

CARTA DEI SERVIZI

CASA RESIDENZA ANZIANI NUOVA O.T.I



Via Martiri della Libertà 34

43058 Sorbolo (Parma)

Tel: 0521/655661 – fax 0521-698774

E mail:

cra-sorbolo@coopselios.com oppure coord-cra-sorbolo@coopselios.com

[link: www.coopselios.com/settore/anziani](http://www.coopselios.com/settore/anziani)

PERCHÉ UNA CARTA DEL SERVIZI

La Carta dei Servizi è strumento con il quale si desidera fornire ai cittadini fruitori dei nostri servizi e ai loro familiari tutte le informazioni necessarie per orientarsi all'interno del Servizio, per questo ci impegniamo a:

- informare sulle procedure per accedere al Servizio;
- indicare le tipologie dei servizi offerti;
- assicurare la tutela delle persone dichiarando gli obiettivi del Servizio e le modalità di monitoraggio e verifica;
- rilevare il grado di soddisfazione al fine di garantire che i servizi offerti siano sottoposti ad una revisione costante in ottica di miglioramento continuo;
- descrivere le procedure per la segnalazione di eventuali disservizi.

In questo documento troverete:

CHI SIAMO	PAG. 02
IL SETTORE ANZIANI IN COOPSELIOS: Caratteristiche E Tipologie Di Servizi Offerti	PAG. 04
CRA NUOVA O.T.I.	PAG. 06
COME ACCEDERE ALLA CRA NUOVA O.T.I.	PAG. 09
I SERVIZI	PAG. 11
INNOVAZIONE E TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA CURA DELLA PERSONA	PAG. 14
I SERVIZI ACCESSORI	PAG. 15
LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA	PAG. 16
NORME DI COMPORTAMENTO	PAG. 17
REGOLE DI VITA COMUNITARIA	PAG. 18
NORME DI SALVAGUARDIA	PAG. 19
VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE	PAG. 19

La presente Carta dei Servizi sarà consegnata ai residenti e ai loro familiari al momento dell'inserimento nel servizio e sarà esposta in struttura nel luogo dedicato alle comunicazioni alle famiglie.

CHI SIAMO

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In oltre 30 anni di attività la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona. Oggi Coopselios conta oltre 3.000 occupati, è presente in 7 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socioassistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

DA OLTRE 30 ANNI COOPSELIOS REALIZZA LA PROPRIA MISSION: "PRENDERSI CURA DI PERSONA "

"La persona al centro" è da sempre il caposaldo dell'agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante. Oggi, per Coopselios, significa mettersi al fianco dei destinatari dei servizi in maniera sempre più forte: la "persona al centro" non è più soltanto l'individuo al quale erogare un servizio ma l'intera rete familiare e i caregiver che ne costituiscono l'ecosistema

PRINCIPI GUIDA

- » L'assistenza come "prendersi cura" del benessere globale dell'residente e della sua famiglia;
- » la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- » la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
- » la cura e l'allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- » la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;
- » la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- » l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- » la diffusione della cultura e della memoria degli anziani come patrimonio sociale e culturale della società;
- » la comprensione dei bisogni in divenire degli anziani e delle famiglie;
- » il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- » il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- » la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

CERTIFICAZIONI: Coopselios è in possesso delle certificazioni relative alle norme:

UNI EN ISO 9001:2015 ottenuta nel 2001, in relazione alla progettazione ed erogazione di:

- servizi socio assistenziali, infermieristici e riabilitativi per anziani non autosufficienti;
- servizi socio riabilitativi per soggetti con disabilità;

- servizi terapeutico-riabilitativi per utenti psichiatrici presso strutture residenziali;
- assistenza domiciliare per anziani e disabili;
- servizi educativi presso strutture per la prima infanzia (0-6 anni);
- servizi socio-educativi per minori;
- servizi socio-educativi per soggetti con disabilità.

SA8000:2014 (Social Accountability) Coopselios ha conseguito la certificazione **Social Accountability 8000:2008**, una norma internazionale basata sui principi delle convenzioni dei diritti umani e sulle legislazioni nazionali in materia di lavoro. L'adozione della norma SA 8000 ha come obiettivi fondamentali la tutela della **salute** e del benessere dei lavoratori, delle **libertà** fondamentali, il rispetto dei **diritti**, il miglioramento del **dialogo** sociale, delle **condizioni** di lavoro e della **motivazione** del personale, la **qualità** dei prodotti attraverso il monitoraggio dei fornitori.

IL SETTORE ANZIANI IN COOPSELIOS: CARATTERISTICHE E TIPOLOGIE DI SERVIZI OFFERTI

SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI E SOCIALI

Le strutture residenziali e semi-residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia Romagna sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 1475/2015), che fissa requisiti e procedure. Con l'Accreditamento (DGR 564/2009) vengono poi fissati gli standard qualitativi dei servizi contrattualizzati. Previsto dalla legge regionale 2 del 2003, l'accREDITamento è un percorso per garantire in tutto il territorio regionale livelli omogenei di qualità dell'assistenza nei servizi socio-sanitari cofinanziati con risorse pubbliche. L'utente contribuisce ad una parte del costo del servizio nei limiti definiti dai criteri regionali (*solo per i servizi accreditati*)

SERVIZI RESIDENZIALI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

Le **strutture residenziali Coopselios** offrono agli anziani e alle loro famiglie sicurezza, qualità e professionalità. Si tratta di Case Residenze per Anziani, Residenze Sanitarie Assistenziali, Centri servizi, Residenze protette, Comunità alloggio.

