

# **CENTRO DIURNO PER ANZIANI** **Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli"** **BONDENO (FE)**



## **Carta dei Servizi** **2023**

---



**Casa Residenza per Anziani  
Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli"  
Bondeno (FE)**

Tel. 0532 898101 | Fax 0532 893510  
E-mail: [centropolifunzionale@incammino.it](mailto:centropolifunzionale@incammino.it)

---

# INDICE

<b>PRESENTAZIONE</b>	Pag.5
<b>PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag. 6
<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	Pag.6
<b>PRESENTAZIONE ENTE GESTORE</b>	Pag.6
La cooperativa sociale IN CAMMINO	Pag. 6
La cooperativa SERENA	Pag. 8
<b>FINALITÀ E PRINCIPI</b>	Pag.9
Il codice Etico	Pag.11
<b>IL POLO SOCIO SANITARIO "FRATELLI BORSELLI"</b>	Pag.11
Autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi socio-sanitari	Pag.12
Accesso alle strutture protette accreditate	Pag.12
<b>CENTRO DIURNO FRATELLI BORSELLI</b>	Pag.13
Cornice Metodologica	Pag. 14
Descrizione della Struttura	Pag.15
<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Pag.16
Modalità di accesso	Pag.16
Definizione del Piano Assistenziale Individualizzato	Pag.18
Dimissioni	Pag.19
<b>PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI</b>	Pag.20
<b>COSTI DEL SERVIZIO</b>	Pag.20
Retta giornaliera	Pag.20

<b>RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE</b>	Pag.22
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	Pag.23
Giornata Tipo	Pag. 23
Organigramma di struttura	Pag.24
<b>LE RISORSE UMANE</b>	Pag.24
Il Volontariato	Pag. 26
Formazione	Pag. 26
<b>LA SICUREZZA DELLA COMUNITÀ/RESIDENZA</b>	Pag.27
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	Pag.28
Monitoraggio della qualità	Pag.29
Griglia degli Indicatori	Pag.29
Programmi di miglioramento	Pag-30
<b>DIRITTI E DOVERI</b>	Pag.33
Rispetto della privacy	Pag. 34
<b>SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E SEGNALAZIONI</b>	Pag.34
<b>NOTIZIE UTILI</b>	Pag.35
Come raggiungere la struttura	Pag.35
Riferimenti normativi	Pag.36
Modulo per la segnalazione di disfunzioni, reclami, suggerimenti	Pag.39

---

## **PRESENTAZIONE**

*È per noi 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.*

*I Presidenti  
**Pio Serritelli**  
**Claudio Dusi***

### **1. Presentazione della carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal gestore dei servizi 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.

---

## 2. 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 accolte e delle loro famiglie.

## 3. Presentazione Ente gestore



### La cooperativa sociale IN CAMMINO Onlus

Via Degli Insorti, 2 48018 Faenza (RA)

Tel. 0546 1975000 -| Fax 0546 1975099 e-mail: info@incammino.it

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 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 delle sue 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.

---



## La cooperativa SERENA

Cooperativa Serena

Via Boschetto, 26 - 44124 Ferrara Tel. 0532/63810 Fax. 0532/61481

e-mail. [info@coopserena.it](mailto:info@coopserena.it)

La Cooperativa Serena dal 1987 si occupa della gestione, diretta o integrata, di servizi alla persona. La sua vocazione storicamente territoriale, frutto di una precisa scelta aziendale che la connota fin dalle origini, le consente di avere una profonda conoscenza dei territori, delle culture e delle comunità della provincia ferrarese, dei loro fabbisogni reali e potenziali, delle loro risorse. Proprio per questo è in grado di assicurare quel collegamento di rete indispensabile per progettare e svolgere servizi tanto complessi.

La scelta di operare solo a livello locale ha permesso a Serena di radicarsi fortemente nel territorio, approfondendo la conoscenza dei bisogni del territorio e dei suoi cittadini e cercando, nell'ambito della propria attività, di collaborare al loro soddisfacimento.

La Cooperativa, svolge la propria attività nel settore socio assistenziale, sanitario ed educativo, sia attraverso la gestione diretta o in appalto di strutture, che attraverso la gestione di servizi territoriali. Le fasce di età degli utenti ai quali Serena rivolge i propri servizi vanno dalla prima infanzia (asilo nido), ai minori (sostegno scolastico, progetti educativo/ricreativi per adolescenti), agli adulti (assistenza domiciliare, disagio, disabilità), fino ad arrivare all'anziano (Assistenza domiciliare, Case Protette, Centri Diurni).

