ANNO 2026



CASA RESIDENZA PER ANZIANI
"DR. GIANNI PERINI"
Cortemaggiore (PC)
Tel. Segreteria e reparti 0523 \839001
Fax 0523 \839723
e-mail: info@istitutoperini.it

CARTA DEI SERVIZI
E
DEI DIRITTI DELL'OSPITE

Data emissione	Revisione	Redazione	Approvazione	Firma
23/05/2014	0	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
28/10/2014	01	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
28/07/2015	03	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
22/07/2016	03	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
04/07/2017	04	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
13/11/2017	05	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
16/07/2018	06	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
03/01/2019	07	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
20/08/2019	08	Coordinatrice	Coordinatrice	Maffini Marzia
14/01/2020	09	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
01/04/2021	10	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
01/01/2022	11	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
31/05/2022	12	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
13/02/2023	13	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
02/02/2024	14	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
10/04/2025	15	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Maffini Marzia
01/06/2026	16	Coordinatrice	Consiglio d'Amministrazione	Garbi Donatella

INDICE

1. Premessa
2. Mission e Vision
3. La struttura
4. I diritti
5. Diritto alla conoscenza della procedura di accesso
6. Diritto ad una appropriata assistenza
7. Diritto alla libera espressione della personalità
8. Diritto al decoro
9. Diritto ad un servizio alberghiero adeguato
10. Diritto a conoscere in anticipo l'onere finanziario da sostenere
11. Diritto al corretto contatto con la famiglia
12. Diritto alla sicurezza
13. Diritto alla privacy
14. Diritto a mantenere il legame con il territorio
15. Informazione/formazione rivolte alle famiglie
16. Partecipazione degli utenti
17. Verifica della qualità dei servizi erogati
18. Allegati – ricevuta di consegna della carta dei servizi, modulo reclamo e questionario gradimento

PREMESSA

La Carta dei servizi e dei diritti si prefigge di definire la natura e la modalità organizzativa delle attività della Casa Residenza per Anziani "Dr. Gianni Perini" (CRA) e di disciplinarne l'utilizzazione.
Ad ogni ingresso ne verrà consegnata una copia agli interessati, allo scopo di far conoscere i servizi erogati.
La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico soggetto a revisioni, coerentemente alle trasformazioni contestuali che si realizzeranno nel corso del tempo.

"MISSION" e "VISION"

La Casa Residenza per anziani è una struttura sociosanitaria residenziale destinata ad accogliere temporaneamente o definitivamente anziani non autosufficienti per i quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.
La "mission" della CRA**,** ovvero la missione, consiste nel garantire ai suoi residenti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata. Favorire il benessere sia fisico sia psicologico degli ospiti, affinché mantengano il massimo grado di autonomia possibile. Nel dettaglio, la mission della CRA consiste in:

- Accogliere anziani che non possono rimanere in famiglia o nella propria casa;
- Prestare assistenza, sia sociale che sanitaria, agli anziani ospitati;
- Migliorare le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere bio-psico-sociale;
- Offrire occasioni di relazioni sociali in un ambiente confortevole e stimolante;
- Favorire il mantenimento dei rapporti con familiari, amici e conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento in famiglia a riconquistata autonomia**.**
- Promuovere l'integrazione nella realtà territoriale favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà

Uno degli obiettivi della CRA, in linea con quanto previsto dalla normativa regionale, è quello di erogare agli anziani ospiti un'assistenza personalizzata. Ciò richiede, da parte di tutti i professionisti che compongono l'equipe, la capacità di creare le condizioni per lavorare con "unicità di interventi" e "univocità di atteggiamenti". In particolare , pianificare l'assistenza in forma individualizzata significa: conoscere alcuni elementi significativi della storia di vita dell'utente, accogliere l'anziano attraverso il colloquio iniziale, conoscerne le condizioni globali, anche attraverso l'osservazione quotidiana, stilare il Piano assistenziale individualizzato (PAI) stabilendo gli obiettivi da perseguire, nonché le conseguenti azioni/attività assistenziali, realizzare l'assistenza quotidiana multi-professionale, valutare i risultati raggiunti attraverso l'aggiornamento del PAI e la definizione di nuovi obiettivi e azioni operative.
La "Vision" della CRA è quella di offrire un servizio flessibile che si adatta alle mutevoli necessità dell'utenza, mantenendo alto il livello qualitativo offerto. Al fine di perseguire la nostra mission e la nostra vision si è ritenuto fondamentale focalizzare l'impegno sui seguenti aspetti:

- Centralità dell'ospite
- Approccio multidisciplinare
- Lavoro di squadra
- Personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- Qualità, efficacia ed efficienza
- Comfort alberghiero e relazionale
- Tutela dei diritti

- Sicurezza per gli ospiti, per i familiari e gli operatori
- Accessibilità strutturale e organizzativa
- Integrazione con le strutture della rete
- Formazione ed aggiornamento continui
- Comunicazione interna ed esterna
- Miglioramento continuo

I parametri strutturali ed il servizio erogato recepiscono integralmente le indicazioni fornite dalle normative vigenti: DGR 514/2000, DGR 564/2000 e Direttiva regionale RER 1378//99 e sue successive modificazioni.
La CRA svolge la propria attività a carattere continuativo e annuale per un numero di 23 posti letto accreditati e 15 posti non accreditati (appendice autorizzazione al funzionamento n° 1166/2015 dell'11/05/2015- Rif. Pratica SUAP n° 228/2021 prot. 3598 del 17/03/2022)

LA STRUTTURA

La capacità ricettiva della struttura è di 38 posti letto, suddivisi in 2 nuclei: il 1° nucleo ha 18 posti letto e il 2° nucleo 20 posti letto ed è così strutturata:
PIANO TERRA:

- Entrata con ascensori e scala per l'accesso ai piani superiori;
- Spogliatoi del personale;
- Cucina;
- Un ampio soggiorno;
- Palestra;
- L'ufficio amministrativo e ufficio del Coordinatore;
- Bagni comuni attrezzati;
- Ambulatorio medico con deposito farmaci;
- Guardiola del personale
- Archivio e Magazzino
- Camera mortuaria

1° PIANO:

- n° 8 camere da letto (a 2/3 posti) con bagno interno attrezzato;
- guardiola/infermeria;
- 2 depositi e locale lavapadelle;
- Sala da pranzo;
- Centro estetico (locale attrezzato per parrucchiere/podologo).

2°PIANO:

- N° 8 camere da letto (a 2/3 posti + 1 singola) con bagno interno attrezzato;
- Guardiola/infermeria;
- Sala da pranzo;
- 1 bagno assistito con vasca idromassaggio per disabili;
- Magazzino;
- Deposito e locale lavapadelle;
- 1 spogliatoio per personale addetto alla pulizia dei locali.