Posti privati ad accesso diretto

Per posti privati ad accesso diretto è possibile contattare direttamente il referente della struttura prescelta, così da concordare le modalità di ingresso del proprio familiare e ricevere informazioni sulla retta e i servizi disponibili.

CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI (CRA)

La Casa residenza per anziani non autosufficienti CRA è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere, temporaneamente o permanentemente, anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. (DGR1475/2015)

L'assistenza garantita 24 ore su 24 ha lo scopo di prevenire ulteriori perdite di autonomia, mantenere le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali della persona. La Casa Residenza Anziani fornisce prestazioni di tipo:

- assistenziale (assistenza di base);
- sanitario (assistenza medica, infermieristica e fisioterapia);
- socio-riabilitativo (stimolazione funzionale e cognitiva, animazione);
- alberghiero (ristorazione, igiene ambientale, lavanderia e guardaroba).

ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA DI SOLLIEVO

Il Servizio può accogliere temporaneamente anziani non autosufficienti anche per "ricoveri di sollievo", di norma non superiore a 30 giorni. Questa tipologia di servizio è rivolta principalmente ad anziani che sono assistiti a domicilio le cui famiglie e care giver, per un periodo limitato, necessitano di un periodo di sollievo.

CENTRO DIURNO

I **centri diurni Coopselios** offrono servizi di natura socio-assistenziale, costituendo un importante supporto per la famiglia impegnata nell'assistenza, grazie a personale qualificato in grado di offrire ascolto e sostegno. I **centri diurni** aiutano le persone anziane a prolungare la permanenza al proprio domicilio, favorendo il legame con il territorio.

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio si rivolge a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di vario grado, disabili gravi o persone a rischio di non autosufficienza con bisogni assistenziali e socio-educativi di diversa intensità assistibili a domicilio con gli opportuni interventi di supporto e loro familiari, in collaborazione con le assistenti familiari se presenti.

Il servizio garantisce l'erogazione, in base al programma assistenziale individualizzato o del programma educativo individualizzato elaborato dai Servizi territoriali competenti, di diverse tipologie di prestazioni, fornite in modo flessibile ed integrato tra professionisti e discipline differenti.

CRA NUOVA O.T.I.

COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La CRA Nuova OTI si trova nel in via Martiri della Libertà n.34 a Sorbolo Mezzani (PR) nella via centrale che dal municipio in Piazza Della Vittoria porta alla zona commerciale di Piazzale della Sovrana.

La struttura è raggiungibile:

- in automobile dall'autostrada A1: uscendo al casello di Parma, continuare sulla "Via Emilia" SS 9 e prendere l'uscita 2 "Via Mantova", giunti a Parma proseguire sulla SP 62 in direzione di Sorbolo.
- In treno: la stazione di Sorbolo è servita dalla linea FER Parma - Suzzara. Per consultare gli orari dei treni visitare il sito web delle Ferrovie Emilia Romagna (<https://www.tper.it/servizio-ferroviario>)
- In autobus: Linea 21 Autolinee TEP S.p.A. (<http://www.tep.pr.it/>). La fermata si trova di fronte all'ingresso principale della struttura.

TIPOLOGIA E FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Casa Residenza per Anziani "NUOVA O.T.I." di Sorbolo è una struttura socio-sanitaria residenziale destinata ad accogliere prevalentemente persone anziane non autosufficienti di grado medio ed elevato in regime temporaneo o di lunga permanenza.

La CRA accoglie in regime di degenza anziani stabilizzati con bisogni complessi in area assistenziale, sanitaria e sociale. L'iter di cura ha come obiettivo il raggiungimento del miglior stato di salute e benessere possibile dell'assistito per reinserirlo nel proprio contesto di vita o di accompagnarlo alla risposta più appropriata al suo bisogno.

Prossimità e integrazione sono due concetti che rappresentano e caratterizzano il servizio. La centralità della persona si focalizza e si sviluppa attraverso una serie di interventi trasversali diversificati che vanno dalla promozione della salute e dell'autonomia delle persone, all'erogazioni di prestazioni anche di natura specialistica sempre più prossime al domicilio.

La CRA NUOVA O.T.I. propone nuovi strumenti e servizi di prossimità e di integrazione sociosanitaria mirati a migliorare la qualità della vita con impegno ad ascoltare, coinvolgere, sostenere la partecipazione e la presa in carico. Per il raggiungimento di questo obiettivo è indispensabile promuovere e consolidare la co-costruzione di un progetto di cura e di vita personalizzato, che nasce in condivisione con la persona e con la sua famiglia rispetto agli obiettivi, alle azioni e agli impegni reciproci.

La casa-residenza fornisce ospitalità ed assistenza, offre occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, offre stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturali, di

mantenimento e riattivazione. Garantisce assistenza medica, infermieristica h24¹ e trattamenti riabilitativi per il mantenimento ed il miglioramento dello stato di salute e di benessere della persona anziana.

