. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e

la giornata si conclude con la cena, la messa a letto assistita e differenziata in base al bisogno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna. Gli operatori sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

Modalità di accesso:

Per accedere alla RSA è necessario rivolgersi al Servizio Assistenza Anziani del Distretto di Lugo che individua come punto di accesso alla rete dei servizi le Assistenti sociali del Comune di residenza e il NUCOT.

L'ammissione degli ospiti al servizio è subordinata, all'esame dell'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL di Lugo, previa richiesta dell'ospite e/o di un familiare di riferimento all'Assistente Sociale territoriale, qualora l'anziano si trovi a domicilio, o alla Caposala del reparto ospedaliero, se trattasi di paziente ricoverato in struttura ospedaliera al momento della domanda.

-Le ammissioni in RSA avvengono in base alla graduatoria gestita dal Servizio Assistenza Anziani. Per accedere è necessario contattare l'Assistente Sociale del comune di residenza della persona anziana oppure fare riferimento al medico di reparto in cui il familiare è ricoverato. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL di Lugo, l'Assistente Sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto personalizzato a favore dell'anziano e con l'assegnazione di punteggi che determinano la posizione nella graduatoria periodicamente aggiornata.

In relazione alla posizione in graduatoria, il Servizio Assistenza Anziani informa l'anziano della disponibilità di posti presso l'RSA prescelta e fornisce al gestore il nominativo della persona da inserire.

La retta giornaliera a carico degli anziani ospiti è comprensiva delle prestazioni alberghiere ed assistenziali e delle prestazioni sanitarie garantite dall'AUSL in base alla convenzione annuale (garantite in base alla convenzione annuale dall'AUSL).

La retta è fatturata mensilmente ed è dovuta per ogni giornata di presenza con decorrenza dal primo giorno dell'ingresso fino al giorno delle dimissioni, compresi. In caso di assenza dell'ospite verrà conteggiata una riduzione giornaliera e deve portare i capi di vestiario e gli oggetti per la cura della persona elencati in apposito modulo.

La retta giornaliera a carico degli anziani ospiti della RSA è comprensiva delle prestazioni alberghiere assistenziali e delle prestazioni sanitarie garantite in base alla convenzione annuale dall'AUSL.

La retta è fatturata mensilmente ed è dovuta per ogni giornata di presenza con decorrenza dal primo giorno dell'ingresso fino al giorno delle dimissioni, compresi. In caso di assenza dell'ospite verrà conteggiata una riduzione giornaliera.

Per informazioni:

Residenza San Domenico
Via Emaldi, 23/2 – 48022 Lugo (RA)
Tel 0545 31036 – Fax 0545 288777

NUCLEO “DISABILI GRAVI “SAN DOMENICO

Il Nucleo “Disabilità gravissima acquisita”, vede come destinatari coloro che acquisiscono disabilità gravissime conseguenti alle seguenti patologie/deficit.

Cerebrolesioni: si intende un danno cerebrale di origine traumatica o di altra natura che ha determinato una condizione di coma più o meno protratto avente come conseguenze menomazioni senso motorie, cognitive o comportamentali che provocano situazioni di totale non autosufficienza, di norma associate a stato vegetativo o di minima coscienza;

Mielolesioni: si intende un danno al midollo spinale di origine traumatica o di altra natura che ha determinato una grave tetraplegia, caratterizzata da deficit funzionale completo e permanente dei 4 arti

Patologie neurologiche degenerative: gravissimi esiti disabilitanti tipici della fase avanzata o terminale di questo tipo di malattia, con situazioni di totale dipendenza e necessità di assistenza nella cura personale, nella mobilità, nonché di supervisione continuativa nell’arco delle 24 ore

Il Nucleo “Disabilità gravissima acquisita” è un servizio che nasce con il fine di assicurare, al termine del ricovero ospedaliero, e della fase “post acuta” o “riabilitativa”, interventi di carattere sanitario e sociale a lungo termine, volto a affrontare menomazioni e disabilità persistenti.