PIANO INTERRATO:

- Lavanderia/guardaroba;
- Deposito/magazzino;
- Celle frigorifere e dispense.

È presente un impianto di riscaldamento/raffredascamento in tutti i locali; un impianto di allarme alle porte di uscita sulle scale antincendio e sistema di apertura con codice alla porta di ingresso. La struttura dispone di un giardino attrezzato e accessibile e fruibile dagli ospiti.

I DIRITTI

- ✓ Diritto alla conoscenza delle procedure di accesso
- ✓ Diritto ad una appropriata assistenza
- ✓ Diritto alla libera espressione della personalità
- ✓ Diritto al decoro
- ✓ Diritto al servizio alberghiero adeguato
- ✓ Diritto a conoscere in anticipo l'onere finanziario da sostenere
- ✓ Diritto al corretto contatto con la famiglia
- ✓ Diritto alla sicurezza
- ✓ Diritto alla privacy
- ✓ Diritto a mantenere il legame con il territorio

DIRITTO ALLA CONOSCENZA DELLE PROCEDURE DI ACCESSO

L'accesso ai servizi della struttura è regolato da procedure formalmente condivise nell'ambito dell'Accordo di Programma del Distretto di levante della provincia di Piacenza, il quale si avvale dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) – organismo multidisciplinare deputato alla valutazione delle condizioni socio/sanitarie dell'utente. In particolare, le ammissioni sui posti accreditati sono disposte dal Servizio Integrato per l'Accesso (SIA) del distretto di Levante, mentre per l'accesso sui posti privati l'interessato deve presentare domanda di ingresso, su appositi moduli, presso gli uffici della CRA.

Documentazione indispensabile per l'accesso in Casa Protetta:

- Tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- Copia della domanda o del certificato di invalidità civile
- Documento di riconoscimento (carta d'identità, libretto pensione, patente)
- Codice fiscale
- Autorizzazione all'ingresso rilasciata dall'Assistente Sociale del comune di residenza che indica il soggetto che si impegna al pagamento della retta.
- Consenso per il trattamento dei propri dati personali

Documenti di tipo sanitario:

- Markers epatite B e C, in caso di positività eseguire:
- SGOT
- SGTP
- YGT
- Coprocultura
- Radiografia del torace non anteriore a tre mesi oppure certificato medico che attesti che non presenta segni o sintomi compatibili con TB delle vie respiratorie in fase attiva
- ECG (se possibile)

- Certificato del medico curante che attesti l'assenza di malattie infettive trasmettibili (se il paziente proviene dal domicilio)
- Fotocopia della cartella clinica (se il paziente proviene da un reparto ospedaliero).

EQUIPE MULTIDIMENSIONALE

Le figure impegnate nell'erogazione del servizio assistenziale e sanitario sono le seguenti:

- Medico di struttura
- Coordinatore responsabile
- Responsabile infermieristico (RAS)
- Infermiere (INF)
- Operatore sociosanitario (OSS)
- Fisioterapista (FKT)
- Animatore/RAA

I professionisti impiegati nei ruoli sopraindicati, sono dotati nelle specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e rendono le proprie prestazioni in regime di dipendenza dall'Ente gestore.

METODOLOGIA DEL LAVORO MULTIDISCIPLINARE – IL PAI

L 'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.
Il PAI è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura.
La stesura del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'equipe, con i familiari e/o l'ospite e ha una validità temporanea che può variare (massimo 6 mesi) dopo i quali viene rielaborato un nuovo PAI.
In caso di cambiamento improvviso delle condizioni sanitarie il PAI viene rivalutato prima.
Il PAI è presente nella guardiola al secondo piano a disposizione degli operatori e dei familiari.

INGRESSO: dell'ospite in struttura:

- Prima dell'ingresso in struttura si definisce con i familiari la data dell'accesso. Verranno consegnati gli elenchi della dotazione biancheria, prodotti per l'igiene personale e l'elenco dei documenti necessari.
- Al momento dell'ingresso l'ospite, di norma accompagnato dai familiari, viene accolto dal Coordinatore Responsabile di struttura e dagli operatori che diverranno per quell'ospite principale punto di riferimento (INF, O.S.S. Tutor). Durante il colloquio vengono illustrati i servizi e le prestazioni offerte, vengono definite le modalità di pagamento della retta.
- Il Coordinatore e l'INF/RAS raccolgono tutti i dati personali compilando apposite cartelle; si verifica la presenza della documentazione obbligatoria e si procede all'acquisizione delle informazioni riguardanti i comportamenti, le abitudini, le preferenze dell'ospite, nonché ulteriori nozioni di tipo sociosanitario ed assistenziale che vengono riportate in apposita cartella personale;
- La parte sanitaria viene gestita dal Medico e dall'infermiere e riportata nella cartella sanitaria;
- La Coordinatrice dà comunicazione e informa gli operatori di nucleo attraverso una consegna di piano a cui viene allegato il P.I.V.E.C formulato dall'UVM;

- La stesura del piano assistenziale individuale (P.A.I.) viene posticipata dopo un breve periodo di osservazione dell'ospite in struttura, aggiornando il piano già predisposto prima dell 'ingresso dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.).
- L'Ente declina ogni responsabilità per somme di denaro, gioielli e preziosi lasciati in consegna all'ospite;
- Le decisioni circa l'assegnazione della camera e del letto sono assunte dalla direzione della struttura;
- **La direzione si riserva il diritto di variazione stanza in base alle necessità cliniche/organizzative della struttura, dandone tempestivamente comunicazione ai familiari**

DIMISSIONI dell'ospite dalla struttura:

Le dimissioni avvengono per decesso dell'ospite, e\o dimissioni volontarie rassegnate dallo stesso o dai familiari, o per comportamenti che vadano a discapito dell'ordine/regolamento della struttura e\o degli altri ospiti. In questo caso sarà necessaria una relazione congiunta del medico di struttura e della Coordinatrice.

In caso di decesso si esegue la procedura descritta:

- l'infermiere o l'operatore informa immediatamente i parenti, il medico di struttura (se non presente), la guardia medica (se decesso avviene in orario notturno o al sabato e/o festivi) che conferma il decesso e provvede a tutti gli adempimenti (ISTAT);
- i familiari provvederanno ad avvisare immediatamente un'impresa funebre di loro scelta, che trascorse le due ore dalla constatazione, provvederà a portare la salma nella camera ardente presente in struttura. Avverrà quindi la preparazione e vestizione della salma, nonché l'allestimento della camera ardente;
- le spese relative al funerale e al servizio funebre sono a carico dei familiari.