Commentato [LAQ1]:

La Casa Residenza Anziani di Sorbolo:

- opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, e favorisce la partecipazione degli anziani e dei loro familiari alla vita comunitaria;
- organizza attività ricreative e di socializzazione;
- promuove l'integrazione territoriale, favorendo momenti ed occasioni di incontro e solidarietà;
- accoglie, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato, integrandolo nei propri programmi di intervento;
- offre un adeguato livello di comfort abitativo, di assistenza sanitaria di base (di tipo medico e infermieristico) e riabilitativa, al fine di recuperare e mantenere, al più alto livello possibile, tutte le capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali degli anziani anche per favorire e perseguire ogni possibilità di ritorno a casa.

RICETTIVITÀ E CONVENZIONI/ACCREDITAMENTI

La Casa Residenza Anziani di Sorbolo accoglie un'utenza classificata non autosufficiente in attinenza a quanto disposto dalla D.G.R. n. 564/00 – è in possesso di autorizzazione n°2/2017 per il funzionamento definitivo di struttura socio - assistenziale per anziani rilasciata dal Comune di Sorbolo in data 21/04/2017 Prot. n. 4034. Essa è autorizzata al funzionamento per n° 54 posti.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa Residenza Anziani è strutturata su quattro piani. Nel seminterrato sono ubicati la palestra per l'attività motoria e riabilitativa. Il locale per la cura della persona accoglie sia l'attività programmata dal parrucchiere sia quella del podologo; la camera ardente adiacente alla cappella interna e i locali destinati ai servizi alberghieri (cucina, lavanderia), magazzini, spogliatoi.

Nel *piano terra* si trova il primo nucleo nominato "Quartiere Artigianale" composto da n.9 camere singole e n.1 camera doppia; le stanze sono complete di servizi.

A disposizione si trovano i seguenti locali: l'ambulatorio medico, la guardiola operatori, la sala da pranzo con annessa tisaneria, la sala dedicata alle attività occupazionali, il bagno assistito attrezzato e i bagni destinati ai visitatori. Nel piano terra sono ubicati, vicino l'atrio di ingresso, lo Sportello Prontoserietà, la sala di attesa e l'ufficio del responsabile di servizio. Sono ubicate la sala riunioni e la saletta ristoro aperta anche ai visitatori.

¹ Dal 01/10/2021 il servizio infermieristico h24 è momentaneamente sospeso. Il servizio è garantito tutti i giorni dalle 07.00 alle 21.00

Il *primo piano* è organizzato in due nuclei “*La Pelosa*” e “*Il Burgo*”, composto complessivamente di n.13 camere: 7 stanze singole comprendono la “zona grigia” dedicata esclusivamente agli isolamenti preventivi. Le camere sono tutte dotate di servizi igienici personali.

Le camere di degenza del primo piano sono dotate di sistema di sollevamento persone a binario, il sistema si configura come uno degli strumento di trasferimento più sicuro, veloce ed innovativo. Il sollevamento a soffitto contribuisce ad un miglioramento della performance dell’assistenza e della mobilitazione della persona creando anche un ridotto impatto sull’ambiente.

Altri locali a disposizione sono il soggiorno/sala pranzo, il bagno assistito attrezzato, il bagno visitatori, la guardiola operatori, i depositi materiali e biancheria.

Nel *secondo piano* le stanze di degenza sono divise nei nuclei “*Quartiere Levante*” e “*Quartiere Venezia*”. Sono a disposizione n.6 camere singole e n.7 stanze doppie tutte con servizi

Come negli altri piani anche qui sono presenti una sala da pranzo e soggiorno, il bagno assistito, i bagni per i visitatori, la guardiola operatori. Nel secondo piano è stata individuata una saletta per le visite o per poter usufruire di uno spazio intimo ed accogliente.

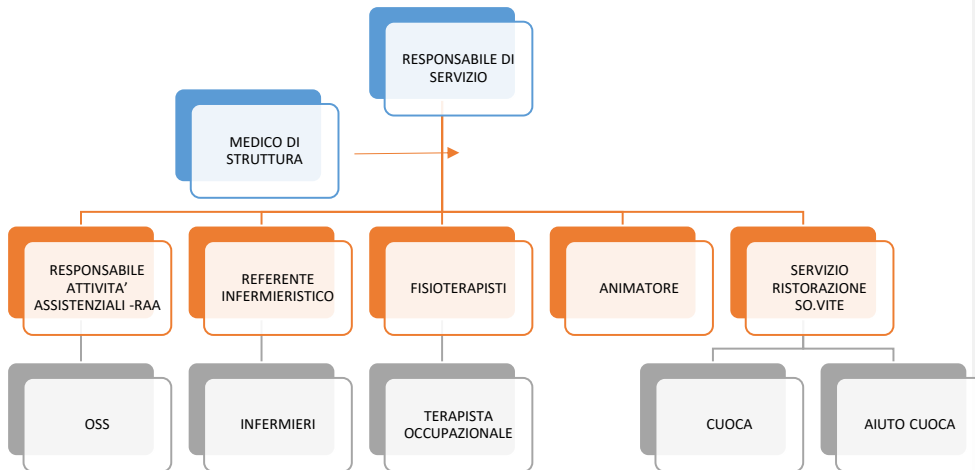
La struttura garantisce agli anziani ambienti confortevoli e silenziosi; nelle camere ci sono le predisposizioni delle antenne per la TV ed è possibile avere il collegamento con la rete *wifi*.

Ci sono due spazi esterni il cortile interno attrezzato e allestito come area verde, utilizzato dagli anziani per parecchi mesi all’anno dal quale si accede direttamente dal seminterrato. Nell’atrio attiguo all’ingresso c’è una piccola zona di sosta coperta attrezzata con tavolino e poltrone, l’area è dedicata alle visite.