La gestione delle attività di Cooperativa SERENA è orientata al perseguimento di obiettivi determinati all'interno delle seguenti linee strategiche: valorizzazione e crescita del personale, attenzione alle richieste della committenza, rapporto con l'utente e economia.



## 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.

**Coinvolgimento:** La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio e nelle modalità educative applicate; i rapporti con la famiglia devono facilitati nell'orario di apertura del servizio.

**Eguaglianza:** i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni sociali economiche e politiche);

**Equità:** significa che tutti gli operatori/trici sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

**Uguaglianza:** significa che a parità di esigenze i servizi vengono forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

**Imparzialità:** gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e d'imparzialità tale da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle

---

disponibilità economiche; a tutti gli utenti sono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti secondo una regola d'imparzialità e obiettività.

**Continuità:** significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

**Diritto di scelta:** l'utente è sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o no dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

**Partecipazione:** è favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano; con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

**Efficienza ed efficacia:** significa che le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

**Umanità:** significa che l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

**Rispetto della Vita privata e della riservatezza:** Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela di diritti e dignità dell'utente, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la persona inserita all'interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati. Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D.Lgs.679/2016) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

---

**Soddisfazione dell'utente:** l'utente è sempre considerato come individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, da soddisfare sui servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche funzionalità e affidabilità dei servizi di supporto.

## Il 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 23.04.2015 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. A sua volta La Cooperativa Serena ha approvato un proprio Modello di organizzazione, gestione, e controllo ai sensi del D.LGS 231/2001 con Delibera del CDA del 05/05/2022 Rev.01. Ambedue le Cooperative operano nel rispetto dei principi generali imprescindibili della 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.

## Il Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli"

Il Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" è attualmente gestita dalla cooperativa In Cammino e Cooperativa Serena con la finalità di rispondere ai bisogni ed alle molteplici esigenze di anziani 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, Il Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli offre i seguenti servizi:

- **Centro Diurno:** servizio socio-sanitario a carattere diurno destinato a persone anziane con livello di autonomia ridotto, per fornire sostegno ed aiuto all'anziano ed alla sua famiglia, per favorire il potenziamento, mantenimento e compensazione delle competenze ed autonomie residue dell'anziano, per assicurare la sua tutela socio-sanitaria;
- **Casa Residenza Anziani:** 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 ospedaliere;
- **Servizio assistenza domiciliare:** servizio rivolto a persone non autosufficienti o al limite dell'autosufficienza ed ai cittadini diversamente abili, residenti nel Comune di Cesenatico. Prevede diverse tipologie di interventi sulla base del programma individualizzato elaborato dai servizi competenti con l'obiettivo di favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto abitativo e sociale;

## **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 con Determinazione n. 930 del 12/09/2018 di conferma autorizzazione al funzionamento per un numero di posti complessivo pari a 66 di cui n. 60 di Casa Residenza per Anziani non autosufficienti (e n. 6 posti Centro Diurno Assistenziale); ed ha acquisito la concessione dell'accREDITamento definitivo con scadenza 31.12.2024.

### **Accesso alle strutture protette accreditate**

La famiglia che si trova nella necessità di dover fare accogliere il proprio anziano presso una struttura residenziale deve rivolgersi allo sportello sociale del Comune di Residenza o al Servizio Assistenza Anziani dell'Asl di competenza.

---

## **Comune di BONDENO**

Servizi Sociali Territoriale

rivolgersi allo Sportello in via Dei Mille 1

Tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle  
13.00

Telefono: 0532899500

Servizi Sociali Gestione Associata

Via Malagoli, 12

Cento (FE)

Tel. 051 6843111

## **5 Centro Diurno Fratelli Borselli**

Centro diurno Fratelli Borselli ha lo scopo di rispondere ai bisogni ed alle molteplici esigenze di anziani 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.

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 e semiresidenziali destinate a persone anziane non autosufficienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche per garantire accessibili-

---

tà, fruibilità e vivibilità, come da normative in vigore in tutti gli ambienti e i terrazzi. E' situata nell'abitato urbano e collegata a mezzi pubblici.