DIRITTO AD UNA APPROPRIATA ASSISTENZA

Ogni ospite ha diritto ad una corretta valutazione dei propri bisogni e ad una appropriata assistenza sociosanitaria.

- Per ogni ospite viene steso un Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) formulato da un'equipe composta dal personale socioassistenziale e sanitario; l'equipe è composta dal Medico, dalla R.A.S., dalla Fisioterapista, dall'Animatrice, dall'OSS Tutor e dalla Coordinatrice. Il P.A.I. viene verificato ed aggiornato semestralmente, salvo casi particolari per cui la revisione è continua.
- Ad ogni ospite viene affidato un tutor socioassistenziale (OSS) con la funzione di essere punto di riferimento rispetto agli altri operatori e ai familiari. I tutor collaborano in modo attivo alla predisposizione ed alla ridefinizione dei P.A.I.
- I P.A.I. predisposti dall'equipe vengono inseriti nella cartella personale dell'ospite, in modo tale che tutti gli operatori che non hanno partecipato alla stesura possono essere informati sugli interventi decisi.

Vengono adottati piani di lavoro integrati fra competenze sanitarie e socioassistenziali, che indicano nel dettaglio le prestazioni effettuate quotidianamente e che vengono aggiornati periodicamente.

Per le attività assistenziali la struttura si avvale di Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati che lavorano in sinergia con tutte le figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e rivolto a tutti

gli ospiti. Esse prevedono il soddisfacimento dei bisogni di base alle persone assistite, quali attività di assistenza igienico-sanitaria, aiuto nella vestizione, nell'assunzione del cibo, nella mobilizzazione, cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.
Il controllo dell'incontinenza con programmi personalizzati di prevenzione e successivamente con appropriato utilizzo di idonei presidi adeguati alle necessità personali. L'uso appropriato dei presidi è costantemente monitorato al fine di verificare l'appropriatezza degli ausili forniti.
Le prestazioni assicurate sono:

- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale o completa
- Servizio barbiere
- Bagno personale
- Aiuto nella vestizione e vestizione
- Accompagnamento in bagno dell'ospite
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi per l'incontinenza
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali
- Gestione guardaroba
- Cura dell'unità dell'ospite (letto, comodino e armadio)
- Utilizzo di ausili prescritti
- Esecuzione mobilizzazioni e cambio posture a letto e in carrozzina
- Collaborazione con le altre figure professionali
- Sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di fuga e di caduta

.

PERSONALE SOCIO – ASSISTENZIALE

- È presente il Coordinatore Responsabile di Casa Protetta, a tempo pieno.
- Operatori sociosanitari (OSS): n° 15 organizzati in turni sulle 24 ore
- Animatrice: n° 1 a 22 ore settimanali (dal lunedì al sabato) con funzioni di RAA per 14 ore settimanali

Il servizio assistenziale offre assistenza diretta all'utente nell'arco delle 24 ore (igiene personale, vestizione, aiuto nell'alimentazione, mantenimento dell'autonomia residua) per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana e il superamento delle condizioni di parziale o totale non autosufficienza. L'intervento del personale qualificato si sviluppa sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato elaborato dalla equipe multidisciplinare del servizio, che tiene conto sia delle condizioni dell'ospite, sia delle esigenze strutturali/organizzative.

PERSONALE SANITARIO

- Il medico della struttura è il Dr. Angelo Cardis per 7.4 ore settimanali. L'assistenza medica è garantita, rispetto alla richiesta di visite urgenti dalle 8.00 alle 20.00 nei giorni feriali. Nella fascia oraria notturna, nei festivi e nei prefestivi interviene il servizio di Guardia Medica.
- Personale infermieristico: n° 1 R.A.S: Responsabile attività sanitarie per n° 6 ore settimanali; n° 3 infermiere a 36 ore settimanali e n° 1 infermiere part/time (1 a 30 ore sett.) Non è prevista assistenza infermieristica notturna. L'assistenza infermieristica è garantita dalle ore 07.00 alle ore 22.00
  L'assistenza infermieristica è coordinata dalla responsabile delle attività Sanitarie (RAS), che in accordo con il Coordinatore indirizza, pianifica e coordina il lavoro di tutto il

personale infermieristico; è responsabile della gestione del magazzino sanitario, della fornitura dei farmaci e dell'applicazione delle procedure.

Il servizio di assistenza sanitaria ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli ospiti, attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione. L'assistenza medica è assicurata dal medico di struttura, presente alcuni giorni della settimana. Il personale infermieristico opera secondo le disposizioni fornite dal Medico di struttura, in accordo con il personale assistenziale ed il fisioterapista che compone l'equipe del servizio.

- Personale riabilitativo: n° 1 Fisioterapista a 22 ore settimanali (dal lunedì al venerdì).

Il servizio riabilitativo prevede lo sviluppo di attività riabilitative specifiche. Il fisioterapista opera su indicazioni del Medico di struttura, in accordo ed integrazione con le altre figure professionali.
Attenzione particolare viene posta alla valutazione della corretta postura a letto, in poltrona e all'adeguato utilizzo degli ausili specifici.

- Si ricorda che, per il rispetto della privacy, il personale di assistenza non fornisce indicazioni sullo stato di salute degli ospiti.

SERVIZIO FARMACIA

La fornitura dei farmaci è garantita attraverso il servizio farmaceutico dell'AUSL nelle modalità previste dal Contratto di Servizio; i farmaci non approvvigionati direttamente dall'AUSL vengono procurati tramite ricetta medica dalle farmacie del territorio e addebitati direttamente agli utenti o ai loro familiari (scontrino fiscale).

DIRITTO ALLA LIBERA ESPRESSIONE DELLA PERSONALITA'

Ogni ospite, indipendentemente alle proprie condizioni di salute, è soggetto originale e libero. La struttura riconosce il diritto di libera espressione della personalità di ciascuno attraverso le attività assistenziali e in modo particolare attraverso le attività di animazione e il servizio religioso.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

- All'interno della Casa Protetta è garantita la libera espressione di culto, c'è la possibilità di fruire del servizio religioso (attualmente solo il cattolico); esteso anche agli ospiti allettati.
- Due volte al mese viene celebrata la S. Messa dal parroco di Cortemaggiore, il S. Rosario viene recitato tutte le settimane dalle volontarie della Parrocchia.
- A richiesta di famigliari ed ospiti viene somministrata, l'Eucarestia, il Sacramento della Confessione ed l'Unzione degli Infermi.

SERVIZIO PSICOLOGO

Ai sensi dei requisiti specifici di cui al DR ER 514/2009, è stata affidato un incarico di consulenza ad una psicologa che in caso di necessità garantisce supporto psicologico, emotivo e relazionale ad utenti, familiari ed operatori.