IL GRUPPO DI LAVORO

Il personale impiegato risponde agli standard qualitativi come da allegato C DGR 514/2009 con successive modifiche del DGR 715 del 15.06.2015.

Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie lunghe, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente.



L'Equipe multidisciplinare che opera all'interno della CRA NUOVA O.T.I è composta dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile di servizio
- Medico
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Terapista Occupazionale
- Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Psicologo/Animatore
- Personale alberghiero (addetti servizio di pulizia , addetti al servizio di lavanderia e guardaroba)

La struttura prevede all'interno dell'Equipe interna la partecipazione di altri professionisti esterni (psicologi, medici specialisti, ecc) che collaborano nella presa in carico del residente e della loro famiglia.

Il personale in servizio ha il cartellino di riconoscimento che indica generalità e ruolo. Le differenti figure professionali si distinguono dal colore della divisa:

- Arancione: Operatori Socio Sanitari
- Blu: Infermieri
- Celeste: Fisioterapista e Terapista occupazionale
- Rosso: Psicologo/Animatore.
- Fucsia: ausiliaria e guardaroba

COME ACCEDERE ALLA CRA NUOVA O.T.I.

Modalità di accesso

Le persone che desiderano entrare in struttura in regime di solvenza possono contattare direttamente la struttura per fissare il colloquio conoscitivo con il Responsabile di Servizio. Durante il colloquio il RS illustra e presenta il servizio e finalità. Viene consegnata la documentazione informativa della struttura e il modulo "Domanda di Accoglienza".

La "Domanda di accoglienza" deve essere compilata e timbrata sempre da un medico, per le persone che provengono dal domicilio sarà cura del MMG compilare il documento mentre per le persone ricoverate in ospedale o strutture sanitarie è il medico del reparto a dover compilare la richiesta.

All'atto dell'ingresso devono essere consegnati in struttura le copie dei seguenti documenti: carta d'identità, tessera sanitaria ed eventuali esenzioni dell'anziano e del familiare di riferimento, certificato vaccinale e la documentazione sanitaria tipo: referti visite specialistiche, piani terapeutici attivi, referti esami, lettere di dimissioni ospedaliere; Il giorno dell'ingresso deve essere consegnato il .

Nell'arco delle 24 ore dopo l'ingresso le diverse professionalità dell'Equipe si impegnano ad eseguire la valutazione multidimensionale dell'residente. Sulla base delle valutazioni effettuate, delle autonomie ancora presenti, dei desideri e delle abitudini dell'residente l'Equipe predispone il piano di lavoro personalizzato e inserisce il nuovo residente nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, sanitarie e riabilitative della struttura.

Per la permanenza in struttura la persona deve portare con sé un corredo personale, il cui elenco viene consegnato dalla CRA stessa. La biancheria deve essere identificata con un apposito numero che verrà assegnato durante il colloquio di pre-ingresso. La dotazione iniziale andrà integrata in riferimento alle esigenze personali, all'usura ed in base al cambio di stagione.

Al momento dell'accoglienza verrà richiesto di sottoscrivere i seguenti documenti:

- Consenso al trattamento dei dati personali;
- Contratto firmato da chi si impegna al pagamento della retta;
- Consegna e accettazione della presente Carta dei Servizi.
- Consenso informato alle prestazioni medico sanitarie.
- Consenso dossier sanitario elettronico

Se il residente è assistito dal Comune di residenza, dovranno essere poi consegnate ulteriormente: lettera del Comune di autorizzazione all'inserimento in struttura; impegno di spesa per l'integrazione della retta.

PREDISPOSIZIONE DEL PROGETTO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Dopo l'ingresso l'équipe si riunisce per la stesura del PAI che viene elaborato sulla base delle informazioni raccolte:

- sulla base dei bisogni osservati del residenti;
- attraverso l'utilizzo di strumenti specialistici (scale di valutazione)

Il PAI definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per migliorare la qualità di vita e il benessere dell'residente. Il PAI, una volta redatto, viene divulgato a tutto il personale, per garantire la condivisione degli obiettivi e l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere.

Viene verificato almeno semestralmente, salvo cambiamenti delle condizioni del residente che ne richiedono una immediata revisione.

A tutte le fasi di stesura e verifica del PAI si invita la partecipazione attiva della famiglia e, quando possibile, del residente stesso.

DIMISSIONI

Dimissioni volontarie Il residente che desidera lasciare la struttura deve darne comunicazione al Responsabile di Servizio con le modalità previste nell'allegato "Contratto di Accoglienza" (preavviso minimo di 8 giorni)

Il residente può essere dimesso, in caso di mancato pagamento della retta di degenza o di quant'altro dovuto, di impossibilità della struttura a rispondere alle mutate condizioni psicofisiche, di mancato rispetto delle regole di convivenza. Al momento della dimissione la struttura predisporrà apposita relazione socio-assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale del residente.

Decesso

Se il residente decede in struttura, Coopselios mette a disposizione, ove presenti, le camere ardenti delle strutture. La scelta dell'impresa di pompe funebri, deputata ad occuparsi anche della vestizione della salma e dell'allestimento della camera ardente spetta ai familiari, così come le incombenze relative alla cerimonia funebre e alla tumulazione.