Il Nucleo “Disabilità gravissima acquisita” vengono offerte 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 da un terapeuta della riabilitazione che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di ausili per l’incontinenza;
- fornitura degli ausili necessari alla deambulazione e alle altre funzioni principali;
- trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- 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 e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiere assicurato mensilmente agli ospiti
- servizio di pedicure;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

Gli orari: è aperta 24 ore al giorno 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, indicativamente **dalle 8,00 alle 20.00**, 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.

La giornata tipo: la giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione, diversificate in base al PAI. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena e la messa a letto assistita e differenziata in base al bisogno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna. Gli operatori sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

Modalità di accesso: Il Nucleo "Disabilità gravissima acquisita" è un servizio residenziale e l'ammissione al servizio per disabili gravi è attuata dai componenti Servizio Sociali e Sanitari, nel rispetto delle norme e delle regole vigenti.

Per informazioni:

Residenza San Domenico
Via Emaldi, 23/2 – 48022 Lugo (RA)
Tel 0545 31036 – Fax 0545 288777

La Casa Protetta

La Casa Protetta è un servizio socio-sanitario a carattere residenziale volto ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni.

Nella Casa Protetta vengono offerte 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 da un terapeuta della riabilitazione che interviene sulla base delle indicazioni del medico;
- fornitura di ausili per l'incontinenza;
- fornitura degli ausili necessari alla deambulazione e alle altre funzioni principali;
- trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici e privati;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo;
- 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 e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di barbiere e parrucchiere assicurato mensilmente agli ospiti
- servizio di pedicure;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

Gli orari: la Casa Protetta è aperta 24 ore al giorno 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, indicativamente **dalle 8.00 alle 20.00**, 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.

La giornata tipo: la giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, riabilitative e di socializzazione, diversificate in base al PAI. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena, la messa a letto assistita e differenziata in base al bisogno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna. Gli operatori sono a disposizione delle famiglie per eventuali comunicazioni e la gestione delle problematiche quotidiane.

Modalità di accesso:

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 "San Domenico" e 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.

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
- Referto Rx torace effettuato in data non anteriore a tre mesi dalla data presunta di ricovero;

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

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 fare una puntuale 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.

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

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 regolamentazione comunale.

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 del termine 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
- Ausili 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 la nursing

Per informazioni:

Residenza San Domenico

Via Emaldi, 23/2 – 48022 Lugo (RA)

Tel 0545 31036 – Fax 0545 288777

Il progetto assistenziale e la programmazione

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO nella gestione della Residenza San Domenico propone modalità di intervento fondate sulla centralità della persona attraverso:

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 ed 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 del servizio. 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;
- 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. Gli operatori si confrontano periodicamente sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI.

Le rette dei servizi (aggiornate al 01.01.2020)

Retta Centro diurno

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	€ 29,05	€ 13,72
Posti a libero mercato	€ 32,00	€ 13,72
Pasto serale	€ 5,00	/
Trasporti	€ 5,00	/

Retta CRA – RSA

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	€ 50,26	€ 22,62
Posti a libero mercato	63,12	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.
- Medicinali di fascia C
- Cure estetiche e della persona aggiuntive a quelle comprese nella retta

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 familiari, il servizio di Onoranze Funebri sarà attivato direttamente dagli operatori incaricati, su indicazione dell'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Le risorse umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Residenza per Anziani non autosufficienti San Domenico Lugo opera un'equipe professionalmente qualificata composta da:

Coordinatore della struttura:

è responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari nuclei della struttura. Inoltre indirizza, controlla e verifica il personale assistente.

Medico della struttura:

Garantisce le attività mediche di diagnosi e cura.

Psicologo: garantisce supporto psicologico e psicoterapeutico individuale ai pazienti, famigliari e operatori che ne fanno richiesta e garantisce la supervisione del gruppo di lavoro.

Coordinatore infermieristico:

garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, cura i rapporti con l'ASL.

Infermiere professionale:

fornisce prestazioni socio-sanitarie in costante rapporto con i medici e il coordinatore della struttura.

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 del servizio con particolare riferimento alle attività assistenziali e ai servizi alberghieri.

Operatore Socio Sanitario (OSS):

garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in relazione 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.