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Per il superamento delle condizioni di isolamento e solitudine, il servizio prevede l'inserimento degli ospiti all'interno di attività di animazione e socializzazione.

- Presenza di personale qualificato per animazione: 22 settimanali (dal lunedì al sabato)
- Attività di animazione quotidiana svolta dal personale OSS con un piano strutturato e formalizzato
- Disponibilità di sala animazione e di un giardino per la cura di piante e fiori

ATTIVITA' STRUTTURATE:

- Colloqui individuali e/o attività di ascolto;
- Ginnastica di gruppo;
- Lettura e commento del giornale;
- Piegatura biancheria, attività di cucito;
- Giochi di società;
- Musica;
- Laboratori di: giardinaggio, cucina, artigianali anche in presenza di volontari e bambini
- Incontri con i bambini dei vari istituti scolastici;
- Uscite
- Feste di compleanno, altre feste organizzate

DIRITTO AL DECORO

L'Ente considera fattore prioritario, per il decoro dell'anziano ospite, l'abbigliamento e l'igiene personale.

- I capi di vestiario devono essere personali, vengono etichettati con un numero, al momento dell'ingresso e riposti negli armadi personali, inoltre viene consegnata ai familiari una lista di indumenti consigliati per la vita in struttura.
- I capi di vestiario devono essere sempre stirati e adeguati alla stagione e alle esigenze funzionali.
- Il piano dei bagni è formalizzato e rivisto periodicamente. La cadenza del bagno è almeno settimanale rispettando le esigenze/patologie di ogni singolo ospite sulla scelta della vasca o della doccia.

PARRUCCHIERA\ BARBIERE: a favore delle signore ospiti il taglio e la piega dei capelli viene fatto regolarmente 1 volta al mese; nel corso del bagno settimanale viene effettuato accurato lavaggio capelli. Per gli ospiti uomini la barba viene effettuata tre/quattro volte la settimana dalle OSS al momento dell'alzata e il taglio dei capelli dal barbiere una volta al mese. Questa attività non comporta alcun onere a carico dell'utente.

ESTETISTA /CALLISTA: l'accesso della callista viene programmato e espletato in struttura, ogni 30/40 giorni per tutti gli ospiti. Anche questa attività non comporta alcun onere per l'ospite.
Le cure estetiche vengono effettuate durante il bagno settimanale e prevedono il taglio delle unghie, pedicure, estetica del viso.

DIRITTO AD UN SERVIZIO ALBERGHIERO ADEGUATO

L'ospite ha diritto al servizio alberghiero commisurato alle sue esigenze. Ogni ospite deve poter fruire di pasti adeguati dal punto di vista dell'apporto calorico, dell'orario e della temperatura e di ambienti puliti e confortevoli.

VITTO:

- Il servizio mensa, appaltato alla ditta GEMOS, che provvede alla preparazione dei pasti all'interno della struttura con l'utilizzo di contenitori termici ed alla temperatura prevista dalle normative vigenti (almeno 60°).
- Esistono procedure igieniche nei processi di distribuzione dei pasti (sistema HACCP).
- Presenza di menù estivo e menù invernale articolato su 4 settimane
- Nei pasti sono previste 2 alternative e anche alternative per gli ospiti con problemi di masticazione e deglutizione (frullati e macinati e/o omogenizzati).
- Viene attuato un piano di idratazione per tutti gli ospiti.
- L'orario dei pasti è il seguente:

1. colazione 8.30
2. pranzo 11.40 allettati - 12.00
3. merenda 16.00
4. cena 17.45 allettati – 18.30

ALLOGGIO:

La sistemazione in camera è suddivisa su 2 piani: le camere sono a 2 o 3 letti con servizio igienico all'interno, in numero di 16: 8 al 1° piano e 8 al 2° piano. Tutte le stanze e tutti i locali della struttura sono dotati di impianto di aria condizionata e riscaldamento; tutti i posti letto, i bagni e le guardiole sono dotate di dispositivo di chiamata; gli spazi delle camere sono organizzati in modo da garantire la mobilità, la manovra e la rotazione di carrozzine, sollevatori e ausili per la deambulazione.

La camera assegnata all'ospite durante la sua permanenza è individuata dalla Coordinatrice, dopo un confronto con gli operatori, tenendo presente nei limiti del possibile, caratteristiche e bisogni particolari dell'ospite. La Coordinatrice in accordo con la RAS, qualora sia richiesto da esigenze cliniche o di vita comunitaria, ha facoltà di trasferire l'ospite in un altro letto, in un'altra stanza o in un altro piano, informandone lo stesso ed i familiari.

L'arredo standard delle camere di degenza prevede: letto singolo a 2 snodi, di cui alcuni ad altezza variabile, comodino con tavolino servitore, armadio, tavoli servitori per allettati.

L'ospite ha facoltà di portare piccoli oggetti di arredo, sempre che siano compatibili con le esigenze ignifughe, di manutenzioni, sicurezza e igiene.

È consentito l'uso di apparecchi radiofonici televisivi nelle camere, sempre che non si arrechi disturbo agli altri ospiti, in particolare durante le ore di riposo diurno e notturno.

Si raccomanda all'ospite/famigliare di mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature installate e di segnalare al personale eventuali disfunzioni o guasti.

È fatto divieto all'ospite di:

- **asportare suppellettili e corredi dei locali e delle salette;**

- **fumare all'interno della struttura;**
- **gettare alcunché dalle finestre;**
- **utilizzare fornelli a combustibile;**
- **utilizzare apparecchiature elettriche in camera.**

PULIZIA:
Il servizio di pulizia e sanificazione è affidato alla ditta ELIOR
Il servizio di pulizia dei locali viene svolto tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 14.00.
È presente un piano di lavoro del personale di pulizia che indica le attività da svolgersi quotidianamente e periodicamente.
La struttura garantisce, inoltre, il servizio di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite.

SERVIZIO DI GUARDAROBA:
Questo servizio viene svolto da personale dipendente da Cooperativa esterna (1 guardarobiera) a tempo pieno; il servizio di guardaroba si occupa del lavaggio e della stiratura degli indumenti personali degli ospiti e svolge funzioni di rammendo, cucito su richiesta del famigliare.
Non vengono trattati capi di biancheria che non posso essere sottoposti, senza danni, al lavaggio automatico; dovrà perciò provvedere direttamente il familiare dell'ospite stesso.
Gli effetti letterecci sono affidati in appalto ad idonea lavanderia industriale (Domani Sereno Service), che provvede al ritiro e alla consegna della biancheria 1 volta alla settimana.
Nel caso in cui i parenti provvedano direttamente al lavaggio degli indumenti personali, gli stessi dovranno essere ritirati con frequenza. E 'cura dei familiari provvedere al cambio stagionale degli indumenti, fatti salvi i casi di assenza di rete parentale.