## 5.1 Cornice metodologica

Le strutture per anziani di tipo semi 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 rallentarne 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 semiresidenziale, nella presa in carico dei propri anziani, fonda i suoi 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.

## 5.2 Descrizione della Struttura

Il Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli", è inserito in una nuova ala dell'Ospedale Storico di Bondeno, proprietà dell'Azienda Sanitaria di Ferrara e al suo interno ospita più servizi per la popolazione anziana del Distretto Ovest di Ferrara.

### **La struttura si sviluppa in più piani:**

A piano terra il Centro Diurno per Anziani non autosufficienti è autorizzato per posti 6.

Al piano terra sono presenti diversi ambienti: salone, centro diurno, atelier, gli uffici di coordinamento, cucina, guardaroba, palestra, servizi. (Durante le ore di chiusura è presente il presidio di Guardia Medica.)

Al primo e secondo piano la Casa Residenza per anziani non Autosufficienti per un totale di 60 posti autorizzati e accreditati di cui 20 di ex RSA per ricoveri temporanei per anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

L'edificio offre un ambiente confortevole sviluppato su tre piani, sicuro e adeguato per il superamento delle barriere architettoniche.

La configurazione del fabbricato è costituita da un blocco centrale di

---

circa 2500 mq. di superficie, nella zona centrale è su 3 piani dove hanno sede I diversi servizi. La struttura è collocata all'interno di un'ampia area verde in fase di riqualificazione.

Gli utenti sono alloggiati in stanze doppie n. 15, con arredi studiati per il comfort e il benessere dell'ospite e per favorire l'autonomia. Nelle stanze è presente l'impianto di ricezione TV. A disposizione degli ospiti e dei loro famigliari vi sono diversi ambienti comuni, sala polivalente, soggiorno per ogni piano, una palestra.

La struttura ha un impianto di aria condizionata negli ambienti comuni, e di trattamento dell'aria nelle stanze di degenza.

## 6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 6.1. Modalità di accesso

#### **Fase di ammissione, criteri di formazione delle liste di attesa**

Il Centro Diurno "Fratelli Borselli" è una struttura semiresidenziale per persone anziane in condizioni di non autosufficienza certificata dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG). È una struttura **accreditata e convenzionata con l'Azienda Usl di Ferrara – Distretto Ovest, la quale ha anche in capo la gestione della lista d'attesa, ed ha una ricettività complessiva di 6 posti.**

Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi all'assistente sociale di riferimento che provvede ad attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) dell'Azienda Usl di Ferrara – Distretto Ovest al fine di effettuare una valutazione complessiva in merito all'autonomia e alle necessità assistenziali.

L'assistente sociale, in accordo con l'UVG, l'ospite e i suoi famigliari, individuano il servizio più idoneo alle caratteristiche dell'utente, definiscono un progetto di inserimento e predispongono un programma assistenziale personalizzato.

L'ospite dovrà presentarsi al centro Diurno il giorno concordato portando con sé i documenti necessari:

---



- Documento di Identità
- Codice Fiscale
- 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 In linea con il modulo consegnato in fase di ingresso, si invita poi l'ospite a presentarsi con un cambio di biancheria completa perché sia disponibile all'occorrenza.

Durante la fase di accesso, prima dell'ingresso effettivo della persona, viene organizzato un colloquio con il familiare dell'utente per una prima valutazione multidimensionale che consenta di raccogliere le informazioni necessarie ad organizzare il servizio sanitario, assistenziale e di animazione garantendo la migliore accoglienza possibile dell'utente. Tale colloquio è gestito dal Coordinatore della struttura, dal Responsabile delle Attività Sanitarie, dal Responsabile delle attività assistenziali, dal fisioterapista.

A questa prima valutazione seguirà una rivalutazione da parte del team socio-sanitario, fondamentale per capire come procede l'inserimento in centro diurno ed elaborare un più dettagliato progetto assistenziale individuale che verrà elaborato entro il primo mese dall'inserimento. È prevista una retta di frequenza al Centro a cui si aggiungono i costi dei servizi accessori di cui si usufruisce, come il trasporto, il podologo, il parrucchiere.