Terapista della Riabilitazione:

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 Qualificato:

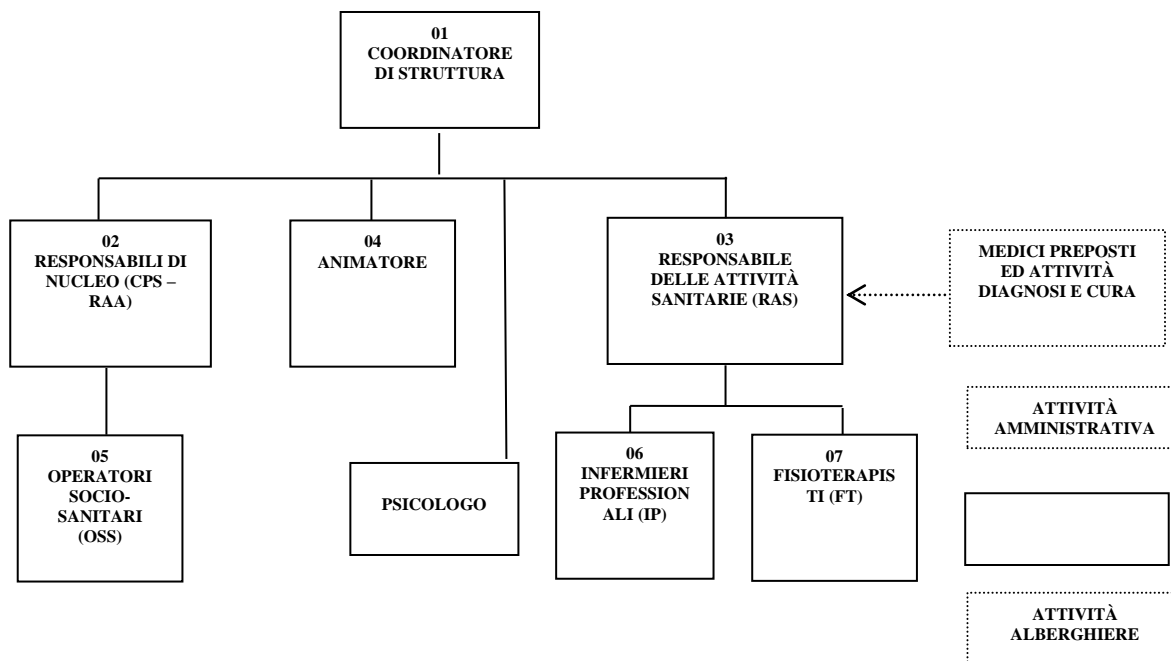
elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento e il miglioramento della socializzazione attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali. Assicura la gestione delle iniziative rivolte all'esterno (in particolare delle uscite).

Operatori addetti al servizio di igiene e pulizia:

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

Mansione	Nome Cognome
Coordinatore di struttura	Davide Martuzzi
Medico della struttura	Laze Enkelejda- Massimiliano Montanari
Responsabile delle attività sanitarie	Bassi Samanta
Fisioterapista	Franceschelli Elisa
Animatore	Erika Governa
Responsabili di nucleo	Mascanzoni Micaela

ORGANIGRAMMA DI STRUTTURA



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

Diritti e doveri

Il gestore si assume la responsabilità di rispettare gli impegni garantendo:

- tutela della riservatezza;
- accoglienza competente, cortese, attenta e rispettosa delle libertà personali;
- informazione chiara sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla documentazione inerente alle prestazioni ricevute;
- trasparente erogazione dei servizi, favorendo la partecipazione degli assistiti e dei loro famigliari;
- agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi ottenendo risposta in tempi contenuti.

Le persone che usufruiscono dei servizi della Casa Residenza “San Domenico” e i loro famigliari 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;
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione del PAI;
- compilare il questionario sulla soddisfazione del servizio erogato periodicamente;
- rapportarsi con i soggetti preposti al servizio;
- concorrere al costo dei servizi.