TRASPORTI

Per gli ospiti in convenzione e non in convenzione l'onere del trasporto è a carico della struttura.
Si ribadisce che in entrambi i casi **l'accompagnamento degli anziani ospiti della struttura non è a carico della struttura.**
Altri tipi di trasporto (visite per invalidità civile, visite specialistiche richieste dai familiari, ecc.) sono a carico dell'utente.

DIRITTO A CONOSCERE IN ANTICIPO L'ONERE FINANZIARIO DA SOSTENERE

Le condizioni economiche alle quali il servizio è reso devono essere conosciute al momento della domanda. La retta comunicata deve essere onnicomprensiva e deve rimanere inalterata sino a diversa decisione motivata dal Consiglio di Amministrazione.

La Casa Residenza per Anziani "G.Perini" è una struttura di natura pubblica regolata dalle leggi dello Stato e Regionali. Gli organi decisionali dell'Ente sono:

- il Presidente
- il Consiglio di Amministrazione.

Sono nominati dalla Regione Emilia-Romagna su segnalazione del Sindaco e della Parrocchia di Cortemaggiore.
E 'convenzionata con l'Azienda USL di Piacenza distretto di Levante per l'erogazione dell'assistenza sanitaria e delle prestazioni socioassistenziali a rilievo sanitario a favore di 23 ospiti non-autosufficienti. I restanti 15 posti letto sono gestiti direttamente dalla struttura. Per il passaggio da un posto non-convenzionato su un posto convenzionato, si seguiranno i criteri stabiliti in Accordo di Programma, che prevedono:

- residenza nel distretto della Val d'Arda;
- anzianità di ricovero;
- gravità del caso;
- integrazione della retta da parte del Comune.

L'importo della retta è stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione con atto deliberativo, a seguito dell'approvazione del Bilancio di Previsione. E 'di norma valida per l'intero anno. Ogni variazione deve essere comunicata preventivamente.
I parenti degli ospiti vengono informati con apposita comunicazione.
L'Ente applica due tipologie di rette:

- per ospiti NON-AUTOSUFFICIENTI ACCREDITATI
- per ospiti NON-AUTOSUFFICIENTI NON-ACCREDITATI E PRIVATI.

La retta, al netto dell'integrazione sanitaria, comprende:

- spese per vitto, l'alloggio, l'assistenza di base, assistenza sanitaria, fisioterapia, l'animazione e l'attività di terapia occupazionale, parrucchiera, callista, materiale para farmacologico, attività di guardaroba e pulizia, prodotti per l'incontinenza, cambio di indumenti in caso di ricovero ospedaliero

La retta non comprende:

- dotazione di vestiario e biancheria personale, farmaci non previsti dal prontuario, visite specialistiche richieste dall'interessato, assistenza ospedaliera in caso di ricovero.

Tutti gli anni viene rilasciata la dichiarazione relativa alle spese per l'assistenza specifica e medica generica, in tempi utili, per la fruizione delle agevolazioni fiscali in sede di dichiarazione dei redditi.

MODALITA' DI PAGAMENTO:

I familiari tenuti per legge devono firmare una dichiarazione di impegno al pagamento della retta nei giorni precedenti all'ingresso oppure il giorno dell'ingresso in struttura.
La retta a carico degli ospiti è dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno di dimissione o decesso compreso.
Il pagamento della retta viene effettuato nella prima decade del mese corrente per gli ospiti non accreditati.; la retta viene pagata anche in caso di ricovero ospedaliero, o di soggiorno al di fuori dalla struttura.

Per gli ospiti accreditati la retta viene pagata entro il 15 del mese successivo ed al momento dell'ingresso i familiari devono versare una "cauzione" pari a 30 giorni di ospitalità.
La "cauzione" viene restituita alla cessazione della permanenza in struttura dietro richiesta scritta.
In caso di assenza per ricoveri ospedalieri o programmati viene riconosciuta la retta con le seguenti modalità: per il primo giorno di assenza e il giorno di rientro viene riconosciuta l'intera retta; per i giorni intermedi con un massimo di 15 è dovuto il 45% della retta.
Per assenze superiori ai 15 giorni verrà richiesto il 70% della retta a carico personale.
In caso di decesso la retta è dovuta fino al giorno dell'evento incluso.
Per il rimborso della quota/parte non goduta il familiare dovrà compilare apposito modulo reperibile presso gli uffici.

La retta giornaliera, per l'anno 2026, è così stabilita:

- ospiti non-autosufficienti accreditati…. ..€. 54.15 = giornaliere;
- ospiti non-autosufficienti non-accreditati.€. 90.00=giornaliere fino al 30 Giugno 2026, dal 1° Luglio 2026 euro 95

La quota giornaliera riconosciuta dal F.S.R. per i posti accreditati, è di €. 49,88 al giorno.

DIRITTO AL CORRETTO CONTATTO CON LA FAMIGLIA

L'ospite ha diritto a rimanere in contatto con la propria famiglia. I familiari devono essere informati sulle condizioni sociosanitarie e assistenziali del proprio parente.
I familiari hanno libero accesso alla struttura in orari prestabiliti (dalle 9.30 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30). Su richiesta dei familiari (per particolari esigenze) la Coordinatrice può autorizzare l'ingresso ai familiari in orari diversi da quelli stabiliti.

Le persone di riferimento a cui i familiari si possono rivolgere per diverse esigenze sono:

- Coordinatore di Casa Protetta: referente principale per le informazioni in merito all'organizzazione interna e alla modalità di erogazione dei servizi. Referente inoltre per ricevere segnalazioni, proposte e reclami.
- OSS Tutor: referente principale di un determinato ospite per le attività assistenziali (es. biancheria, abbigliamento e particolari bisogni dell'ospite).
- Infermiere: referente principale per le attività sanitarie con funzioni di raccordo tra familiare – ospite – medico di struttura.
- Amministrativo: referente per il pagamento della retta e delle prestazioni non comprese nella retta stessa.

È competenza dei familiari:

- L'assistenza dell'ospite in caso di ricovero presso struttura ospedaliera;
- L'accompagnamento del proprio congiunto a visite mediche (in caso di possibilità la struttura si avvale del supporto dei volontari);
- Disbrigo di pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'anziano ospite;
- La tenuta del cambio stagionale degli indumenti;
- Il rinnovo degli abiti, delle calzature e degli indumenti intimi usata;

- L'organizzazione e la gestione di eventuali rientri o visite in famiglia.