È prevista una retta di frequenza al Centro a cui si aggiunge il costo servizi accessori di cui si usufruisce, come il trasporto. In caso di assenza temporanea verrà applicata una riduzione del costo della retta pari al 55% ed è possibile il mantenimento del posto.

## **Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso**

Gli orari: il Centro Diurno "Fratelli Borselli" è aperto dal lunedì al sabato, dalle **8:00 alle 18:00**, esclusi i 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 di socializzazione e di animazione sia individuali che di gruppo che riprendono nel pomeriggio fino alla chiusura del centro alle ore **18:00**.

## **6.2. Definizione del Piano Assistenziale Individualizzato**

Il gestore 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 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 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 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.

### 6.3. 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 verranno restituiti tutti i documenti dell'anziano e produrrà lettera/ relazione/scheda di dimissione. (Continuità assistenziale)

#### **Per informazioni:**

#### **Servizi Sociali del Comune di Bondeno**

Assistente sociale Area Anziani Via dei Mille 1 - 44012 Bondeno Tel. 0532899500

## 7. PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Trattandosi di un servizio a carattere socio-riabilitativo, si propongono attività strutturate sia la mattina che il pomeriggio. Tutte le attività so-

---

no finalizzate al recupero o mantenimento delle capacità residue

- \_ sia di tipo fisico perché gli anziani conservino quanto più possibile l'autonomia nelle attività quotidiane (mangiare, camminare, igiene personale, utilizzo dei servizi...),
- \_ sia le capacità di tipo cognitivo e relazionale stimolate nei momenti di aggregazione e socializzazione come il momento dell'accoglienza, dei pasti, e delle attività di animazione che, sotto l'aspetto prettamente ludico, sono di fatto progettate e realizzate con specifici obiettivi di stimolazione, mantenimento e recupero di queste abilità.

Esiste quindi una dettagliata programmazione non solo giornaliera, ma anche settimanale, mensile ed annuale che viene ridefinita annualmente e monitorata continuativamente, programmazione che scaturisce da un'attenta analisi dei bisogni delle persone anziane ed in specifico degli anziani inseriti nel centro diurno in quel determinato periodo.

## 8. COSTI DEL SERVIZIO

### **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 di un sollecito scritto, avente valore di costituzione in mora, con fissazione dei termini entro cui provvedere.

---

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.

Si fa presente che in caso di ricovero dell'anziano, qualora quest'ultimo non fosse in grado di sostenersi economicamente, i familiari sono tenuti a provvedere agli obblighi alimentari, assistenziali e di mantenimento della sua assistenza (articolo 433 e seguenti del codice civile).

### **Retta giornaliera**

La retta giornaliera si compone di:

- Retta Alberghiera
- Ristorazione
- Igiene ambientale

Tipologia servizio	Giornate di presenza	Giornate di assenza
	Quota giornaliera a carico utente euro	Quota giornaliera a carico utente euro
Posti convenzionati definitivi	€ 29,35	€ 13,21
Trasporti non inclusi nella retta	I trasporti sono effettuati da una ditta esterna in convenzione con il Comune di Bondeno	

- Centralino

- Retta Sanitaria
- Assistenza alla persona
- Attività di animazione
- Prestazioni sanitarie (mediche e infermieristiche)
- Prestazioni di fisioterapia
- Disponibilità di consulenza psicologica

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

- Servizi di ristorazione per i visitatori.

### Podologo

- Cure estetiche e della persona aggiuntive a quelle comprese nella retta

Nella retta è inclusa la fornitura dei presidi per l'incontinenza durante l'orario di apertura del servizio.

Nel caso di assenze per ricovero ospedaliero, assenze programmate, malattie certificate (nel limite massimo di 30 giorni) la quota prevista è pari al 45% della retta sin dal primo giorno di assenza.

Per gli inserimenti a tempo indeterminato è previsto il versamento di un importo pari ad una mensilità della retta a titolo di deposito cauzionale infruttifero.

## 9. Rapporti con le famiglie e partecipazione

Il gestore 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.