Rapporti con le famiglie e partecipazione

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO ritiene che la collaborazione con ospiti e familiari 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;
- nel sostenere la partecipazione e il confronto degli organismi di rappresentanza delle associazioni dei familiari;
- nella valutazione della qualità del servizio compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione e presentando suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

Organismo di Rappresentanza

Per favorire un processo di coinvolgimento e di partecipativo all' interno della struttura è presente un Comitato di gestione.

Il Comitato di Gestione è composto dai rappresentanti degli

- ospiti
- familiari
- Comune
- Ente gestore

Ha funzioni di confronto e consultazione sui seguenti temi:

- Andamento dei servizi;
- Proposte di miglioramento.

Il volontariato

È presente in struttura personale volontario, in forma individuale o appartenente ad associazioni, che presta servizio in appoggio alle attività di socializzazione, animazione attività di accompagnamento e religiose.

In particolare "l'Associazione Alzheimer" di Lugo," Associazione Alpini", "Auser" di Ravenna e di Lugo, "Unicef", "Associazione Cuore Aperto" in collaborazione con la parrocchia Collegiata di Lugo.

Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti della Residenza San Domenico e i loro famigliari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta, quale fondamentale modalità di partecipare in maniera diretta e costruttiva e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

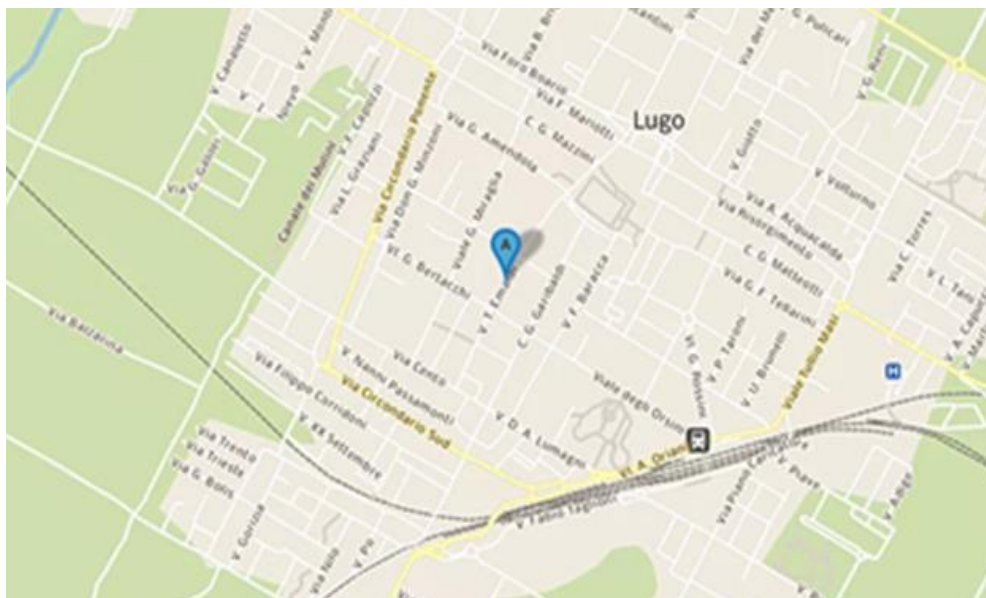
Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione della struttura:

- personalmente presso la direzione della struttura;
- a mezzo posta alla Cooperativa Sociale IN CAMMINO in Via Degli insorti 2 Faenza
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo: info@incammino.it
- a mezzo fax al nr. 0546 1975000

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

La struttura è raggiungibile

- in treno - Stazione Ferroviaria di Lugo;
- in auto - parcheggio via Compagnoni n. 24;
- trasporti pubblici locali;
- Linee Extra urbane Star Romagna.



Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità del gestore che costruisce 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 gli stakeholder (utenti, familiari, enti ...) e si fonda sul monitoraggio della qualità percepita e la ricerca di eventuali cause di insoddisfazione come momenti di partecipazione e di crescita.

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.

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 famigliari/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 formativo	UFFICIO FORMAZIONE	% di operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	N° operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa / N° operatori in 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-SANITARA	% 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
È garantita la valutazione multidimensionale del rischio di cadute individuale e sono programmati specifici interventi sui programmi individualizzati	PAI-PEI O CARTELLA SOCIO-SANITARA	% 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 potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello del servizio coinvolgendo gli utilizzatori	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 dal servizio nell'anno di 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.

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.

Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Emilia Romagna e le indicazioni di carattere internazionale:

- Carta europea dei diritti e delle responsabilità degli anziani bisognosi di assistenza e di cure a lungo termine; (c.d. Carta di Nizza) – 2007
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani – ONU –
- Convenzione europea sui diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali – CEDU -1950
- Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.
- D. Lgs. 502/92: "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";
- D. Lgs. 517/93: "Modifica al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";
- Legge Regionale 3 febbraio 1994, n. 5: "Tutela e valorizzazione delle persone anziane - interventi a favore di anziani non autosufficienti;
- D.P.C.M. 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»";
- DGR 1637/1996: "Direttiva Regionale per l'identificazione degli interventi socio assistenziali e sociali a carico del bilancio sociale e degli interventi sociali a rilievo sanitario a carico del Fondo Sanitario nazionale";
- D. Lgs. 229/99: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419";
- DGR n. 1378/1999: "Direttiva per l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario a favore di anziani non autosufficienti assistiti nei servizi integrati socio-sanitari di cui all'art. 20 della lr n. 5/94";
- DGR n. 2581/1999: "Progetto regionale demenze: approvazione linee regionali e primi interventi attuativi. Assegnazione aziende u.s.l.";
- DGR n. 564/2000: "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids, in attuazione della L.r. 12/10/1998, n. 34"
- Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Legge Regionale 12 marzo 2003, n. 2: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- DGR n. 1206/2007: Fondo Regionale non autosufficienti Indirizzi attuativi della deliberazione GR 509/2007;
- DGR n. 514/2009: Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della Legge Regionale n. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari;
- DGR n. 2110/2009: "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani per l'accREDITAMENTO transitorio";

- DGR n. 1336/2010: “Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per servizi residenziali socio Sanitari per disabili valevole per l’accredita- mento transitorio”;
- DGR n. 390/2011: “Accreditamento dei servizi sociosanitari: attuazione dell’art.23 della Legge Regionale 4/2008 e s.m.i. e modifiche ed integrazioni delle DGR 514/2009 e DGR 2110/2009.
- la Deliberazione della Giunta Regionale del 10/12/2012 n. 1899 “Modifica DGR 514/2009: “Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell’art. 23 della L.R. 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari;
- la Deliberazione Assemblea Legislativa Regione Emilia- Romagna del 18/06/2013 n. 117 “Indicazioni attuative del Piano sociale e sanitario regionale per il biennio 2013/2014.
- Programma annuale 2013: obiettivi e criteri generali di ripartizione del Fondo Sociale ai sensi dell’art. 47, comma 3 della legge regionale 12 marzo 2003, n. 2 (Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali);
- la Deliberazione della Giunta Regionale del 09/12/2013 n. 1828 “Seconda modifica della Dgr 514/2009. Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell’art.23 della l.r. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari”;
- la Deliberazione della Giunta Regionale del 10/03/2014 n. 292 “Adeguamento remunerazione servizi socio sanitari accreditati”;
- la nota Regionale PG. 188289 del 23/03/2015 avente per oggetto “Aggiornamento su accreditamento dei servizi socio sanitari e programmazione FRNA”;
- la Deliberazione della Giunta Regionale del 15/06/2015 n. 715 “Accreditamento Socio Sanitario: modificazioni e integrazioni”;
- la Deliberazione della Giunta Regionale del 17/09/2018 n. 1516 “Modifica delle Delibera di Giunta Regionale n. 273/2016 e provvisorio adeguamento della remunerazione dei servizi socio – sanitari accreditati”;
- la Deliberazione della giunta Regionale del 02/09/2019 n. 1429 “Adeguamento provvisorio della remunerazione dei servizi socio – sanitari accreditati ai sensi della DGR n. 273/2016 e s.m.i”.

Modulo dei reclami suggerimenti ecc...