Qualora l'ospite non abbia familiari, le incombenze a questi spettanti rimangono in capo all'Ente che concorre alla retta o in caso di pagante in proprio, al comune di residenza.

Ai familiari è fatto divieto:

- **Sostare per conversazioni prolungate in camera, tanto più se tale prassi può essere di pregiudizio allo svolgimento delle attività assistenziali ed è di disturbo per gli altri ospiti;**
- **Portare direttamente all'ospite bevande alcooliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso se i familiari e/o visitatori intendono offrire beni alimentare e/o bevande all'ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico.**

L'ospite compatibilmente con il proprio stato di salute fisica e psichica, debitamente certificato, può uscire dall'Istituto, salvo diversa disposizione del medico curante. L'Istituto sarà esonerato da ogni responsabilità per tutto il periodo in cui l'anziano risiederà al di fuori della struttura. Se il temporaneo allontanamento dall'Istituto dovesse comportare l'assenza all'ora del pasto, l'ospite sarà tenuto a darne preventivo avviso.

DIRITTO ALLA SICUREZZA E ALL'IGIENE NELL'AMBIENTE DI LAVORO

La CRA "Dr. Gianni Perini" in ottemperanza al Dlgs. 81/2008 ha predisposto:

- Il documento sulla Valutazione dei Rischi con analisi dettagliata delle mansioni svolte dai lavoratori e una verifica dei rischi specifici connessi. Tutti i dipendenti vengono sottoposti periodicamente a visite mediche da parte del medico del lavoro consulente della struttura.
- Un piano di emergenza allo scopo di fronteggiare ipotizzate situazioni di pericolo grave che potrebbero verificarsi: dettaglio delle procedure di evacuazione da attuare, predisposizione e dislocazione nella struttura di planimetrie indicanti le vie di fuga e la dislocazione dei mezzi antincendio; in ottemperanza del DM 10/03/1998 vengono effettuate verifiche periodiche ai dispositivi antincendio con la tenuta di apposito registro.
- La ditta GEMOS che gestisce il servizio di ristorazione in ottemperanza del D.lvo 155/97 ha redatto il documento di autocontrollo (HACCP), protocolli e procedure di lavoro per ottenere alimenti igienicamente sicuri.
- Documento di valutazione del rischio legionellosi ed è adottato un sistema di prevenzione e controllo della legionellosi.

DIRITTO ALLA PRIVACY

L'ente promuove il diritto alla privacy attraverso soluzioni di tipo strutturale e il pieno rispetto della normativa vigente sulla tutela dei dati personali.

In particolare:

- Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardante l'ospite (le sue condizioni di salute ed altro), fornendole solo a lui direttamente o ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate;
- Al momento del ricovero viene richiesto al paziente o ai suoi familiari il consenso per il trattamento dei suoi dati personali sanitari limitatamente alle esigenze riguardanti il ricovero;
- Ai sensi del Reg. UE 679/2016 i dati personali acquisiti nell'ambito della nostra attività, verranno trattati nel rispetto della normativa richiamata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività dell'Ente.

Per il trattamento dei dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione raffronto, utilizzo, blocco, comunicazione, ovvero la combinazione di due o più tali operazioni.
Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e sarà effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.
Si informa l'utenza che il trattamento dei dati personali fornitici, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale dell'Ente, potrà essere effettuato:

- Da società, enti o consorzi che, per l'Ente, forniscano specifici servizi elaborativi o che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto a quella dell'Ente, ovvero ancora attività necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi che la stessa utenza ha richiesto o richiederà in futuro.
- Da soggetti la cui facoltà di accedere ai dati personali sia riconosciuta da leggi o regolamenti.
- Dai soggetti quali il trasferimento dei dati personali sia comunque necessario o funzionale allo svolgimento dell'attività dell'Ente.

Si fa presente che l'eventuale rifiuto a fornire dati personali e ad utilizzare la comunicazione ai soggetti appartenenti alle categorie qui sopra indicate potrebbero comportare la mancata esecuzione di alcune operazioni o dei servizi richiesti dall'ospite.

DIRITTO A MANTENERE LEGAME CON IL TERRITORIO

L'ospite ha diritto, compatibilmente alle sue condizioni di salute e se lo desidera, a mantenere uno stretto legame con il territorio e ad un adeguato livello di coinvolgimento sociale.

- L'ubicazione dell'Ente risulta al centro del paese e garantisce la tutela agli ospiti anche sotto il profilo del coinvolgimento sociale all'interno della vita del paese, senza creare situazione di ghettizzazione.
- La realtà del volontariato è ben inserita all'interno della struttura: accedono infatti diversi gruppi di volontariato, alcune per occasioni periodiche (feste, celebrazioni religiose, uscite sul territorio) altre per collaborazione continuative (funzioni religiose).

INFORMAZIONE/FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

Tutte le comunicazioni di interesse generale relative alle attività della struttura, progetti ed eventi esterni, vengono affisse sul pannello nell'atrio per un facile reperimento da parte di tutti coloro che

entrano in Istituto. Le comunicazioni particolarmente importanti vengono consegnate direttamente a mano ai familiari o tramite mail.
La struttura si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi ogni anno.

SMARRIMENTO OGGETTI

All'atto dell'ingresso dell'ospite in Istituto viene sconsigliato di conservare presso di sé oggetti di valore (gioielli, monili, ecc.) o somme di denaro. La struttura **non** si assume la responsabilità della loro tutela. L'Istituto, inoltre, **non** è responsabile per gli eventuali smarrimenti di cellulari, device e protesi (auricolari/dentarie etc.). È assolutamente necessario, comunque, che eventuali furti o smarrimenti vengano tempestivamente comunicati ai responsabili di struttura.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI
REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Il soggiorno residenziale è ispirato a favorire una permanenza piacevole, garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale.
È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente:

- l'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura;
- è vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, coperte elettriche, ecc.);
- l'utente è tenuto a mantenere un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- è consentito l'utilizzo di apparecchi audio – video (TV – HI FI) nel rispetto della quiete degli altri utenti;
- è vietato fumare in tutti i locali della struttura;
- se i familiari intendono affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventivamente comunicazione al Coordinatore;
- rispettare le norme di sicurezza indicate nelle apposite segnaletiche;
- contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune;
- utilizzare con discrezione i telefoni cellulari;
- è vietato il consumo di alcolici all'interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti;
- è fatto divieto di portare direttamente all'ospite bevande alcoliche, alimenti deperibili e medicinali. In ogni caso se i familiari e/o visitatori in genere intendono offrire beni alimentari e/o bevande all'ospite visitato, debbono ottenere il preventivo assenso dal personale infermieristico ed attenersi alle regole di tracciabilità dell'alimento.
- ai sensi del vigente codice di comportamento dei dipendenti sono vietati compensi di ogni genere al personale che opera in struttura.