I SERVIZI

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione del servizio è in capo al Responsabile di Struttura (RS) che, insieme ad uno staff multidisciplinare formato da tutte le figure professionali previste, pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi. Il Responsabile di servizio, in quanto garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare della verifica della qualità dei servizi erogati e dell'efficacia del risultato raggiunto, è il referente a cui segnalare eventuali disservizi al fine di consentire la predisposizione di azioni correttive e di miglioramento.

All'interno della struttura sono offerti i seguenti servizi:

▪ **Assistenza medica e medico- specialistica**

Il Medico svolge attività preventiva, diagnostica e terapeutica nei confronti dei residenti. Viene informato delle condizioni di tutti gli anziani e a seguito di ciò dispone le azioni più opportune. Mantiene i rapporti con i medici curanti informa e aggiorna sullo stato di salute del paziente, tiene i contatti con i servizi sanitari territoriali e/o ospedalieri. E' presente in struttura nelle fasce orarie indicate in allegato.

Medico specialista Questo tipo di assistenza, in tutti i casi nei quali non è possibile ottenere visite all'interno della struttura da parte dei Medici Specialisti dei Poliambulatori territoriali, è garantita dai presidi pubblici e privati convenzionati esterni alla stessa (*valido solo per servizi privati*).

▪ **Visite specialistiche ed indagini strumentali – trasporti sanitari – ricoveri.**

Le visite specialistiche e le indagini strumentali vengono prenotate tramite il CUP. I familiari saranno sempre avvisati con anticipo in quanto tenuti ad assicurare l'accompagnamento del loro congiunto. Nel caso fosse necessario un invio al Pronto Soccorso tramite il servizio 118 i familiari, o chi ne fa le veci, verranno immediatamente avvertiti e dovranno garantire l'eventuale assistenza presso l'ospedale.

I trasporti sanitari con autoambulanza per il trasporto primario è a carico dell'USL solo nei seguenti casi:

- a) ricoveri urgenti verso l'ospedale richiesti dal medico di struttura o dalla Guardia Medica;
- b) trasporto di anziani barellati in trattamento di dialisi e certificati dal medico di struttura.

Rimangono a totale carico del residente rimanenti viaggi. La struttura non ha convenzioni con i Comitati Locali e i costi dei trasporti non sono fatturati nelle spese di struttura si occupa solo della prenotazione del servizio.

▪ **Assistenza infermieristica**

E' assicurata da un'equipe formata da un gruppo di infermieri che operano nella CRA. Gli infermieri assicurano la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche e segnalano al Medico le eventuali variazioni di salute dei residenti.

▪ **Servizio di riabilitazione e riattivazione**

E' finalizzato al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale. All'interno della Struttura è presente una palestra, adeguatamente attrezzata, in cui il Fisioterapista organizza l'attività riabilitativa e di mantenimento per gli anziani.

Il servizio assicura programmi individuali di riabilitazione se prescritti dal medico; attività di supporto e formazione agli operatori per garantire continuità nelle azioni di riattivazione e movimentazione.

▪ **Servizio terapia occupazionale**

E' un servizio eseguito dal Terapista Occupazionale (TO). Le attività proposte sono a supporto dello sviluppo del programma riabilitativo globale individuale, che attraverso l'analisi delle attività, valuta ed interviene sulle tre componenti della performance:

- la *persona*, facendo migliorare, conquistare o compensare abilità di acquisizione;
- le *attività significative* per la persona, modificandole ed adattandole alle sue abilità;
- l'*ambiente fisico, sociale e culturale* del paziente, rendendolo accessibile, per sostenere la partecipazione dell'individuo e promuoverne l'autonomia.

L'intervento del TO è determinate e fondamentale nella fase di previa alla dimissione e di rientro a domicilio.

▪ **Servizio Socio assistenziale**

Il servizio viene garantito dagli operatori socio assistenziali (OSS). L'attività è volta a soddisfare i bisogni primari dell'residente, favorendone il benessere e l'autonomia. Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono erogate secondo quanto previsto dal Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) predisposto dalla struttura. Essi contribuiscono alla rilevazione quotidiana del bisogno anche psicofisico (stato di salute, malessere, dolore) ed attuano i loro interventi con la finalità di preservare la dignità e la qualità della vita del residente.

▪ **Servizio di animazione**

L'Animatore incentiva la partecipazione e l'inserimento dei residenti nel contesto sociale attraverso attività di animazione, stimolazione cognitiva e sensoriale, attraverso l'utilizzo di terapie non farmacologiche. Il Progetto di Animazione è un percorso che coinvolge tutte le figure professionali vicine all'residente, attraverso le quali è possibile individuare bisogni, stabilire obiettivi, promuovere strategie. Lo scopo è quello di favorire un miglioramento complessivo della qualità della vita dell'residente tramite il recupero ed il rafforzamento dell'identità personale e delle capacità residue, cercando inoltre di contenere eventuali disturbi del comportamento.

▪ **Servizi di cura estetiche e podologo**

La struttura fornisce il servizio di parrucchieri e podologo per i residenti. I costi delle prestazioni sono a carico del residente, sono dettagliati nella scheda allegata.

▪ **Assistenza e conforto spirituale**

La struttura assicura il rispetto e l'esercizio dei diritti sociali, religiosi e politici. Dietro richiesta e accordi presi direttamente dall'anziano o dalla sua famiglia la CRA può accogliere ministri delle varie religioni per fornire assistenza e conforto spirituale.

▪ **Servizi alberghieri e di supporto**

I servizi di natura alberghiera compresi nella retta e si articolano in:

- servizio di ristorazione
- servizio di pulizia
- servizio lavanderia (biancheria piana e da bagno, biancheria da tavola)

Il servizio è affidato alla So.VITE una ditta specializzata che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che alla preparazione giornaliera dei pasti. La ditta garantisce anche il servizio di consulenza dietetica e predisponde, dietro richiesta medica o infermieristica, menu personalizzati e diete speciali.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30;
- pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00;
- merenda dalle 16.00 alle ore 16.30;
- cena dalle ore 19.00 alle ore 20.00.

Il menu è articolato su quattro settimane, varia con l'avvicinarsi delle stagioni e se subisce modifiche vengono sempre debitamente comunicate.

Viene inoltre posta molta attenzione all'attività di assistenza nell'alimentazione erogata a tutti gli anziani per quanto riguarda la scelta dei menù (anche in ottemperanza a particolari diete alimentari e/o intolleranze), la porzionatura, l'aiuto nell'assunzione per gli anziani che necessitano di una congrua preparazione delle pietanze, la sorveglianza per quegli utenti "a rischio" per problemi di deglutizione e/o di voracità o ingestione compulsiva.

▪ **Servizio di lavanderia e guardaroba**

Viene garantito il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura della biancheria da letto e da tavola, gli asciugamani e i teli da bagno. E' garantito almeno un cambio settimanale della biancheria del letto e degli asciugamani e comunque al bisogno tenendo conto delle necessità di ogni singolo residente.

Nel caso il residente abbia necessità di integrare il vestiario personale perché il numero degli indumenti a disposizione sia insufficiente, il personale assistenziale, in caso di reale necessità, potrà temporaneamente fare indossare all'anziano, indumenti di proprietà della struttura in attesa che il familiare o la persona di riferimento integri la dotazione personale dell'ospite.

▪ **Servizio di pulizia locali**

La pulizia e la sanificazione dei locali della struttura è affidata al personale Coopselios e consiste nella pulizia e sanificazione quotidiana dello spazio di vita del residente (camere e bagni) e degli ambienti comuni (sala da pranzo, corridoi, soggiorni, palestra, ecc.) secondo un programma prestabilito. Sono programmati interventi di pulizia straordinaria (semestrali).

Periodicamente è effettuato, da ditte specializzate cui è stato affidato il servizio, lo smaltimento dei rifiuti speciali e la derattizzazione e disinfestazione dei locali.

▪ **Servizio di manutenzione**

Oltre l'attività di manutenzione degli impianti obbligatoria per legge (ascensori, caldaie, impianto rilevazione incendi, ecc.) affidata a Ditte specializzate esterne, è previsto un servizio di manutenzione su chiamata. Questo permette di effettuare manutenzione alle infrastrutture in modo flessibile e tempestivo garantendo così la continuità del servizio

▪ **Attività di Volontariato**

La collaborazione di operatori del volontariato è volta allo sviluppo dell'interazione e della socializzazione. I volontari svolgono attività che integrano quelle di animazione, ampliano gli stimoli di comunicazione rivolti all'anziano e propongono attività ricreative e di contatto con il territorio. L'integrazione con l'apporto del volontariato rappresenta un ulteriore tassello all'evoluzione in rete della cura alla persona.

INNOVAZIONE E TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA PERSONA

Innovazione e creatività sono due elementi che caratterizzano la struttura: sperimentare l'innovazione per calarla nella gestione quotidiana della cura della persona.

La struttura si avvale dell'utilizzo di tecnologie innovative per rendere più efficaci le prestazioni ed efficiente il servizio erogando standard qualitativi di eccellenza. La CRA Nuova OTI è un servizio particolarmente sensibile alla salute e benessere dei residenti, entrambi ambiti vengono monitorati e gestiti anche attraverso l'uso di strumenti e tecnologie che apportano soluzioni e incrementano l'efficacia degli interventi messi in

14

atto dai diversi professionisti. Il personale utilizza sistemi e device per la gestione della pratica clinica e assistenziale, in una modalità semplice e per certi versi più “umana”.

Alcuni esempi di quanto elencato :

- Cartella sociosanitaria digitalizzata - DSE
- Sistema di monitoraggio e rilevazione del movimento “winbed”.
- Software e uso di applicazioni per le attività riabilitative di tipo cognitivo (progetto Asphi)
- Tutte le stanze sono dotate di letti regolabili in altezza tipo alzheimer .
- La palestra è dotata di moderne apparecchiature destinate alla riabilitazione e attività motoria dei residenti. L'impianto di sollevamento a binario predisposto permette la verticalizzazione della persona in completa sicurezza favorendo le attività di deambulazione assistita e di ripresa del cammino. Sono presenti apparecchiature elettromedicali e di stimolazione per poter eseguire gli interventi di natura riabilitativa prescritti dallo specialista. Nella palestra si eseguono sia le attività individuali sia l'attività motoria e di stimolazione cognitiva in piccolo gruppo

SERVIZI ACCESSORI

La struttura si fa carico di garantire alcuni servizi accessori previo consenso e autorizzazione scritta del familiare o tutore. I servizi accessori a scelta sono:

SERVIZIO LAVANDERIA

Comprende il lavaggio e stiro della biancheria personale degli anziani residenti, sia intima che da esterno (purché lavabili ad acqua). Si specifica che non si lavano capi di vestiario personali delicati (pura lana o seta ecc.), poiché la lavanderia della struttura utilizza un lavaggio di tipo industriale.

I capi di abbigliamento personali, anche se vengono lavati dai familiari devono essere sempre identificati con il numero o la cifra assegnata dalla struttura nell'incontro con i familiari che precede l'inserimento. In tale incontro viene consegnato “Elenco documenti ed effetti personali per l'ingresso” per la dotazione vestiario. Successivamente potrà essere richiesta alla famiglia una integrazione alla dotazione iniziale qualora se ne presenti la necessità. La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso all'anziano e/o ai familiari. Per evitare lo smarrimento degli indumenti occorre sempre consegnare al personale (RAA o agli addetti del guardaroba) i capi portati in struttura. Il servizio declina ogni responsabilità in merito a smarrimento di capi non identificati posizionati direttamente dai familiari negli armadi degli anziani.

SERVIZIO FORNITURA DI PRESIDI DI INCONTINENZA

E' possibile richiedere la fornitura di presidi di incontinenza nel caso l'anziano attenda la certificazione e/o l'autorizzazione dell'USL per la consegna dei presidi. Il costo sarà addebitato in fattura alla fine mese.

SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBIERE

La struttura garantisce la presenza di un servizio di parrucchiere qualificato. E' possibile usufruire del servizio, previa prenotazione. I costi sono a carico dell'anziano.

PODOLOGO

Le prestazioni del podologo sono assicurate al bisogno e garantite da personale specializzato, il personale infermieristico valuta la necessità dell'intervento e ne dà comunicazione ai familiari. I costi sono a carico dell'anziano extra retta.

SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA SPECIALISTICA e DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

La struttura si avvale di uno staff di medici specialisti in regime privato che, su richiesta del familiare offrono la visita del paziente in struttura. La richiesta di visita privata deve essere presentata in Direzione che informerà sui tempi e costi previsti. In regime privato si potrà attivare il servizio di esami ematici a domicilio.

SERVIZIO ACCOMPAGNAMENTO ALL'ESTERNO DELLA STRUTTURA

La struttura mette a disposizione un servizio di accompagnamento all'esterno della struttura (ad es. per visite specialistiche) con la presenza di un operatore qualificato. Per attivare il servizio occorre presentare alla Direzione richiesta scritta, compilando l'apposito modulo di attivazione. I costi sono a carico dell'utente secondo le tariffe vigenti indicate nell'allegato Rette.

SERVIZIO TRASPORTO

La struttura si avvale di un autoveicolo che permette l'accompagnamento dei residenti a visite specialistiche e/o l'espletamento di commissioni. Per usufruire del servizio occorre sottoscrivere previamente il consenso scritto del familiare/tutore. Il servizio non è gratuito.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DURANTE RICOVERI OSPEDALIERI

In caso di ricovero ospedaliero potranno essere attivati per chi lo richieda i seguenti servizi accessori con costo a carico del cliente (ved. Allegato retta):

- servizio di assistenza ai pasti
- servizio di assistenza ai pasti con ritiro/consegna di biancheria pulita/effetti personali
- servizio di assistenza diurna (minimo due ore)

SERVIZIO DI CUSTODIA DEGLI OGGETTI PERSONALI E DI PICCOLE SOMME DI DENARO

Se richiesto dall'anziano o dai suoi familiari la struttura:

- prende in consegna piccole somme di denaro (non superiori ai 20 euro) destinate alle spese personali registrandole in una apposita scheda e rilasciando al familiare la ricevuta;
- prende in consegna gli eventuali oggetti preziosi che l'anziano ha portato con sé, li identifica con etichetta nominativa o similare e li registra nell'apposita scheda richiedendo la firma dei familiari.

VISITE DI FAMILIARI/CONOSCENTI E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

Vedere allegato misure contenimento COVID-19

LA PARTECIPAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE NEL PROCESSO DI CURA

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto il servizio si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.

In particolare vengono organizzati:

- » un **colloquio individuale** prima dell'inserimento e per informare delle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- » un **colloquio telefonico** la mattina dopo l'inserimento per informare la famiglia di come l'residente ha trascorso il primo giorno e la prima notte in struttura;
- » **incontri individuali** per la redazione del PAI per rendere i familiari protagonisti ed integrati nel processo di cura, sostenerli attraverso l'offerta di supporto emotivo, condivisione di informazioni, strategie e conoscenze, condividere le scelte assistenziali;
- » **incontri individuali** o **colloqui telefonici** per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;
- » **momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio** come l'intervista telefonica annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della struttura.

NORME DI COMPORTAMENTO

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

I familiari sono tenuti a collaborare con la residenza per quanto afferisce:

- » al rinnovo degli abiti, delle calzature e degli indumenti qualora si renda necessario;
- » alla collaborazione per l'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate all'esterno della struttura;
- » al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano;
- » ad evitare l'assistenza diretta sull'anziano, se non concordato con i responsabili;
- » a non avvicinarsi, per motivi igienici, al carrello durante la somministrazione dei pasti;
- » a limitare la presenza al tavolo dell'anziano durante l'orario dei pasti ad un solo familiare;
- » a non portare all'anziano medicinali, bevande alcoliche, o alimenti se non concordato con i responsabili;

» a fornire al personale della struttura le informazioni necessarie per un'adeguata e personalizzata assistenza;

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

▪ Il fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e in genere in tutti i locali della struttura. Vi sono tuttavia, all'esterno delle strutture, degli spazi dedicati ai fumatori.

▪ Individuazione e cambio del posto letto e del posto a tavola

La camera e il posto a tavola sono individuati al momento dell'inserimento dai responsabili della struttura, in base alla disponibilità e alle esigenze della vita comunitaria, tenendo presente il sesso, le caratteristiche e i bisogni psico-fisici dell'anziano. In seguito potranno avvenire modifiche nell'assegnazione, previa informazione allo stesso e ai familiari, per motivate ragioni gestionali e/o relative alle esigenze di vita comunitaria e/o di tutela del residente.

▪ Personalizzazione delle camere

Viene favorita al massimo la possibilità di recare con sé, nella propria camera, oggetti e piccole suppellettili, nel rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e nei limiti strutturali dello spazio vitale, previo accordo con il Coordinatore responsabile di struttura.

▪ Utilizzo di tv, radio e apparecchiature

È consentito l'uso di apparecchiature radiofoniche o televisive (a norma CEE) nelle camere purché il volume non arrechi disturbo alla quiete della struttura e sia stato espresso assenso da parte di chi condivide la stanza. Non è consentito l'utilizzo in camera o in altri locali della struttura di fornelli a combustibile e apparecchiature elettriche.

▪ Uscite dalla residenza

L'anziano può uscire, autonomamente o accompagnato, dalla residenza previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero della struttura da ogni responsabilità

▪ Gli animali

È consentito l'ingresso di animali domestici nelle aree esterne solo se condotti a guinzaglio, attrezzati di materiale per la pulizia e osservanti delle norme igienico sanitarie previste (vaccinazioni).

▪ Introduzione di alimenti in struttura

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dagli anziani o dai visitatori e destinati agli anziani riguarda unicamente:

- » alimenti non deperibili;
- » alimenti a lunga conservazione;
- » alimenti confezionati con etichettatura.

Possano essere accettati dal personale prodotti alimentari sfusi, privi delle informazioni riportate sulla confezione originaria soltanto se il familiare esonera formalmente la struttura, mediante la compilazione e

firma di apposito documento, dalla responsabilità della somministrazione del prodotto consegnato. Gli alimenti destinati agli anziani vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione. È severamente vietato introdurre in struttura prodotti alimentari deperibili o a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme), prodotti a base di carne e pesce.

NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la permanenza in struttura Coopselios non risponde:

- dello smarrimento di capi personali dell'anziano non contrassegnati con il numero/sigla assegnato al momento dell'inserimento e per ogni successivo reintegro da parte della famiglia;
- dei capi delicati che necessitano di lavaggio a secco.

La struttura non assume responsabilità alcuna per i valori e gli oggetti (es. protesi dentarie o auricolari) conservati personalmente dagli anziani nelle loro stanze. In caso di comprovata necessità gli anziani possono consegnare al responsabile di struttura somme od oggetti di modico valore. Il responsabile di struttura provvederà a redigere apposito verbale con l'indicazione delle somme e/o degli oggetti consegnati, controfirmato dall'anziano stesso o da chi ne ha tutela, e a custodirli in cassette di sicurezza o cassaforte.

Coopselios non rimborsa lo smarrimento e la rottura di occhiali, protesi dentarie e acustiche, salvo non sia dimostrata la responsabilità diretta e nominativa del personale di assistenza.

Coopselios non è responsabile in caso di eventi dannosi derivanti dal consumo da parte degli anziani di alimenti di provenienza esterna.

In caso di ricovero ospedaliero, il personale della struttura ne darà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Tuttavia gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il presidio ospedaliero e fino al rientro in struttura competono ai familiari o chi per essi.

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO e RECLAMI/SODDISFAZIONE

- **Incontri con i familiari:** Il Coordinatore di struttura presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami. L'equipe si impegna, nel corso delle riunioni, degli incontri individuali o in altre sedi o con altri strumenti che verranno individuati, a restituire a tutti i portatori di interesse l'esito delle azioni di miglioramento intraprese.
- **Procedure di reclamo:** l'utente o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta si verifici il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei servizi e reperibile all'ingresso di ogni struttura o mediante mail da inviare a: ufficioqualita@coopselios.com. In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita dal coordinatore della Struttura, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari oppure mediante risposta scritta. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

- **Aggiornamento documentazione e innovazione tecnica.** L'area Tecnica della Cooperativa per tutti i servizi Diurni e Residenziale per PcD si impegna a:
 - redigere, aggiornare e implementare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento attraverso il Sistema Qualità UNI EN ISO 9001;
 - garantire la definizione annuale di obiettivi tecnici di miglioramento tramite un programma formativo comune;
 - innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli utenti fornendo strumenti di assessment e di progettazione validati in linea con l'attuale letteratura di riferimento;
 - mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di équipe che coinvolga tutti i coordinatori, in modo da favorire la comunicazione interna (vedi Catalogo attività Anziani in formato digitale sul portale aziendale), la condivisione e lo scambio di idee, di esperienze e innovazioni nonché di progettazione condivisa degli ambiti di miglioramento comune.

- **Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari e dei residenti**

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche, il confronto tra le strutture consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dai residenti e familiari. La rilevazione si svolge attraverso somministrazione di un'intervista telefonica anonima per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della struttura.