## 10. Organizzazione del servizio

**Gli orari:** gli orari del Centro diurno, alla data odierna, sono modulati secondo i bisogni nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti

---

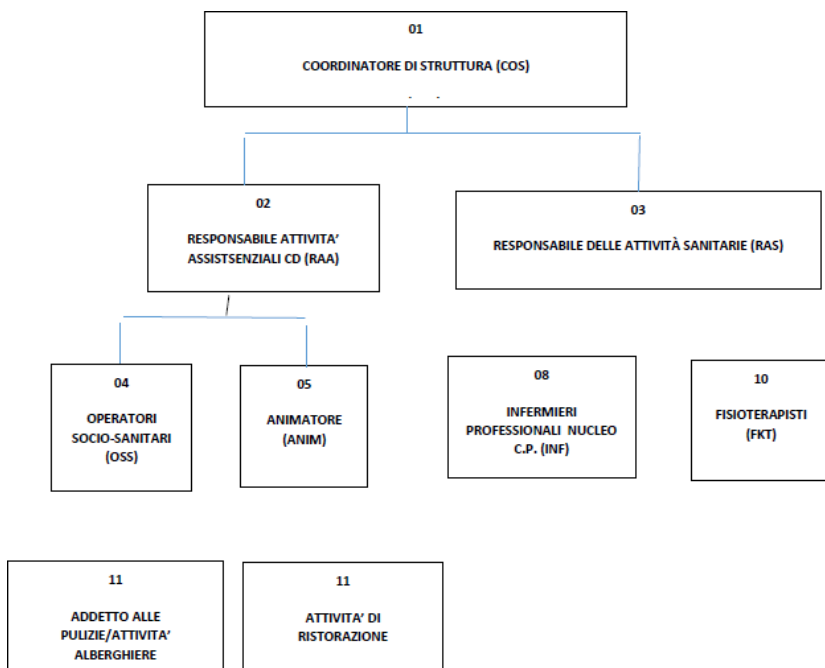
**Giornata Tipo**

<b><u>Ore 8:10</u></b>	Partenza dei pulmini per l'accompagnamento degli utenti presso il CD
<b><u>Ore 8:30</u></b>	Inizio arrivo utenti presso il CD e somministrazione della colazione
<b><u>Mattina:</u></b>	Attività di Animazione: ludico-cognitive (lettura del giornale, giochi di stimolazione cognitiva, lettura di romanzi e racconti...), attività creative (disegno, pittura e musica), di socializzazione (tombola, carte...), attività religiose. Attività occupazionali, motorie (ginnastica di gruppo, uscite in giardino)
<b><u>Ore 09:30</u></b>	Le attività sono intervallate dalla proposta di una merenda solitamente a base di frutta accompagnata da succhi e tisane proposte in relazione ai gusti degli utenti
<b><u>Ore 12:00</u></b>	Pranzo – viene consumato collettivamente presso la sala da pranzo (con il controllo all'assunzione delle terapie farmacologiche predisposte dagli infermieri)
<b><u>Pomeriggio</u></b>	Riposo pomeridiano Ripresa delle attività di Animazione: ludico-cognitive (lettura del giornale, giochi di stimolazione cognitiva, lettura di romanzi e racconti...), attività creative (disegno, pittura e musica), di socializzazione (tombola, carte...), attività religiose. Attività occupazionali, motorie (ginnastica di gruppo, uscite in giardino)
<b><u>Ore 15:30</u></b>	Le attività pomeridiane sono intervallate dalla proposta della merenda
<b><u>Ore 16:30</u></b>	Inizio riaccompagnamento a casa degli utenti
<b><u>Ore 18.00</u></b>	Chiusura del Centro Diurno

**ORGANIGRAMMA DI STRUTTURA**

*\* Sarà cura del gestore mantenere aggiornato nella bacheca l'organi-*

## gramma e i riferimenti alle figure di coordinamento



## 11. Le risorse umane

L'equipe della Casa Residenza – Centro Diurno e Servizio Domiciliare, con riunioni mensili, si confronta sulla programmazione, gli aspetti organizzativi, riabilitativi e la verifica delle attività.

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nel Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" opera un'equipe professionalmente qualificata composta da:

**Coordinatore della struttura:** è il responsabile dei servizi della struttura, dispone l'assetto organizzativo dei vari comparti della Casa Residenza, del Centro Diurno e Servizio di Assistenza Domiciliare.



**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 mobilitazione. 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.

**Coordinatore infermieristico:** garantisce l'organizzazione delle attività sanitarie, cura i rapporti con l'Ausl.

Infermiere professionale: fornisce prestazioni socio-sanitarie in costante rapporto con i medici e il coordinatore Infermieristico.

**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 gli 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.

**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.

L'equipe del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli", con riunioni mensili, si confronta sulla programmazione, gli aspetti organizzativi, riabilitativi e la verifica delle attività.

---

## **Il Volontariato**

Il gestore 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 e il Centro Diurno di Bondeno sono attivi progetti con i volontari del Territorio in particolare con la Parrocchia Natività di Maria del Comune di Bondeno.

## **11.2 Formazione**

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. L'Associazione di Imprese In Cammino Serena promuovono e sostengono l'aggiornamento costante del personale proponendo riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. L'obiettivo generale dell'aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento sempre aggiornate in relazione al modificarsi della tipologia di utenza o al sopraggiungere di eventuali criticità (vedi la gestione dell'assistenza nel periodo della pandemia).

Periodicamente vengono inoltre effettuati incontri con tutto il personale sui temi dell'organizzazione, della programmazione e dell'informazione, oltre che incontri per la rilevazione dei risultati e la raccolta di pareri e proposte da parte del personale.

Tali incontri insieme ai momenti formativi sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prendersi cura" dell'utente.

Presso la Casa Residenza di Bondeno vengono effettuati tirocini per figure socio-sanitarie.

## **12. La sicurezza della Comunità/Residenza**

La struttura viene gestita nella sua totalità, garantendo la massima

---

attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, delle persone anziane, 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 da manutentori specializzati e sollecitando le attività straordinarie attraverso la proprietà: dell'Azienda Sanitaria di Ferrara.

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 le Cooperative vogliono 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 del servizio

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, ISO 45001:2018 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.



## Monitoraggio della qualità

Le Cooperative effettuano 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: in ottemperanza alle disposizioni normative (DGR 514/2009), 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 il CD 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.

### **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 "piani assistenziali individualizzati", 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.

INDICATORE GENERALE	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 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
INDICATORE GENERALE	La struttura deve garantire l'elaborazione del Piano Individualizzato con una modalità che prevede la partecipazione della persona o del suo familiare	% 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
INDICATORE GENERALE	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	% 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
INDICATORE GENERALE	L'indicatore si propone di misurare la capacità di coinvolgere gli operatori nella definizione del fabbisogno formativo	% 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
INDICATORE GENERALE	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	% 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
INDICATORE GENERALE	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	% 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
INDICATORE GENERALE	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	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

INDICATORE GENERALE	Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio	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
INDICATORE GENERALE SOLO PER SERVIZI RESIDENZIALI E DIURNI	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 cartelle socio-sanitarie 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
INDICATORE GENERALE SOLO PER SERVIZI RESIDENZIALI E DIURNI	E' garantita la valutazione multidimensionale del rischio di cadute individuali e sono programmati specifici interventi sui programmi individualizzati	% 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
INDICATORE GENERALE	Il servizio garantisce azioni di prevenzione su potenziale eventi avversi e migliora continuamente il livello del servizio coinvolgendo gli utilizzatori	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
		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
INDICATORE SPECIFICO PER CENTRO DIURNO ANZIANI	Capacità della struttura di coinvolgere gli ospiti nella valutazione dei processi assistenziali e di relazione che garantiscono la personalizzazione della presa in carico	N° ospiti al quale sono stati chiesti pareri in merito all'esito delle attività e rispetto ai quali vi è traccia scritta dell'opinione / gradimento	N° ospiti DEL cd PER I QUALI VI È TRACCIA SCRITTA DELL'OPINIONE DELL'UTENTE / Tutti gli utenti frequentanti * 100
INDICATORE SPECIFICO PER CRA E CENTRO DIURNO PER ANZIANI	L'allegato DC della DGR 514/09 specifica che il soggetto gestore deve indicare gli eventi formativi inerenti le tematiche delle demenze (modalità di approccio relazionale con la persona demente e con i familiari; l'importanza dell'ambiente umano nella gestione del demente; la gestione dei disturbi comportamentali; la progressione della malattia ed il suo monitoraggio)	% degli operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze	N° operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze / N° totale operatori che hanno partecipato nell'anno a eventi formativi e di aggiornamento * 100
INDICATORE SPECIFICO PER CRA E CENTRO DIURNO PER ANZIANI	Capacità della struttura di garantire la miglior qualità di vita possibile alle persone con demenza	% 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

**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 dell'ospite.

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 discute gli eventi avversi ne ricerca le cause, promuove il cambiamento e verifica il risultato in collaborazione con le figure di coordinamento assistenziale, che si impegnano alla divulgazione del cambiamento all'interno della struttura. Il Coordinatore 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. 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

## 14. 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 le 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 del Centro Diurno di Cesenatico 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.

### Rispetto della privacy

La Cooperativa Sociale IN CAMMINO Società Cooperativa Onlus, in qua-

---

lità di Titolare/Responsabile 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 l'ospite 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. Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni**

Gli ospiti del Polo Socio Sanitario "Fratelli Borselli" e i loro familiari 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 Via Dazio 113 Bondeno;

a mezzo posta alla Cooperativa Sociale In Cammino in Via Degli Insorti,2 Faenza

a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [info@incammino.it](mailto:info@incammino.it) oppure a [centropolifunzionale@incammino.it](mailto:centropolifunzionale@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 rapidi e comunque entro trenta giorni dal ricevimento.

---

## 16. NOTIZIE UTILI

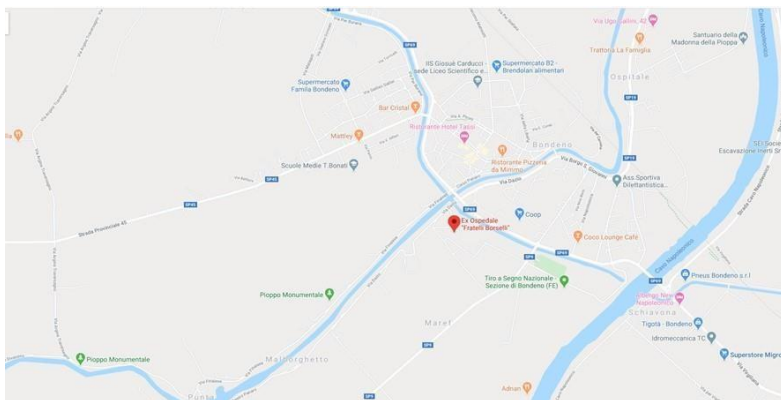
Ricoveri e trasporti sanitari: in caso di ricovero d'urgenza il trasporto sanitario degli utenti è assicurato dall'AUSL di Ferrara tramite il servizio del 118.

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

### Come raggiungere la struttura

La Casa residenza per anziani è situata a Bondeno in via Dazio n.113, ed è accessibile con l'automobile e con i mezzi T>PER trasporto passeggeri Emilia Romagna.

In auto la struttura è raggiungibile da tutte le zone del territorio di Ferrara e Bondeno con l'utilizzo della strada provinciale 69, e con uscita da Ferrara Autostrada A 13 uscita nord - In autobus: Autobus di Linea - fermata ospedale.



## 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'accREDITAMENTO 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".
  - Deliberazione n. 2120 del 05/12/2022 la Giunta della R.E. ha stabilito la possibilità per i SIC (Soggetti Istituzionali Competenti) di provvedere ad una proroga fino al 31/12/2024 dei Provvedimenti di Accreditamento, rilasciati in origine per 3 (tre) anni, rinnovati per 3 (tre) anni e prorogati successivamente per 2 (due) anni, in scadenza al 31/12/2022, salvo diverse valutazioni in ambito di programmazione, consentendo di riallinearli alla scadenza prevista al 31/12/2024 per i restanti Accreditamenti già rinnovati con durata ordinaria (5 anni di accreditamento + 5 anni di rinnovo).

*L'Ente gestore si riserva la facoltà di cambiare il contenuto della presente Carta dei Servizi, previa informazione nei confronti degli utenti, anche in riferimento alle emanate linee guida previste dalla normativa di settore.*

**Stesura di Aprile 2023**

---

## MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, RECLAMI, SUGGERIMENTI



(emesso 01.11.2011 – aggiornato 15.05.2017)

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](mailto: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: \_\_\_\_\_

## **Polo Socio Sanitario “Fratelli Borselli”**

Via Dazio, 113 - 44012 Bondeno (FE)

Tel. 0532 898101 - Fax 0532 893510

e-mail: [centropolifunzionale@incammino.it](mailto:centropolifunzionale@incammino.it)