DIRITTI E DOVERI

L'Ente si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi che offre e chiede agli ospiti e ai loro familiari un coinvolgimento attivo in questo processo.
Sono assicurati:

- il diritto all'informazione: l'ospite ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e sulle

procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre il diritto di poter identificare i immediatamente gli operatori dell'istituto con cui si relaziona;
- il diritto a ricevere le prestazioni comprese nella retta versata;
- il diritto all'equità nel trattamento: l'ospite ha diritto a un equo ed imparziale trattamento da parte dell'istituto. L'istituto non deve privilegiare nessuno, sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei vari regolamenti;
- il diritto alla privacy: l'ospite ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza;
- il diritto alla riservatezza della persona fisica e dei propri spazi personali;
- il diritto di accesso ai documenti amministrativi: l'ospite ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda. L'ente garantisce all'utente/ospite la trasparenza degli atti amministrativi ai sensi di legge;
- il diritto di conservare presso la propria stanza oggetti personali che non creino criticità di ingombro e di sicurezza nelle proprie camere per sé e per gli altri ospiti;
- il diritto di entrare/uscire liberamente dalla struttura da parte degli ospiti con adeguate condizioni di autonomia e orientamento (previa comunicazione ed autorizzazione da parte del personale preposto);
- il diritto di ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di familiari ed amici secondo gli orari di struttura;
- il diritto di mantenere la disponibilità del posto in caso di ricovero ospedaliero o di assenza (secondo le modalità stabilite dal contratto).

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti, è un rispetto verso la comunità sociale e contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni.
Gli ospiti o i loro familiari / rappresentanti nella fruizione del servizio devono:
- attenersi alle regole, alle procedure e agli orari dei servizi, accogliendo le indicazioni del personale;
- affidarsi alla professionalità degli operatori, e rivolgersi con fiducia e collaborazione, in quanto le scelte tecniche sono il frutto del lavoro di equipe professionali;
- rispettare gli altri utenti, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio e disturbo;
- partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente, corrispondendo la retta pattuita secondo le modalità concordate;
- disporre del proprio corredo personale (identificato attraverso l'apposizione di un numero assegnato dal servizio guardaroba) come richiesto al momento dell'ingresso dalla struttura, rispettare gli spazi assegnati;
- comunicare le uscite al personale preposto;
- rispettare i divieti di fumo;
- rispettare le norme di sicurezza indicate nella relativa segnaletica.

COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La CRA deve garantire tre ambiti:
- la residenzialità, una sistemazione residenziale con una connotazione il più possibile domestica così da costituire una continuità nella sua vita, in modo tale da rispettare il bisogno individuale di riservatezza e di privacy e da stimolare al tempo stesso la socializzazione

- il livello sanitario, tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire, curare e riabilitare le malattie croniche e le loro riacutizzazioni.
- il livello assistenziale, indirizzato verso un'assistenza personalizzata orientata al miglioramento dei livelli di autonomia, al mantenimento degli interessi personali ed alla promozione del benessere.

L'obiettivo è dunque quello di garantire all'utente/ospite una buona assistenza sanitaria e sociale, con particolare attenzione alla soddisfazione e al benessere articolati sul triangolo persona/famiglia/servizi e dunque la qualità della vita degli ospiti.

A tal fine vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale una serie di indicatori di misura del benessere della persona e della qualità dell'assistenza erogata. Per le strutture accreditate vengono definiti dalla regione Emilia-Romagna, ai sensi della DGR 514/2009 e delle successive integrazioni. In questo modo si intende verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

Nella tabella sottostante si riportano gli indicatori di qualità adottati:

INDICATORI GENERALI	
1	Percentuale PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose
2	Percentuale PAI elaborati nell'anno con il coinvolgimento dell'ospite o del familiare delegato
3	Percentuale ospiti frequentanti da almeno 6 mesi soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
4	Percentuale operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa
5	Percentuale ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine del letto)
6	Percentuale PAI attivi riportanti annotazioni/obiettivi riferiti alla persona, corredate della firma/sigla dei componenti equipe attestanti così la diversa tipologia di intervento
7	Numero eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione agenti infettivi organizzati dal servizio o da altri soggetti a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna
8	Numero incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme operatori, familiari e utenti
9	Percentuali cartelle/PAI che riportano obiettivi ed azioni conseguenti alla misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS/PAINAD
10	Percentuale ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
11	Numero azioni preventive e correttive attuate dal servizio (sulla base di valutazioni di operatori e/o utenti)
INDICATORI SPECIFICI	
1	Nr. Medio di bagni di pulizia su base mensile per ospiti che non presentano controindicazioni sanitarie all'effettuazione del bagno
2	Percentuale di miglioramento delle lesioni da pressione 4° stadio
3	Percentuale ospiti presenti nel periodo che hanno sviluppato LDP di 2° grado o superiori in struttura
4	Percentuale PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative

	all'accompagnamento alla morte
5	Percentuale di ospiti deceduti in struttura rispetto al totale degli ospiti deceduti

INDICATORI PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELLA VITA E DELL'ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DEMENZA	
1	Percentuale operatori che hanno partecipato ad eventi formativi specifiche su tematiche della demenza
2	Percentuale ospiti che assumono terapie con sedativi/antipsicotici atipici/ansiolitici/ipnoinduttori

Al fine di garantire il soddisfacimento nel tempo dei bisogni la CRA si è dotata di strumenti per monitorare e tenere sotto controllo i processi considerati critici. In coerenza con la politica della struttura che pone l'utente al centro del servizio, diventa prioritario gestire il processo di verifica dei risultati.
Per poter gestire tale processo sono stati individuati diversi strumenti:

- gestione delle Non Conformità e degli eventi critici
- gestione dei reclami, dei Suggerimenti degli utenti e Elogi
- verifica strutturata della Soddisfazione degli utenti (questionari di gradimento ospiti, familiari, operatori)
- gestione delle attività Correttive e Preventive
- verifiche Ispettive Interne
- verifiche Ispettive Esterne

Il questionario di gradimento dell'utenza e dei familiari:
la soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'ente, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.
Pertanto, l'ente somministra periodicamente a tutti gli utenti/familiari un questionario di gradimento. I questionari una volta compilati, devono essere inseriti nell'apposito contenitore ubicato all'ingresso della struttura, in modo da garantire l'anonimato.
I dati raccolti vengono elaborati e analizzati dalla direzione in modo da individuare eventuali azioni correttive sugli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.
I risultati vengono portati a conoscenza sia ai familiari che agli operatori nelle riunioni e pubblicati nella bacheca delle comunicazioni.

I reclami, suggerimenti ed elogi:
l'utente può inoltrare segnalazione di disservizi e suggerimenti, compilando l'apposito modulo allegato alla carta dei servizi e sempre a disposizione in struttura.
È possibile recapitare i moduli all'istituto con le seguenti modalità:

- tramite servizio postale
- tramite consegna a mano c/o uffici
- tramite e-mail, pec o fax

Eventuali segnalazioni verbali dovranno essere effettuate al personale preposto.

CRA "DR. GIANNI PERINI"
CORTEMAGGIORE (PC)

CARTA DEI SERVIZI

RICEVUTA DI CONSEGNA

Il/la sottoscritto …….
(cognome e nome dell'ospite)

Oppure

Il/la sottoscritto…….., in qualità di (specificare il grado di parentela) ……dell'ospite …….. ……

DICHIARA

Di aver ricevuto copia della Carta dei Servizi e del modulo di segnalazione reclami o suggerimenti.

Corte maggiore lì,……..

…….

ALLEGATO A

MODULO DI COMUNICAZIONE DELL'UTENTE

OSPITE:

NOME
COGNOME

GENERALITA' DEL RICHIEDENTE QUALORA DIVERSO DALL'OSPITE:

NOME
COGNOME
INDIRIZZO
TELEFONO

Familiare □ Visitatore □ Altro □

Tipo di comunicazione:

□ Segnalazione □ Reclamo □ Suggerimento ☐ Apprezzamento

DESCRIZIONE:

Cortemaggiore, lì _____

CASA PROTETTA DR. GIANNI PERINI	QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI	Pag. 1/4 – Rev. 03

Gentile Signora, Egregio Signore
La invitiamo a compilare il seguente questionario per comprendere meglio le esigenze dei nostri ospiti. La Sua opinione e i Suoi suggerimenti ci saranno di grande utilità per migliorare la qualità del nostro servizio. Ringraziandola per la gentile collaborazione, La invitiamo a imbucare il questionario compilato nell'apposito contenitore che troverà all'ingresso.

N.B.: per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

1. E' SODDISFATTO DEL MODO IN CUI IL SUO FAMILIARE E' STATO ACCOLTO DURANTE I PRIMI GIORNI DI PERMANENZA NELLA STRUTTURA?

☐ molto
☐ abbastanza
☐ poco
☐ molto poco
☐ non so

2. SECONDO LEI IL PERSONALE E' PROFESSIONALMENTE PREPARATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLO DEL SUO FAMILIARE?

☐ molto
☐ abbastanza
☐ poco
☐ molto poco
☐ non so

3. VIENE INFORMATO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERMIERI, OSS) SULLE CURE RIVOLTE AL SUO FAMILIARE?

☐ molto
☐ abbastanza
☐ poco
☐ molto poco
☐ non so

4. DESIDEREREBBE ESSERE:

☐ più informato di adesso
☐ va bene così

5. COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI DELL'ASSISTENZA CHE IL SUO FAMILIARE RICEVE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Cure Mediche	☐	☐	☐	☐	☐
Cure Infermieristiche	☐	☐	☐	☐	☐
Addetti all'Assistenza	☐	☐	☐	☐	☐
Fisioterapia	☐	☐	☐	☐	☐
Animazione	☐	☐	☐	☐	☐

6.COME VALUTA IL COMPORTAMENTO TENUTO DAL PERSONALE NEI CONFRONTI DEL SUO FAMILIARE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Medici	☐	☐	☐	☐	☐
Infermieri	☐	☐	☐	☐	☐
Addetti all'assistenza	☐	☐	☐	☐	☐
Fisioterapista	☐	☐	☐	☐	☐
Animatrice	☐	☐	☐	☐	☐

7.COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Servizio Ristorazione	☐	☐	☐	☐	☐
Pulizia locali	☐	☐	☐	☐	☐
Lavanderia/guardaroba	☐	☐	☐	☐	☐
Manutenzione	☐	☐	☐	☐	☐
Serv. Amministrativo	☐	☐	☐	☐	☐
Barbiere/Parrucchiera	☐	☐	☐	☐	☐

8. COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI RELAZIONALI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Tutela riservatezza	☐	☐	☐	☐	☐
Rapporto con il Coordinatore/Responsabili	☐	☐	☐	☐	☐
Condivisione PAI	☐	☐	☐	☐	☐
Applicazione Carta servizi	☐	☐	☐	☐	☐
Chiarezza Carta Servizi	☐	☐	☐	☐	☐

9. COME VALUTA I SEGUENTI ASPETTI ORGANIZZATIVI ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde
Personalizzazione camera	☐	☐	☐	☐	☐
Comfort degli ambienti	☐	☐	☐	☐	☐
Varietà menù	☐	☐	☐	☐	☐
Risposte alle esigenze alimentari	☐	☐	☐	☐	☐
Spazi di intimità/privacy	☐	☐	☐	☐	☐

10. LE E' MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO ALLA STRUTTURA PROBLEMI O DISSERVIZI PARTICOLARI?

- ☐ spesso
- ☐ raramente
- ☐ mai

11. SE LE E' CAPITATO CHE TIPI DI PROBLEMI ERANO? _____

_____

_____

12. SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME LA STRUTTURA RISOLVE LAMENTELE O PROBLEMI PARTICOLARI?

- ☐ molto
- ☐ abbastanza
- ☐ poco
- ☐ molto poco
- ☐ non so

13. QUALE E' LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DELLA STRUTTURA?

_____

_____

14. E QUELLA CHE LE PIACE DI MENO

_____

_____

15. RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI, COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SULLA STRUTTURA E'?

- ☐ migliore di quanto pensassi
- ☐ esattamente come me la immaginavo
- ☐ peggio di quanto pensassi
- ☐ non so

16. SE DESIDERA ESPRIMERE ALTRI PARERI O SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO, LO FACCIA QUI DI SEGUITO

_____

_____

17. SECONDO LEI IL SUO FAMILIARE SI TROVA BENE PRESSO LA NOSTRA RESIDENZA? SI' ◯ NO ◯

18. CONSIGLIEREBBE AD UN SUO CONOSCENTE LA NOSTRA STRUTTURA ?
SI' ◯ NO ◯

19. COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA STRUTTURA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

- ☐ molto soddisfatto
- ☐ soddisfatto
- ☐ abbastanza soddisfatto
- ☐ poco soddisfatto
- ☐ molto poco soddisfatto

GRAZIE PER LA SUA COLLABORAZIONE……

NB: Dichiarazione per la legge sulla privacy: Ai sensi del decreto Reg.UE 679/16, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi