

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

CARTA DEI SERVIZI **ANNO 2025**

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Pag. 2	Presentazione della Direzione
Pag. 3	Carta dei servizi: significato del documento
Pag.3	Qualità dei servizi e accreditamento
Pag.4	Principi fondamentali della residenza
Pag.6	Organigramma
Pag. 9	Servizi erogati dalla Residenza
Pag. 9	Servizi di assistenza socio-sanitaria
Pag.12	Servizi accessori di supporto
Pag.14	Menù tipo della settimana
Pag.19	Mission della cooperativa
Pag.19	Sede e orari della Residenza
Pag. 20	Raggiungibilità della Residenza
Pag. 20	A chi si rivolge: modalità di accesso, liste di attesa
Pag. 21	Rette
Pag. 23	Accoglimento in struttura
Pag.23	Criteri presa in carico dell'utente
Pag.25	Criteri di dimissione dell'utente
Pag.26	Articolazione della struttura
Pag.28	Giornata tipo della residenza
Pag.30	Progetti finalizzati alla personalizzazione dell'assistenza
Pag.31	Sistemi di qualità
Pag.33	Forme di tutela e carta dei diritti
Pag.37	Modalità di presentazione dei reclami e suggerimenti
Pag. 38	Regolamento per rilascio Fasas
Pag.43	Dichiarazione fiscale
Pag.44	Comitato famigliari degli ospiti
Pag.44	Organo di controllo evento avverso
Pag.44	Modalità di riconoscimento degli operatori
Pag.45	Organo di vigilanza codice etico
Pag.46	allegati

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

PRESENTAZIONE DELLA DIREZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e gli operatori della nostra casa di riposo, assumono l'impegno nei confronti dell'Ospite, dei familiari e delle istituzioni al fine di migliorare continuamente il servizio offerto.

La Carta dei Servizi è uno strumento previsto dalla normativa regionale vigente finalizzato a fornire una corretta informazione sui servizi erogati dalla cooperativa e nel contempo rappresentare un valido strumento di controllo per l'ospite che vede così garantiti i principi di equità, imparzialità, efficienza e soprattutto di partecipazione attiva.

Nella realizzazione della presente carta dei servizi si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità della residenza, coinvolgendo progressivamente responsabili, operatori, ospiti, familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Il Presidente della Cooperativa: *Dott. Mario Guarnieri*

Il Coordinatore-segretario: *Rag. Antonio Laruccia*

Il Direttore Sanitario: *Dott. Adovasio Angelo*

Il Vice Direttore Sanitario: *Dott. Vincenzi Maurizio*

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

La carta dei servizi

Significato del documento

La carta dei servizi è un documento importante previsto dalla legge, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i servizi e l'ente che li eroga.

Gli obiettivi irrinunciabili della carta dei servizi sono:

- L'adozione di standard di qualità del servizio
- L'informazione sugli standard adottati
- La valutazione della qualità dei servizi erogati
- La verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- La tutela del cittadino
- L'impegno della residenza a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli

QUALITA' DEI SERVIZI ED ACCREDITAMENTO

La Struttura, per poter funzionare ed essere accreditata, deve possedere una serie complessa di requisiti strutturali tecnologici ed organizzativi che vengono periodicamente controllati dai competenti uffici della ATS di Mantova e della Amministrazione Provinciale in ottemperanza ai requisiti minimi stabiliti dal dpr. 14.01.1997, dalla dgr. nr. 7/7435 del 14/12/2005 e dalla DGR X/2569 del 31/10/2014 e successive modifiche ed integrazioni.

Con questi controlli la parte pubblica garantisce che la struttura rispetti i criteri stabiliti dalle leggi e dalle normative vigenti sia sul piano degli ambienti e degli impianti, sia su quello della tipologia delle figure professionali.

In questo contesto, la Carta dei servizi serve per consentire agli utenti ed ai loro parenti, oltre che ai pubblici delegati, di controllare costantemente che siano presenti e funzionanti tutti i servizi necessari al benessere della persona ed al regolare funzionamento della struttura.

La Carta dei Servizi costituisce inoltre la base da cui partire per realizzare un costante miglioramento delle prestazioni anche con il contributo di idee e progetti degli Ospiti e dei loro congiunti.

La griglia degli indicatori e dei criteri che viene suggerita per l'accREDITAMENTO e il riferimento alle norme UNI EN ISO 2000 è per noi un valido strumento di verifica degli standard della nostra struttura, ma è anche una indicazione circa il cammino che dobbiamo ancora percorrere (**allegato 5**). Viene acclusa da compilare come strumento di confronto con le altre strutture e con le parti sociali per verificarne ove possibile la adeguatezza e successivamente riempirla degli idonei contenuti che, già in parte esercitati, devono tuttavia essere completati.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE RESIDENZE PER ANZIANI

Nell'intento di soddisfare le esigenze di chiarezza nella gestione della struttura e le forme di coinvolgimento, tutela e trasparenza nei confronti dei cittadini, di seguito esponiamo i principi che caratterizzano questo servizio (direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994 e indirizzi elaborati dalla Commissione della Giunta Regionale del 1999):

- **Eguaglianza** - agli Ospiti della residenza viene garantito la possibilità di accedere a tutti i servizi in base alla valutazione delle loro necessità senza distinzioni di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche.
- **Imparzialità** - vengono garantite a tutti gli ospiti prestazioni di pari livello qualitativo dando priorità alle necessità mediche, ma tenendo presente le necessità di comunicazione e interazione con gli altri ospiti e gli operatori che improntano il proprio servizio alla massima professionalità, imparzialità, obiettività, giustizia.
- **Diritto di scelta** – Per facilitare la possibilità di scelta da parte dell'Utente, la visita della struttura è possibile tutte le mattine, domenica inclusa. La nostra struttura è riservata esclusivamente ad anziani totalmente e parzialmente autosufficienti.
- **Continuità** - la divisione per nuclei e le riunioni di reparto garantiscono all'anziano la possibilità di essere seguito dalla medesima équipe secondo i piani di assistenza individuale elaborati e discussi con l'anziano stesso e i suoi parenti. Tutti i servizi e l'assistenza necessaria sono garantiti tutti i giorni e l'amministrazione e il personale si impegnano a risolvere i problemi che possono presentarsi per malattie del personale o assenze o guasti all'impiantistica, senza creare discontinuità.
- **Territorialità** - l'ubicazione della *Residenza alla Pace* al centro del paese favorisce l'integrazione con il tessuto sociale e i conoscenti, consente uscite a piedi e facilita le visite da parte di amici o parenti. Il personale preposto alla animazione si preoccupa di realizzare iniziative tese a portare gli anziani a contatto con il territorio circostante in occasione di sagre o feste di varia natura oltre che organizzare brevi escursioni e uscite con il proprio pulmino, con l'aiuto e la partecipazione dei familiari.
- **Qualità della vita** - oltre l'assistenza e la cura, la *Residenza* ha tra i suoi principali obiettivi il miglioramento della qualità della vita dell'anziano. A questo scopo gli operatori stimolano attivamente l'anziano e i parenti a realizzare i possibili miglioramenti della qualità della vita affrontando le difficoltà che possono emergere e suggerendo le relative soluzioni. Tutto questo sia all'interno della struttura (accogliendo le richieste variamente formulate sulle esigenze quotidiane) sia all'esterno, favorendo le uscite e i rientri a casa.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

- **Partecipazione** - le richieste degli Ospiti e dei loro parenti in merito alla qualità ed efficienza del servizio vengono accolte sia mediante colloqui con i responsabili dei vari settori sia mediante questionari somministrati agli Ospiti e ai loro parenti a cadenza annuale, sia mediante moduli per reclami. La valutazione dei questionari viene fatta in prima battuta dal direttore amministrativo e dal direttore sanitario che possono convocare riunioni o prendere provvedimenti. Semestralmente una riunione di reparto viene dedicata alla analisi delle problematiche emerse.

- **Sussidiarietà e Cooperazione** – l'amministrazione della residenza è attivamente alla ricerca di cooperazione con associazioni di volontariato che integrino i servizi presenti nel rispetto dell'operatività della struttura e dei compiti specifici del personale qualificato e formato all'assistenza.

- **Efficienza ed Efficacia** - i servizi e le prestazioni sono costantemente monitorati mediante analisi dei costi e della qualità per tendere a un costante miglioramento della assistenza senza spreco di risorse coinvolgendo gli operatori, gli Ospiti e i loro Parenti per risolvere i problemi che si presentano.

La Residenza si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità ed a rendere comprensibili gli obiettivi di ogni attività, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti; in questo contesto il personale partecipa a corsi di formazione e riqualificazione con regolarità.

Si veda all'All. 1 la Carta dei Diritti della persona anziana.

La Residenza Sanitaria Assistenziale *Alla Pace*, si inserisce a pieno titolo nella normativa esistente, dal "progetto obiettivo anziani" del 1992 alla legge quadro approvata dal Parlamento Italiano nel 2000 e in piena aderenza alla D.G.R. X/2569 del 31/10/2014. Questi riferimenti normativi trovano fondamento nel profondo cambiamento culturale avvenuto negli ultimi decenni, dal concetto di carità e beneficenza a quello di **diritto di cittadinanza**.

Il diritto alla salute e al benessere sanciti dalla Costituzione e da molte leggi sono diventati realtà concreta attraverso l'impegno quotidiano di tutti i soggetti che vivono all'interno della struttura (ospiti, operatori, parenti).

La nostra residenza risponde alle esigenze degli Ospiti sia dal punto di vista sociale che sanitario.

Aspetti rilevanti che la Casa di Riposo pone nei suoi obiettivi sono, la cura della **vivibilità** degli ambienti, la piena soddisfazione delle necessità del singolo ospite, l'adeguamento della Struttura ai ritmi ed esigenze delle singole persone, la promozione di aperture e collegamenti con la realtà sociale esterna.

Cerchiamo di mantenere vivi gli interessi personali con attività di animazione interna, promozione di occasioni collettive di incontro con i parenti, gite e animazione.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Perseguiamo il continuo miglioramento delle condizioni di benessere degli Ospiti, sviluppando forme di assistenza coerenti con i loro bisogni, le loro abitudini e le loro attese sia all'interno che all'esterno della struttura.

Un punto di forza della Cooperativa è la **presenza quotidiana** e la **reperibilità** continua del medico, la presenza H/24 del personale infermieristico ed assistenziale, la collaborazione specialistica necessaria, con prestazioni diagnostiche (ecg in telemedicina, ecografia di primo livello, a pagamento) e curative (somministrazione farmaci anche complessi con la collaborazione dei colleghi ospedalieri; per esempio chemioterapia in loco, emotrasfusioni e piccola chirurgia).

La fisioterapia è mirata al mantenimento delle funzioni esistenti e al recupero di quelle possibili. Il Consiglio di Amministrazione ha voluto ed imposto un elevato livello di animazione poiché è ferma la convinzione che la prima battaglia da combattere con gli anziani ed i loro congiunti, sia quella contro la solitudine; che vada pertanto soddisfatto il bisogno di relazione ed evitato il senso di abbandono e di inutilità.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

RUOLI-CHIAVE SOCIALI E SANITARI

(VEDI SCHEMA ORGANIGRAMMA-FUNZIONIGRAMMA NEGLI ALLEGATI)

All'interno della Struttura operano figure professionali con ruoli e funzioni precise e definite da protocolli che vengono aggiornati continuamente in base alle nuove normative e alle esperienze fatte. Tutto il personale è dotato di qualifiche specifiche e partecipa periodicamente ad attività di formazione ed aggiornamento professionale coordinate e promosse dalla struttura, ma anche da altri Enti. Ricerchiamo continuamente la condivisione della gestione dell'Ospite con i suoi congiunti in quanto riteniamo che solo così si possa garantire un buon livello di vita agli Ospiti.

Le riunioni periodiche e il confronto continuo tra i diversi operatori assicurano una visione generale delle esigenze. Va inoltre sottolineato che il numero ridotto degli ospiti consente una buona qualità delle relazioni umane e un elevato grado di personalizzazione degli interventi.

Direzione

Presidente della Cooperativa : **Dott. Mario Guarnieri**
 Coordinatore-Segretario : **Rag. Antonio Laruccia**
 Coordinatore Sanitario : **Dott. Adovasio Angelo**
 Vice Coordinatore Sanitario : **Dott. Vincenzi Maurizio**
 Coordinatrice di Struttura: **Infermiera Boselli Paola**

Coordinatore-segretario

Il rag. Antonio Laruccia è il Direttore, responsabile sia dei servizi assistenziali sia della organizzazione e gestione amministrativa; è presente in struttura la mattina dal martedì al sabato e si occupa della amministrazione e delle scelte gestionali tese ad un costante miglioramento dei servizi erogati; cura inoltre i rapporti con l'ATS Val Padana di Mantova, con la Regione e coordina tutta l'opera di manutenzione sia ordinaria che straordinaria della struttura, organizza tutta la materia attinente alla sicurezza, con il supporto di una R.S.P.P. interna e di una operatrice abilitata A.S.P.P.; è disponibile per incontri con gli ospiti ed i parenti previo appuntamento, anche nei giorni festivi ed è sempre reperibile.

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Figure professionali

Nell'area e nell'organizzazione dei servizi residenziali per anziani operano diverse figure professionali

Area Socio-Assistenziale

Preposti al Coordinamento sono il Direttore Amministrativo Laruccia quale Datore di Lavoro e l'**Infermiera Boselli Paola quale Coordinatrice della Struttura**.

La Coordinatrice Boselli Paola costituisce il punto di riferimento delle OSS/ASA e si inserisce nell'organizzazione tra direzione sanitaria ed amministrativa, uffici e servizi interni, effettua azioni di controllo e supervisione dell'attività del personale Socio-sanitario, supporta il Direttore amministrativo nella pianificazione dei turni e nelle sostituzioni conseguenti ad eventuali emergenze; contribuisce inoltre ad una adeguata collocazione degli Ospiti nelle stanze e usualmente mantiene i rapporti con i parenti degli Ospiti. Si ricorda che, in accordo con medici e infermiere, si possono operare spostamenti degli Ospiti per esigenze di organizzazione e funzionamento della struttura.

Le responsabili degli approvvigionamenti di materiali (ad esclusione di alimenti i cui acquisti vengono gestiti dalle cuoche) sono le addette alle pulizie MOTTERANI BRITTA e PICCININI STEFANIA.

Servizio Assistenziale

Viene assicurato dal personale **OSS/ASA** presente in struttura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, che supportano e garantiscono l'assistenza di base e il soddisfacimento dei bisogni primari e secondari, supplendo alle carenze di autonomia degli ospiti stessi, nelle loro funzioni personali essenziali. Queste figure curano la corretta mobilitazione degli Ospiti allettati, l'igiene, i cambi della biancheria. L'igiene personale completa (bagno completo) è garantita secondo programmazione settimanale ed effettuata in locali attrezzati.

Servizio di Animazione

n. 2 Animatrici con servizio attivo dal lunedì al sabato e in corrispondenza a particolari eventi anche due domeniche al mese. Questo servizio garantisce la programmazione quotidiana di attività ricreative e culturali al fine di favorire la socializzazione e di favorire le attitudini e valorizzare la personalità del singolo.

Area sanitaria

Coordinata dal Direttore Sanitario dott. Adovasio Angelo e dal Vice Direttore Sanitario dott. Vincenzi Maurizio.

n. 4 Medici (dott. Maurizio Vincenzi, dott.ssa Talassi Giulia, oltre al Direttore Sanitario e Vice Direttore Sanitario) svolgono la loro attività all'interno della Residenza per un totale di 21 ore settimanali di presenza in orari concordati con l'amministrazione. Questi professionisti garantiscono inoltre la reperibilità costante nell'arco delle 24 ore entro 30 minuti dalla chiamata.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

n. 3 infermiere professionali Boselli Paola 38h sett, Bardini Gloria 38 h sett., Boschini Michelle per 20 ore settimanali.

Le infermiere identificano i bisogni dell'utente, gestiscono e valutano gli interventi assistenziali e sanitario- infermieristici.

n. 1 fisioterapista sig.ra Claudia Franciosi, a 38 ore settimanali di cui 19 dedicate al servizio C-DOM e 19 dedicate agli ospiti della RSA; è presente nel turno diurno ed attua interventi sulla sfera psicomotoria; opera in RSA ed in via complementare nel servizio di Cure Domiciliari nel Distretto Sanitario di Ostiglia.

n. 1 fisioterapista 20 ore settimanali, Giulia Melegari, che coadiuva la terapeuta della riabilitazione nell'attività rivolta agli/alle Ospiti della Struttura e ricopre il ruolo di Vice-coordinatrice.

Area amministrativa

Coordinata dal direttore Amministrativo e da due Impiegate.

n. 1 Responsabile di struttura, Coordinatore amministrativo e Datore di Lavoro, Rag. Antonio Laruccia

n. 2 Impiegate Rag. Chiccoli Chiara e Rag. Celegghin Fabiana.

Svolgono pratiche di segreteria di ordinaria amministrazione, tengono i rapporti con gli Ospiti e i parenti, prestano la loro opera per risolvere tutti i problemi organizzativi inerenti le pratiche burocratiche ed amministrative, facilitano il compito sia degli ospiti che dei parenti durante la fase di inserimento e li seguono nel periodo di permanenza in modo continuo; mantengono anche i rapporti con i fornitori e con l'ATS di Mantova.

Area servizi generali

Attività amministrativa coordinata dal Direttore Amministrativo e dalle due Impiegate in collaborazione con i responsabili di settore.

n. 1 manutentore part-time per 28h settimanali.

n. 2 persone addette alla lavanderia una a 38 ore ed 1 a 19 ore settimanali

n. 2 addette alla cucina, a 38 ore settimanali

n. 3 addetti alle pulizie: 1 a 38 ore; 1 a 19 ore ed 1 a 24 ore settimanali

(schema organigramma allegato 12)

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

I SERVIZI EROGATI NELLA RESIDENZA

1- SERVIZI DI ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

All'interno della struttura vengono assicurate prestazioni di rilievo sanitario quali:

Assistenza medico generica e di coordinamento sanitario

Il servizio è diurno da parte dei tre medici convenzionati di cui 1 specialista in psichiatria, con reperibilità notturna.

I medici compilano la cartella clinica all'ingresso e la tengono regolarmente aggiornata con tutti i dati sanitari rilevanti. Impostano e modificano le terapie individuali. Eseguono visite sia a cadenza programmata sia secondo le necessità dei singoli ospiti. Si avvalgono per problemi specifici sia di consulenti specialisti presso la residenza che presso i poliambulatori del presidio ospedaliero di Pieve di Coriano o Mantova.

E' disponibile il servizio di telemedicina per la consulenza cardiologica. Il tracciato elettrocardiografico viene trasmesso via telefono ai cardiologi che in tempo reale effettuano una consulenza telefonica con i nostri medici (a pagamento per il costo di €30,00)

Vengono eseguite ecografie e ecodoppler di primo livello presso la Struttura. (a pagamento per il costo di €50,00).

Il servizio di fisiatria si avvale di un consulente a contratto con accesso mensile programmato e al bisogno.

Per la diagnostica strumentale complessa e di laboratorio ci si avvale delle strutture dell'Ospedale di Pieve di Coriano.

All'interno della struttura vengono gestiti cateteri venosi centrali, ossigeno tp a lungo termine, due concentratori di ossigeno, nutrizione enterale con sondino naso gastrico, emotrasfusioni, interventi di piccola chirurgia, paracentesi e toracentesi.

In caso di necessità i medici assistono i degenti durante il trasporto verso l'ospedale. Durante le ore di presenza o previo appuntamento i medici sono a disposizione per colloqui con i familiari. Gli orari di ricevimento sono esposti presso l'ambulatorio medico situato al primo piano della residenza.

Assistenza farmaceutica, parafarmaceutica e dei presidi

Questo servizio è a totale carico della Residenza.

La politica gestionale portata avanti dalla struttura è di limitare l'uso dei farmaci al necessario per evitare tutte le complicazioni legate alle poli-terapie e di privilegiare l'uso di presidi esterni (pannoloni), preferendoli ai cateteri, effettuando i cambi a richiesta e non ad orario per lasciare la possibile autonomia ed evitare le complicanze. Infatti riteniamo, e verifichiamo, che un corretto uso dei pannoloni non conduce ad un incremento dei decubiti e che, viceversa, un catetere vescicale a permanenza è fonte di infezioni continue e disagi.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Assistenza infermieristica

Si svolge con continuità in orario diurno e con reperibilità notturna;

In accordo con le altre figure gestionali individua il modello e i metodi di assistenza complessiva della struttura.

L'infermiera sorveglia le funzioni vitali e somministra le terapie e raccoglie le esigenze di vita suggerendo come ottimizzare il rapporto tra malattia e capacità dell'ospite di relazionarsi.

Inoltre elabora programmi di assistenza infermieristica individuali e ne garantisce l'integrazione con i programmi di intervento socio assistenziale condivisi con tutte le figure professionali in sede di sviluppo del Piano Assistenziale.

Fondamentale è la sua supervisione in tutti gli ambiti di carattere sanitario assistenziale.

Assistenza riabilitativa

Il fisioterapista svolge il programma riabilitativo indicato dai medici della struttura o dal medico fisiatra ed è responsabile della corretta esecuzione del proprio lavoro.

Il programma riabilitativo viene annotato sulla scheda riabilitativa individuale e aggiornato periodicamente.

La fisioterapista è responsabile della scelta degli ausili da assegnare agli ospiti che ne necessitano; inoltre può indicare prescrizioni dettagliate sulla movimentazione degli ospiti e sulle posture da adottare sia in carrozzina sia a letto, al fine di evitare danni all'apparato muscolo-scheletrico e di prevenire piaghe da decubito.

Gli obiettivi principali della attività del fisioterapista sono.

- miglioramento delle capacità motorie
- autonomia nella deambulazione e negli spostamenti
- mantenimento delle funzionalità residue di vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, mangiare, etc...)
- prevenzione di disabilità e della cronicità di patologie ortopediche o neurologiche
- creazione di momenti di aggregazione tra gli ospiti in collaborazione con il servizio animazione tramite attività occupazionali, attività motoria dolce di gruppo, giochi con la palla.

Attività di animazione

Il settore animazione, cui l'Amministrazione tiene con particolare attenzione e dedica risorse con continuità, propone attività individuali e di gruppo, anche in collaborazione con i familiari (risorsa fondamentale), con le fisioterapiste e con la collaborazione di tutto il personale della struttura.

Molte sono le proposte e le realizzazioni: lavagna interattiva, lettura di quotidiani e libri, visione di film spesso tratti dai libri letti insieme, attività motoria di gruppo, ascolto di brani musicali secondo le richieste degli ospiti, attività di decorazione e disegno con realizzazione di lavoretti legati ad eventi significativi nella residenza. Inoltre si

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

realizzano giochi di società (carte, birilli, tombola) e, escursioni nei dintorni, uscite al ristorante o a mostre, partecipazione alle occasioni di festa del paese.

Per soddisfare le esigenze di ospiti che richiedono un rapporto individualizzato si svolgono conversazioni personali che permettono di soddisfare la necessità di essere ascoltati e di conoscere le singole esigenze. L'ubicazione della residenza consente inoltre di accompagnare gli ospiti, anche individualmente, a fare brevi passeggiate nel paese fino a un bar per un gelato, o per piccoli acquisti.

Le animatrici, inoltre, si occupano di mantenere tutti i contatti con le strutture esterne per la programmazione di tutte le attività sul territorio: Santuario della Madonna della Comuna, Chiesa parrocchiale, ristorante, Comune di Borgofranco Po, servizio postale, negozi, bar, etc..

Disponibilità d'ausili

La struttura garantisce per portatori di handicap o per ospiti con impossibilità fisica gli ausili necessari.

Dietro richiesta del fisiatra o del medico di struttura vengono assegnati gli ausili idonei forniti dalla A.T.S. quali tripodi, carrozzine, deambulatori. Ogni letto è dotato di materasso antidecubito e di spondine ed è articolato.

La palestra è attrezzata con letto bobath per attività motorie assistite attive e passive, ausili per la deambulazione, scala, parallele, deambulatori (roller con appoggi ascellari) quadripodi, tripodi, bastoni, cyclette da camera e pedaliera.

Alle zone di piano dedicate alla riabilitazione sono presenti attrezzi riabilitativi idonei.

Cartella informatizzata

Tutta l'attività sanitaria e socio-sanitaria svolta dagli operatori ed operatrici, viene registrata su scheda sanitaria informatizzata; questa scelta, seppur onerosa per la Struttura, garantisce un maggior livello di attenzione verso l'ospite, riduzione degli errori degli operatori e maggiore affidabilità nelle valutazioni cliniche dei pazienti.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

2-SERVIZI ACCESSORI O DI SUPPORTO

Trasporto degli ospiti

Per garantire il trasporto per le necessità diagnostico-terapeutiche è a disposizione degli ospiti un pulmino della residenza, dotato di pedana meccanizzata di carico per il trasporto di Ospiti in carrozzina.

Per gli allettati si ricorre alle ambulanze della croce rossa o altri enti analoghi.

Assistenza Ospedaliera

Nel caso di ricovero ospedaliero (O.C. di Pieve di Coriano) di un paziente della Struttura, qualora il familiare richieda assistenza socio-sanitaria presso l'ospedale, la Cooperativa, provvederà a fornire assistenza, solo in caso di disponibilità di personale; il costo del servizio sarà equiparato al costo/ora previsto nel servizio di RSA Aperta (in convenzione con ATS di Mantova).

Servizio guardaroba e lavanderia (non a secco)

Si occupa di tutta la biancheria piana, con programmi di lavaggio, asciugatura e stiratura con apparecchiature idonee sia per le ordinarie necessità sia per il materiale presunto infetto. Gestisce anche la biancheria e gli indumenti personali con l'unica limitazione dei capi delicati (seta, lana.).

La presenza del servizio all'interno della struttura consente lo scambio di informazioni e richieste tra gli ospiti e il personale della lavanderia. Ognuno ha così la possibilità di seguire e controllare la gestione dei propri indumenti e quindi di mantenere una qualità di vita il più possibile in continuità con quella domestica.

Un operatore convenzionato provvede a tutta la piccola sartoria dei capi di vestiario, con spese a carico della struttura.

Servizio parrucchiere, barbiere e callista (a pagamento)

Oltre alla normale igiene con lavaggio e asciugatura dei capelli è disponibile in struttura una parrucchiera una volta la settimana di regola il venerdì pomeriggio.

Per i costi relativi ci si può informare presso la coordinatrice di struttura.

La barba viene fatta dal personale OSS/ASA tutti i giorni.

Il podologo e callista sono presenti in Struttura su richiesta degli interessati.

Rimane la possibilità di accompagnare l'Ospite presso una parrucchiera di sua scelta sul territorio.

Assistenza religiosa

All'interno della struttura vengono tenuti regolarmente rosari.

Periodicamente si celebrano messe, mentre gli Ospiti che sono in grado di spostarsi possono seguire la messa presso la Chiesa Parrocchiale.

Nel corso dell'anno si fanno visite al Santuario della Madonna della Comuna.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Su richiesta individuale sono garantiti incontri con un sacerdote all'interno della struttura.

Non ci sono limitazioni per i praticanti di culti diversi.

Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è garantito dalla cucina interna alla struttura che si avvale della collaborazione di una dietista esterna alla struttura che provvede ad articolare i menù di tipo invernale ed estivo, su quattro settimane, sulla base delle indicazioni mediche tenendo conto delle esigenze degli ospiti, sempre assicurando un adeguato apporto calorico e l'utilizzo di prodotti e alimenti selezionati e certificati.

È stata posta la massima attenzione alla stagionalità degli alimenti alla tradizione della cucina mediterranea con accenti territoriali nel rispetto delle tradizioni.

Gli Ospiti con problemi di masticazione o disfagia usufruiscono del menù del giorno in forma tritata.

Il menù offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti, 2 secondi, 2 contorni, frutta fresca di stagione o cotta, oltre alle diete per celiaci e diabetici.

Nella sala ristorante è sempre affisso il menù giornaliero.

Per quanto riguarda la colazione, si può scegliere tra latte, caffè d'orzo, the, caffelatte, biscotti integrali, fette biscottate, pane, biscotti dietetici, yogurt, budini.

Per la merenda, si può scegliere tra succo di frutta zuccherati e non, the caldo e per gli ospiti con carenze nutrizionali vengono distribuiti yogurt o budini.

Per i pazienti disfagici si provvede ad addensare le bevande con gelifica tori alimentari insapori.

DI SEGUITO VIENE RIPORTATO IL MENU' TIPO CHE E' PUBBLICATO SOLO A TITOLO ESEMPLIFICATIVO: IL MENU' REALMENTE IN VIGORE E' PRESENTE IN CUCINA E SCRITTO GIORNALMENTE SULLE LAVAGNE MENU' SITUATE NELLE SALE MENSA.

Residenza Alla Pace

COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS



V. Roncada 7 Borgofranco sul Po
46021 BORGOCARBONARA (MN)
tel 038641454 fax 038641455
Pag. Web www.residenzallapace.it
Email: info@residenzallapace.it

CARTA DEI SERVIZI

Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025

RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Menù di 4 settimane per il periodo autunno/inverno

Residenza "Alla Pace" via Roncada, 7 Borgofranco sul Po (MN) Redatto dalla Dietista Martina ~~Montesini~~
Dietista tel. 3406862621

PRIMA SETTIMANA	
LUNEDI'	
PRANZO	Minestrone con pasta Polenta con gorgonzola
CENA	Zucchine con ripieno di macinato Insalata mista/verdure cotte e pure
MARTEDI'	
PRANZO	Pasta al sugo di verdure Brasato Verdure cotte
CENA	Frittata al forno con zucchine Insalata mista/verdure cotte e pure
MERCOLEDI'	
PRANZO	Risotto con asparagi e speck Pesce al vino bianco Insalata mista/verdure cotte
CENA	Vellutate di piselli Prosciutto cotto e salame Insalata mista/verdure cotte e pure
GIOVEDI'	
PRANZO	Pasta e fagioli Oste al forno Insalata mista/verdure cotte
CENA	Tortino di zucchine (sola pomodoro e formaggio) Insalata mista/verdure cotte e pure
VENERDI'	
PRANZO	Pasta integrale alla norma (melanzane e pomodoro) Pesce grigliato Insalata mista/verdure cotte e pure
CENA	Polpetta di carne con pomodoro Insalata mista/verdure cotte e pure
SABATO	
PRANZO	Risotto con funghi Amato di vitello Zucchine trifolate e patate amate
CENA	Vellutate di zucca Pesce al forno con zucchine e pomodorini Insalata mista/verdure cotte e pure
DOMENICA	
PRANZO	Tortellini in brodo Sottoli misti (gallina/cotechino) Spinaci e pure Dolce
CENA	Minestrone Formaggi misti Insalata mista/verdure cotte e pure

Residenza Alla Pace

COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS



V. Roncada 7 Borgofranco sul Po
46021 BORGOCARBONARA (MN)
tel 038641454 fax 038641455
Pag. Web www.residenzallapace.it
Email: info@residenzallapace.it

CARTA DEI SERVIZI

Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025

RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Menù di 4 settimane per il periodo autunno/inverno

Residenza "Alla Pace" via Roncada, 7 Borgofranco sul Po (MN) Redatto dalla Dietista Martina Mazzanti
Dietista tel. 3406062621



SECONDA SETTIMANA	
LUNEDI'	
PRANZO	Sbacchi di pomodoro Polpettone Insalata mista/verdure cotte
CENA	Minestrina Pistoso di limone Insalata mista/verdure cotte
MARTEDI'	
PRANZO	Pasta integrale con verdure Spezzatino con patate insalata mista/verdure cotte
CENA	Seppie con piselli Insalata mista/verdure cotte e pure
MERCOLEDI'	
PRANZO	Risotto con zafferano e verdure Cotolette di pollo al forno insalata mista/verdure cotte
CENA	Velutata di carote Polenta con funghi e asiago insalata mista/verdure cotte e pure
GIOVEDI'	
PRANZO	Pasta al ragù Pesce al forno con vino bianco insalata mista/verdure cotte e pure
CENA	Cosce di pollo con peperoni insalata mista/verdure cotte e pure
VENERDI'	
PRANZO	Spaghetti al tonno Uova e piselli insalata mista/verdure cotte e pure
CENA	Minestrina Menù di pizza insalata mista/verdure cotte e pure
SABATO	
PRANZO	Risotto con radicchio e speck Arrosto di manzo con spinaci Verdure miste in padella e patate arrosto
CENA	Velutata di ceci Affettati misti insalata mista/verdure cotte e pure
DOMENICA	
PRANZO	Tortelloni di zucca con pomodoro Scaloppine di funghi Cavolini e pure Dolce
CENA	Minestrone con pasta Polpette di erbe e formaggio insalata mista/verdure cotte e pure

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Menù di 4 settimane per il periodo autunno/inverno

Residenza "Alla Pace" via Roncada, 7 Borgofranco sul Po (MN) - Redatto dalla Diettista Martina Montarini
Dietista tel. 3406862521

TERZA SETTIMANA		
LUNEDI'		
PRANZO	Spaghetti integrali/maestrone Risoletto con cipolle e zucchine Insalata mista/verdure cotte e pure	
CENA	Velutata di verdure Salsiccia/Coppia di polli in umido con fagioli Insalata mista/verdure cotte e patate al forno	
MARTEDI'		
PRANZO	Risoletto con zucca Pesce grigliato Insalata mista/verdure cotte e pure	
CENA	Involtini con zucchine grigliate e formaggio Insalata mista/verdure cotte e pure	
MERCOLEDI'		
PRANZO	Pasta prosciutto e piselli Amaretti misti Insalata mista/verdure cotte e pure	
CENA	Tortina di melanzane (pala pomodoro e formaggio) Insalata mista Verdure cotte e pure	
GIOVEDI'		
PRANZO	PRIMO PIANO Fettucine con pomodoro Cose di pollo arrosto Insalata mista/verdure cotte	SECONDO PIANO Velutata di verdure Polenta pasticciata Insalata mista/verdure cotte
CENA	Pesce al limone e prezzemolo Insalata mista/verdure cotte e pure	
VEDEDI'		
PRANZO	Pasta e fagioli Pesce fritto Insalata mista/verdure cotte	
CENA	Salsiccia al limone Insalata mista/verdure cotte e pure	
SABATO		
PRANZO	Risoletto con salsiccia Arrosto di maiale Fagiolini e patate arrosto	
CENA	Peperoni con ripieno a base di ricotta e verdure Insalata mista/verdure cotte e pure	
DOMENICA		
PRANZO	Lasagne Fesa di tacchino ai funghi Miu diende e pure Dolce	
CENA	Polenta con formaggio Insalata mista/verdure cotte e pure	

Residenza Alla Pace

COOP. SERVIZI E SODARIETA' SOCIALE - ONLUS



V. Roncada 7 Borgofranco sul Po
46021 BORGOCARBONARA (MN)
tel 038641454 fax 038641455
Pag. Web www.residenzallapace.it
Email: info@residenzallapace.it

CARTA DEI SERVIZI

Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025

RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Menù di 4 settimane per il periodo autunno/inverno

Residenza "Alla Pace" Via Roncada, 7 Borgofranco sul Po (MN) Redatto dalla Dott.ssa Martina ~~Montanari~~
Dietista tel. 3406692631

QUARTA SETTIMANA	
LUNEDI'	
PRANZO	Paste con broccoli Involtini prosciutto e formaggio Insaletta mista/verdure cotte e pure
CENA	Salmone al forno Insaletta mista/verdure cotte e pure
MARTEDI'	
PRANZO	Paste integrale con pomodoro e verdure Hamburger Insaletta mista/verdure cotte
CENA	Vellutata di legumi Merluzzo ai capperi Insaletta mista/verdure cotte e pure
MERCOLEDI'	
PRANZO	Risotto con i piselli Formaggi misti Insaletta mista/verdure cotte
CENA	Scaloppine alle pizzele Insaletta mista/verdure cotte patate al forno
GIOVEDI'	
PRANZO	Vellutata di porri e patate Omelette Insaletta mista/verdure cotte
CENA	Pizza
VENERDI'	
PRANZO	Bigli salsiccia e pomodoro/tonno e olive Fratella al limone e prezzemolo Insaletta mista/verdure cotte
CENA	Involtini con spinaci e prosciutto Insaletta mista/verdure cotte e pure
SABATO	
PRANZO	Risotto ai carciofi Stroccetti di pollo con peperoni Pinocchio e patate arrosto
CENA	Minestrone di verdura Polenta e baccalà Insaletta mista/verdure cotte
DOMENICA	
PRANZO	Cannelloni con ricotta e spinaci Petto di pollo al marsala Cavolini e pure Dolce
CENA	Minestrone con pasta Stroccino Insaletta mista/verdure cotte

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Servizio informativo

La casa di riposo mette a disposizione gratuitamente giornali quotidiani e riviste settimanali.

Servizi di pubblica utilità

Ufficio postale

L'ufficio provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta di quella in partenza. L'ufficio postale si trova a circa 100 metri dalla struttura.

Mezzi di trasporto

La Casa di Riposo dispone di un veicolo Fiat Doblò' dotato di attrezzatura up and down per il trasporto di persone non autosufficienti in carrozzina; la Struttura provvede regolarmente al trasporto dei pazienti ricoverati per visite specialistiche presso l'Ospedale di Pieve di Coriano, presso altre strutture sanitarie o per altre esigenze dell'ospite; il costo del trasporto è a carico del paziente (1/5 del costo della benzina x km).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofianco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

MISSION DELLA COOPERATIVA

La Residenza *alla Pace* è stata voluta e realizzata dal dott. Antonio Panzetta e dalla moglie Maria Grazia Vizzola.

Aperta al pubblico nel 1983, era rivolta ad anziani autosufficienti con l'intendimento di tenerli il più possibile integrati nel tessuto sociale e per questo era stata costruita nel centro del paese.

Successivamente le esigenze della popolazione sono cambiate.

La necessità di essere inseriti nei circuiti della assistenza agli anziani della Regione Lombardia ha condotto a un cambiamento della gestione.

Nel Settembre 1992 è sorta la Coop Sociale S.R.L. "Residenza Alla Pace" rivolta a persone anziane non autosufficienti accolte secondo le linee di indirizzo date dalla Regione Lombardia.

Oggi la Residenza alla Pace è una ONLUS; si regge solo con le proprie forze e realizza progetti di miglioramento della qualità con proprie risorse e/o con contributi esterni.

La ristrutturazione, terminata nel 2001, con il contributo regionale FRISL 1996, ha permesso l'ampliamento degli ambienti e li ha resi più funzionali alle esigenze di quegli Ospiti che necessitano di un'assistenza particolarmente impegnativa.

La struttura si proietta sul territorio svolgendo attività di Cure Domiciliari per servizi infermieristici, di fisioterapia ed ausiliari su tutto il Distretto Sanitario di Ostiglia.

SEDE DELLA STRUTTURA E ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

La Residenza Alla Pace ha sede a Borgocarbonara (MN) in via Roncada n 7.

Nell'area esterna all'edificio la Residenza Alla Pace ha predisposto idonea segnaletica al fine di orientare l'utenza predisponendo gli orari di apertura e i riferimenti telefonici necessari per l'attivazione del servizio.

L'ufficio è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 nei giorni di martedì ed di giovedì; il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00;

☐ Il numero di telefono della struttura è **0386/41454**

☐ Il numero di fax è **0386/41455**

☐ Gli indirizzi di posta elettronica sono: info@residenzallapace.it e amministrazione@residenzallapace.it

☐ La reperibilità telefonica del Servizio di Animazione è garantita dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al sabato. Il numero da contattare è 331/7557304.

Tutte le informazioni sul servizio sono reperibili anche sul sito internet della Residenza alla Pace al sito www.residenzallapace.it

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

RAGGIUNGIBILITÀ DELL'UNITÀ D'OFFERTA CON I MEZZI DI TRASPORTO

Dove siamo

La RSA si trova a Borgocarbonara nella provincia di Mantova, Comune situato lungo l'argine destro del Po fra Sermide e Revere, sulla strada Provinciale nr. 34.

Distanze

- Da Sermide Km 10
- Da Poggio Rusco Km 15
- Da Ostiglia Km 11
- Da Mantova Km 42

Indicazioni stradali

- **Provenendo da Mantova:** 47 min (43,2 km) passando per Strada Statale 482/SS482
- **Provenendo da Ferrara:** 55 min (51,5 km) passando per SP6
- **Provenendo da Rovigo:** 58 min (64,4 km) passando per SS434 e SR482
- **Provenendo da Verona:** 1 h 8 min (72,0 km) passando per SS434

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

A CHI SI RIVOLGE

Alla Residenza si possono rivolgere le persone residenti nel distretto della A.T.S. e della Regione Lombardia.

♦ Modalità di accesso e gestione liste d'attesa

La persona interessata o suo congiunto dovrà presentare la domanda di ingresso.

Il medico di famiglia o il medico del reparto in cui si trova ricoverato/a il/la richiedente, deve compilare la scheda sanitaria di accesso (vedi allegato 3) ; la scheda, unitamente a un documento di identità valido verrà consegnata o spedita via fax allo 0386/41455 a cura dell'interessato o di altra figura che si occupi dell'anziano.

La Direzione Sanitaria valuterà le domande e l'Ufficio Amministrativo provvederà all'inserimento nella lista di attesa tenendo conto dei parametri decisi dal Consiglio di Amministrazione per la graduatoria.

L'ingresso degli ospiti nella Casa di riposo è regolato con una Lista di Attesa che viene definita con una graduatoria di accesso, in aderenza ad un punteggio che viene assegnato al richiedente, come di seguito indicato:

- | | |
|---|-----------------|
| - Residenza in Borgocarbonara | punti 20 |
| - Residenza nell'ATS Valpadana di Mantova | punti 10 |
| - Nucleo familiare – Unica unità | punti 10 |
| - Dimissione da Ospedale | punti 10 |
| - Familiare dell'ospite già ricoverato in Struttura | punti 10 |
| - Familiare del Socio Lavoratore in RSA | punti 10 |

Retta

La quota di retta a carico dell'Ospite o del congiunto, a decorrere dal 01 Gennaio 2025, è di:

- **Euro 62,00** (sessantadue/00) per le **camere** doppie
- **Euro 70,00** (settanta/00) per le singole con bagno in comune
- **Euro 75,00** (settantacinque/00) per le singole con bagno privato;

All'ingresso dell'Ospite, lo stesso e/o i parenti, sono tenuti al versamento di **€ 1.000,00 (mille/00)** a titolo di deposito cauzionale non fruttifero.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Ricordiamo che nel caso di condizioni economiche disagiate, i Comuni di provenienza sono tenuti ad integrazioni insieme ai parenti (questi ultimi secondo le loro possibilità).

La tariffa sanitaria viene erogata dalla Regione Lombardia per il tramite della A.T.S. di Mantova. La struttura rilascia dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie e miste, per la deducibilità dai redditi.

L'obiettivo dichiarato è di mantenere al massimo l'autonomia degli Ospiti, in piena aderenza alla Carta dei Diritti dell'anziano (allegato 1) che anima tutto il gruppo di lavoro presente in struttura e si realizza secondo le norme di comportamento generale riportate in allegato 2.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La Struttura è una ONLUS che accoglie persone anziane per un massimo di 42 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia con DGR. N° 7/18554 del 05 Agosto 2004, per il quale è riconosciuta la parte sanitaria tramite Fondo Sanitario Regionale, mentre la quota socio-assistenziale alberghiera è a carico delle persone ospiti/familiari/AdS/tutori o dei Comuni di residenza.

L'organico del personale è al di sopra degli standard regionali previsti.

L'indirizzo del Consiglio di Amministrazione pone come obiettivo fondamentale l'alta qualità dei servizi prestati agli ospiti, con particolare attenzione all'attività di animazione e della terapia occupazionale.

Si ritiene infatti prioritario il benessere psichico oltre che fisico degli Ospiti per giungere ad un'alta qualità della loro vita.

Vengono garantiti e **rientrano nei costi della retta**, i seguenti servizi:

- ▶ alberghiero
- ▶ animazione
- ▶ infermieristico
- ▶ sanitario
- ▶ riabilitativo
- ▶ lavanderia per indumenti personali
- ▶ rammendi e stiratura indumenti personali
- ▶ aria climatizzata
- ▶ trasporti per attività sociali e di animazione rivolti agli Ospiti.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- ▶ servizio di manicure
- ▶ servizio pedicure conservativa
- ▶ servizio podologia curativa
- ▶ servizio parrucchiere/barbiere (shampoo,tinta,taglio)
- ▶ trasporti per esigenze sanitarie (esami, e/o ricoveri) verso e da Strutture ospedaliere
- ▶ trasporti per motivi personali dell'Ospite. I trasporti a cura della Casa di Riposo sono effettuati dal manutentore o suo sostituto, con comportamento diligente ed assicurando la sorveglianza dell'Ospite; il costo del trasporto corrisponde a un quinto del costo della benzina per chilometri percorsi
- ▶ onorari e compensi per prestazioni richieste dall'Utente o dai suoi familiari (visite specialistiche, visite mediche e infermieristiche effettuate da professionisti non convenzionati) non fornite e non prescritte direttamente dalla Struttura
- ▶ spese telefoniche
- ▶ costi di lavaggi a secco dei capi di abbigliamento degli Ospiti e indumenti delicati che non possono essere lavati con le lavatrici in uso nella RSA
- ▶ ogni altra prestazione non prevista espressamente da questa Carta dei Servizi

◆ **Accoglimento in struttura**

L'ufficio amministrativo provvede a:

- Chiamare gli utenti in lista d'attesa (uomo o donna) a seconda del posto letto libero;
- La priorità delle chiamate è data ai residenti di Borgofranco sul Po e Carbonara.

Dopo la conferma l'ufficio procede a:

- assegnare un numero per identificare i capi d'abbigliamento;
- sottoscrizione da parte del familiare/ospite e direzione del contratto d'ingresso compilato in duplice copia;
- ritiro originali della: carta d'identità, tessera sanitaria, codice fiscale, copia del verbale d'invalidità se presente ed eventuali tessere per esenzioni;
- ritiro cauzione posto letto con relativo modulo di ricevuta pagamento;
- registrazione in contabilità ospiti attraverso il caricamento nel programma CBA;
- registrazione in Sospa attraverso il caricamento nel programma CBA;
- registrazione al sito "Scelte e revoca" per l'assegnazione Struttura e data ingresso.

Per tutti coloro che lo desiderano è possibile visitare la Struttura, previo accordo telefonico, con l'accompagnamento della Coordinatrice Infermiera Boselli Paola o con l'infermiera oppure con una delle impiegate.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

◆ Criteri di presa in carico dell'Utente

La Direzione sanitaria decide in merito all'accettazione della domanda e dispone l'inserimento nella lista di attesa, attribuendo il punteggio relativo.

Gli ingressi verranno concordati con il Direttore sanitario della Struttura e la coordinatrice per fare in modo che l'Utente possa accedere il prima possibile presso la nostra struttura.

Al momento dell'ingresso è necessario portare al seguito:

- documento di identità valido
- tessera sanitaria
- documentazione clinica e dei farmaci in uso al momento
- ausili alla deambulazione o carrozzine in uso
- biancheria intima e indumenti personali che andranno numerati secondo le indicazioni dell'addetta alla lavanderia (si raccomanda di usare capi in cotone).

È gradita la presenza dei parenti per poter compilare le schede di ingresso (da cui prenderà forma il Piano di Assistenza Individuale) in modo completo e per prendere contatto con gli operatori che sono presenti (di norma medico, infermiera, coordinatrice, segretaria).

L'Ospite, secondo le sue preferenze e necessità, verrà accompagnato in camera o si fermerà per qualche minuto nell'ambulatorio.

In entrambi i casi farà conoscenza con le figure professionali sopra indicate che provvederanno alle necessità immediate per inserire l'Ospite.

Al momento dell'ingresso vengono programmate la visita medica con la raccolta di tutte le notizie sanitarie utili e gli esami del sangue di routine e vengono raccolte tutte le informazioni riguardanti le abitudini dell'Ospite, la necessità di diete particolari, preferenze per i pasti varie ed eventuali.

Entro i successivi 7 giorni, con la collaborazione dei parenti (quando presenti e disponibili) viene redatto il P.I. e il P.A.I. che rappresentano lo strumento per tutta l'organizzazione assistenziale che ruota intorno all'Ospite.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Vengono di seguito fornite tutte le indicazioni per l'accesso in struttura e le regole da rispettare.

Orario di visita

Per le visite l'orario è libero dalle ore 08.00 del mattino alle ore 20.00.

Al di fuori di tali orari si devono prendere accordi con le Infermiere, regolamentato dalle 20:00 alle 08.00 DGR 7435/01.

Si rammenta che durante il giorno le esigenze di servizio (cure personali dedicate all'Ospite) hanno la priorità e che durante i pasti non è ammessa la presenza continua e sistematica dei famigliari.

Permessi di uscita

Eventuali uscite, per poche ore, devono essere segnalate alle infermiere in servizio. Al momento dell'uscita verrà fatto compilare al famigliare il modulo di autorizzazione specificando l'orario di uscita, l'orario previsto di rientro e firma del famigliare

Oggetti di valore

È sconsigliato introdurre nella residenza valori di qualsiasi tipo, quali ad esempio denaro, titoli, gioielli o capi di abbigliamento di valore. La residenza non è responsabile di eventuali furti.

Viene comunque data la disponibilità di usufruire della cassetta di sicurezza.

Divieto di fumo

In tutti i locali della residenza vige il divieto di fumo, non sono presenti locali interni attrezzati per fumatori.

◆ Criteri di dimissione dell'Utente

Per le dimissioni, siano esse verso altra struttura o verso il domicilio la decisione va comunicata in forma scritta alla Direzione Amministrativa almeno con 15 giorni di anticipo (pena la perdita della cauzione d'ingresso di 1,000 EUR).

Il Direttore Sanitario, provvederà a predisporre una lettera di dimissione con indicazione della patologia e della terapia in corso con allegate lettere di dimissioni da tutti i servizi erogati dalla nostra struttura (infermieristica, fisioterapia, animativa).

L'ospite riceverà la documentazione e copie di eventuali indagini diagnostiche effettuate durante il soggiorno.

L'Utente può scegliere il percorso di dimissioni verso il proprio domicilio e/o verso altra struttura socio sanitaria; tutto il percorso è sviluppato dalla Coordinatrice al fine di garantire ed assicurare la continuità delle cure.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Nei casi di recesso/dimissioni dell'ospite, per trasferimento a domicilio, la RSA, al fine di garantire la continuità assistenziale, provvederà a darne immediata comunicazione al Sindaco del Comune di residenza, all'Assistente Sociale del Comune stesso ed al CEAD di riferimento.

Per quanto attiene al trasferimento dell'Ospite ad altra RSA, la Residenza alla Pace provvede a darne comunicazione alla RSA ricevente, trasmettendo la Scheda Clinica Informativa (all.3). Qualora l'ospite uscente desidera fruire di mezzi di trasporto della Struttura, dovrà provvedere al pagamento dei costi (1/5 costo della benzina) di trasporto in relazione ai km percorsi per a/r.

◆ Dimissione a seguito di decesso

In caso di decesso dell'ospite, secondo la legge regionale, i famigliari o le persone giuridiche obbligate hanno diritto di scegliere liberamente l'impresa funebre nell'ambito dei soggetti autorizzati. Il conferimento dell'incarico dovrà avvenire presso la sede dell'impresa funebre, esterna alla struttura, dandone successiva comunicazione alla Residenza. La residenza mette a disposizione la camera ardente interna, con accesso libero dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

La Residenza Alla Pace

ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Alla Pace", è accreditata presso la Regione Lombardia (D.G.R. 8/1510 del 22/12/2005) ed è rivolta a persone anziane.

La Regione eroga circa la metà della quota giornaliera / Ospite commisurandola alla gravità delle patologie presenti (tre classi), per il tramite della Agenzia di Tutela della Salute (ATS), verifica, con cadenza annuale, che siano rispettati gli standard strutturali, di personale e di qualità, determinati dalla normativa vigente per poter accedere all'accreditamento e ai relativi finanziamenti.

La Residenza Alla Pace si trova nel centro del paese di Borgofranco sul Po, vicina alla chiesa ed ai negozi così da favorire le uscite e l'inserimento degli ospiti nella vita esterna. E' circondata da ampi spazi verdi, in parte arredati, vi si accede da tre punti, tutti raggiungibili da carrozzine e ambulanze:

- via Matteotti 2, è l'ingresso principale;
- via Roncada, è utilizzato principalmente per carico e scarico delle merci;
- ampio parcheggio situato sul retro dell'edificio ed indicato con apposita segnaletica.

La struttura è composta da tre blocchi che corrispondono a tre piani ed è completamente priva di barriere architettoniche.

Si accede ai piani mediante le scale, un monta-lettighe e un ascensore.

A piano terra si trovano gli uffici delle infermiere domiciliari, delle animatrici, l'ambulatorio medico, il magazzino farmaci, la lavanderia, la palestra, due spogliatoi, la cappella, la camera mortuaria, la cucina e la sala di ricevimento che viene utilizzata come spazio comune per feste o ritrovo parenti poiché i pasti vengono consumati nelle sale di piano.

Gli Uffici amministrativi sono collocati all'esterno della Struttura in Via Roncada 7 ed indicati con apposita segnaletica; le impiegate sono presenti tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00, il sabato dalle 09.00 alle 12.00 ed il pomeriggio, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30.

La palestra è dotata di attrezzature idonee e gestita da una fisioterapista (presente in struttura 25 ore alla settimana), da altra fisioterapista presente in Struttura 15 ore a settimana, in collaborazione con un medico fisiatra (quest'ultimo in Convenzione) che interviene nei casi di necessità di specialista.

La cucina interna fornisce i pasti secondo le prescrizioni di una dietista ed è in grado di preparare pasti personalizzati alle singole esigenze (diabetici, dislipidemic, allergie o intolleranze alimentari) secondo le prescrizioni mediche sotto la sorveglianza del personale infermieristico.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

La lavanderia è gestita all'interno della Struttura, per tutta la biancheria piana e per gli indumenti personali degli Ospiti; i capi delicati vengono gestiti dai familiari.

Il servizio pulizie è gestito all'interno della struttura, con l'alternanza di tre operatrici delle pulizie interne alla struttura.

Ogni piano è dotato di sala soggiorno-pranzo, cucinino, guardiola infermieristica zona riabilitativa e bagno assistito.

La Struttura può accogliere 42 ospiti in 24 camere di cui 18 da due letti e 6 camere singole .

Le stanze sono suddivise in due nuclei.

- Nucleo giallo al primo piano
- Nucleo verde al secondo piano

Le stanze

L'area abitativa è costituita da 24 camere per 449,52 mq totali.

Di queste:

- **06** sono singole (13 mq ognuna), di cui n. 2 con bagno singolo 4 con bagno in comune
- **18** sono a due letti (18 mq ognuna) con un bagno ogni 4 letti

Ogni camera è dotata di un piccolo balcone che può essere arredato con fioriere e curato dall'ospite o dai parenti.

Tutti i bagni sono dotati di ausili per l'handicap.

I campanelli sono ad ogni letto e ad ogni piano è presente un monitor ubicato all'esterno della guardiola infermieristica da cui si individua il letto di provenienza della chiamata.

Le camere sono dotate di bagno, televisore, telefono comunicante con l'esterno, letti snodati dotati di telecomando ad azionamento elettrico, presidi antidecubito, sistema di controllo computerizzato che consente di individuare la chiamata dalla stanza su ogni piano, ossigeno per tutti i letti, aria condizionata e riscaldamento entrambi con regolazione autonoma per ogni camera

La distribuzione dell'ossigeno è presente in ogni camera, nella palestra e nell'ambulatorio.

E' cura del servizio animazione posizionare e tenere aggiornato un calendario ed un orologio in ogni camera.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

SERVIZI PRESENTI

- Ufficio aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 nei giorni di martedì ed di giovedì; il sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00;
- Cucina interna
- Cucinino di piano per le piccole esigenze, al di fuori degli orari dei pasti gestiti dalla cucina interna
- Ambulatorio
- Palestra
- Sala animazione con biblioteca, televisore grande schermo con video registratore, dvd radio con cd
- Cappella
- Camera mortuaria.
- Lavanderia
- Parcheggio scoperto incustodito di facile accesso, direttamente comunicante con la struttura
- Parco e giardino. Spazi esterni percorribili con carrozzina, attrezzati in zone-conversazione e barbecue per grigliate e pizze
- Tutti i cancelli sono a comando elettrico a distanza, per accedere al parcheggio o alla struttura bisogna suonare i relativi campanelli dotati di videocamera
- Ossigeno centralizzato
- Aria condizionata e riscaldamento (questi ultimi con regolazione autonoma per ogni ambiente)
- Telefono e televisore a colori negli spazi comuni e in ogni stanza
- Distributore automatico di bevande calde e fredde, merendine.

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA

Personale in servizio al mattino:

4 OSS/ASA turniste e 2 OSS/ ASA giornaliera

1 animatrice

1 fisioterapista

1 infermiera

ore 6.00: consegna, alzata ospiti dalle ore 7 alle 10

dalle ore 7.00 alle ore 9.30: colazioni

dalle ore 7.00 alle ore 11.00: bagno per gli ospiti in programma nello schema settimanale

ore 9.00-12.00: attività di animazione e di fisioterapia

Ore 11.30: pranzo degli ospiti non autosufficienti al secondo piano, in sala o in camera

Ore 12.00: pranzo in sala per ospiti autosufficienti

Ore 13.00: riposo pomeridiano

Durante la mattina l'infermiera in turno provvede al giro medicazioni e somministrazione terapia agli orari prestabiliti ed eventuali visite con il medico interno della struttura.

Personale in servizio al pomeriggio:

3 OSS/ASA turniste ed 1 giornaliera

1 animatrice

1 fisioterapista

1 infermiera

Ore 15.00-18.00: attività di animazione

Ore 14.00-17.00: attività di fisioterapia

Ore 15.30: distribuzione delle merende

Ore 16.00-17.00: bagno per gli ospiti in programma nello schema settimanale

Ore 17.30: degli ospiti non autosufficienti al secondo piano, in sala o in camera

Ore 18.30: cena in sala degli ospiti autosufficienti

Ore 19.30: preparazione degli ospiti per il riposo notturno

Gli ospiti che lo desiderano possono rimanere alzati in soggiorno a guardare la tv o leggere o giocare a carte fino verso le ore 22,30.

Ore 21 distribuzione camomilla

Durante il pomeriggio l'infermiera in turno provvede alla somministrazione terapia agli orari prestabiliti ed eventuali visite con il medico interno della struttura.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Personale in servizio alla notte
2 O.S.S.
reperibilità medica 24/24h.

- ORE 21.00: Presa in carico della consegna dall'operatore del pomeriggio
- Distribuzione camomille agli Ospiti che la richiedono
- Giro di distribuzione nelle camere di acqua, pastiglie per le protesi, tovagliolini e bicchieri.
- Messa a letto degli ospiti rimasti alzati
- ORE 00.30: inizio primo giro camere con infermiera (posture, cambio ospiti e idratazione)
- sorveglianza ospiti e svuotamento diuresi
- ORE 05.30: inizio secondo giro camere con infermiera (posture, cambio ospiti)
- ORE 06.30: Passaggio di consegna agli operatori del turno del mattino

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

PROGETTI FINALIZZATI ALLA PERSONALIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA.

I progetti hanno la finalità di considerare l'anziano nella sua integrità di essere unico, irripetibile, identificato non solo nelle condizioni fisiche e psichiche ma anche e soprattutto nel suo carattere, nella sua storia, nel suo modo d'essere uomo o donna che "vive" la sua anzianità in relazione con i propri simili e con la popolazione che lo circonda.

A volte l'anziano non usa la parola per comunicare, anzi all'avanzare dell'età e delle malattie sempre meno ne è capace ed appare indebolito, impoverito e intimorito. I progetti allora possono contribuire a ripristinare la comunicazione, a trovare vie diverse di integrazione del soggetto nel mondo circostante.

Come già accennato il settore animazione ha un ruolo che riteniamo di grande rilevanza per il mantenimento del benessere degli Ospiti.

♣ Il ruolo dell'anziano

Il ruolo dell'anziano all'interno della residenza viene considerato fondamentale e le risorse ruotano attorno alla possibilità di consentire una partecipazione attiva alla vita quotidiana e di realizzare le esigenze di vita dell'ospite.

L'anziano viene invitato a scegliere il tipo di abbigliamento, a realizzare incontri e piccole feste concordando l'organizzazione con le animatrici, la camera può essere personalizzata con arredamenti scelti dall'Ospite e dai Parenti purché compatibili con le vigenti normative.

L'accesso dei parenti in struttura è possibile tutto il giorno e la struttura adegua i propri orari alle esigenze di quegli ospiti che vengono accompagnati fuori.

È possibile per i parenti consumare pasti in struttura segnalandolo alla coordinatrice con almeno 1 giorno di anticipo.

La terapia medica sedativa viene limitata per mantenere sempre il massimo dell'autonomia. Il personale preferisce tollerare ed accettare l'agitazione che occasionalmente si presenta, invece di usare la sedazione che comporta limitazione del movimento, diminuzione della nutrizione aumento del rischio cadute.

♣ Il ruolo dei parenti

La struttura, a partire dalle indicazioni che l'ospite offre, dal tipo di esigenze che esprime, sostiene e favorisce il ruolo dei parenti in tutte le fasi della vita del loro congiunto.

Oltre ad orari molto flessibili i parenti possono uscire con l'ospite quando vogliono, possono incontrare il personale liberamente nel corso della giornata con l'unica eccezione dell'orario dei pasti. Possono collaborare con il personale per evidenziare e risolvere i problemi della vita quotidiana, possono integrare l'arredamento della stanza e partecipare alle attività di gruppo che vengono regolarmente organizzate (gite, feste) grigliate e pizze utilizzando il barbecue. Vengono inoltre sollecitati ad esprimere giudizi sulla qualità dei servizi erogati attraverso colloqui personali e reclami (all. 7).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

♠ **Festa di compleanno**

Ogni mese, a cura del servizio animazione, viene organizzata una festa di compleanno per tutti gli ospiti che compiono gli anni in quel mese con distribuzione di dolciumi gelati.

Per chi lo richiede è possibile festeggiare compleanni individuali con le stesse caratteristiche.

In occasione delle festività di Pasqua e Natale la struttura offre piccoli regali a ciascun ospite.

♠ **Concerti**

Ogni anno si svolgono circa tre piccoli concerti di operetta, di musica da camera e musica popolare grazie al contributo di volontari della zona con rinfresco offerto dalla struttura e aperto a tutti i parenti e alla cittadinanza.

♠ **Mostre dei manufatti realizzati dagli ospiti**

Gli oggetti sono finalizzati in particolare ad arredare la Residenza. Vengono regolarmente realizzate in maiolica dipinta a mano le targhette con il nome degli ospiti da affiggere alle camere. Altri lavori a maiolica o di tessuto vengono esposti in occasione della sagra del paese con la presenza degli anziani e dei loro parenti.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

SISTEMI DI QUALITA'

I servizi si occupano di problemi di salute e assistenza che rappresentano aspetti centrali della vita individuale e collettiva e al tempo stesso fanno parte della quotidianità di ciascuno.

La nostra struttura in particolare deve fare i conti con la progressiva decadenza della autonomia personale e con la soluzione dei problemi quotidiani a questa collegati, la immanenza della morte rende questo rapporto forte e concreto, tutto ciò porta a compiere una ricognizione della qualità delle risposte e delle soluzioni che vengono via via trovate. Al tempo stesso, tuttavia, il concetto di qualità e di efficienza delle risposte è difficile da definire, perché ciò che si produce nei servizi ha la caratteristica dell'immaterialità, del non detto, del non concretamente osservabile.

E' difficile rendere visibile l'immateriale.

Infatti gran parte del lavoro dei servizi si realizza all'interno di un processo relazionale e comunicativo tra gli ospiti e gli operatori e buona parte della qualità è legata alla centralità dell'ospite e all'importanza del suo apprezzamento e della sua soddisfazione, ma anche della sua partecipazione attiva.

Proprio per le difficoltà sopra esposte sono senz'altro utili i criteri guida della qualità che sono stati riferiti alla normativa di accreditamento.

Come dice la citazione riportata all'inizio di questa carta dei servizi "sia per oggetti materiali che immateriali la prefigurazione di che cosa sia l'oggetto è costitutiva dell'oggetto stesso". Quindi è fondamentale nel lavoro di gestione di una qualsiasi organizzazione chiarire e condividere l'idea che si ha circa quello che si vorrebbe fare. La nostra struttura ha cercato in tutti questi anni, fin dalla sua fondazione di curare gli aspetti di condivisione delle scelte, il clima e la personalizzazione delle soluzioni, puntando ad evitare la risposta ripetitiva e standardizzata.

Ha cercato di ridurre gli aspetti di routine istituzionale e di osservare modalità di organizzazione interna più in continuità con la vita esterna.

Tutto ciò è per noi *qualità*, non facilmente misurabile ma essenziale per la vita delle persone. Ciò non significa che gli standard gestionali di assistenza non debbano essere strettamente sorvegliati tuttavia spesso il rischio è che nell'immaginario degli operatori questi finiscano per diventare gli unici, proprio per la gravosità del lavoro che questi servizi comportano. Contrastare questa tendenza costituisce gran parte della *fatica* del lavoro nei servizi, ma insieme costituisce pure gran parte del senso che si dà al lavoro e rappresenta in gran parte la possibilità di una soddisfazione personale dall'aver svolto un buon lavoro.

Strumento necessario per contribuire alla buona realizzazione del lavoro è il questionario di soddisfazione dei parenti (**allegato 9**) e il questionario di soddisfazione degli ospiti (**allegato 10**).

E va sottolineato, pur nella importanza di tutte le figure presenti nella nostra struttura, il ruolo centrale che svolgono le OSS/ASA, poiché il *modo* di svolgere le operazioni quotidiane, non solo la quantità, fa la differenza tra un servizio di qualità e un servizio. Quando si ha a che fare con persone non si può evitare il confronto con l'alterità, con caratteri, con esigenze, insomma con mondi individuali che ci richiedono risposte sempre diverse, ciò vale per le famiglie e, più in generale, per la società.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Le OSS/ASA sono, tra gli operatori, le figure più sollecitate da questi confronti, più osservate nella modalità delle risposte perché sono oggettivamente quelle che trascorrono più tempo con l'anziano, ma anche quelle che risolvono quotidianamente le sue esigenze e che maggiormente rilevano i problemi e vivono l'ansia relativa. Ad ottimizzare il servizio con il loro contributo è rivolta, tra l'altro il questionario di soddisfazione operatori (**allegato 8**).

FORME DI TUTELA

Carta dei Diritti della Persona Anziana

Principi Fondamentali

La residenza Alla Pace eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA = i servizi vengono erogati nel rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

IMPARZIALITA' = i servizi vengono erogati in modo imparziale attraverso il comportamento degli operatori improntato su criteri di obiettività e neutralità.

CONTINUITA' = la struttura si impegna ad erogare i servizi garantendo la continuità nel tempo.

PARTECIPAZIONE = l'utente ha diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano e può formulare proposte e/o suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi resi.

Come è considerata la Persona Anziana

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre di più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'art.2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato dall'art.32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va aggiunto che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

<i>Residenza Alla Pace</i>		
<i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

La Persona Anziana al Centro di Diritti e di Doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, nell'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venir meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La Tutela dei Diritti Riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'ufficio di relazione con il pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

L'Ufficio di Pubblica Tutela – UPT, è un organismo autonomo e indipendente che opera, al di fuori di ogni logica gerarchica, nell'interesse degli utenti che accedono ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

L'obiettivo predominante dell'UPT è di fornire il supporto ai cittadini, soprattutto quelli più fragili, per la tutela dei propri diritti verificando che l'accesso alle prestazioni, rese dalle strutture ospedaliere, avvenga nel rispetto delle condizioni stabilite nelle carte dei servizi.

All'Ufficio di Pubblica Tutela possono rivolgersi tutti coloro, siano essi cittadini, associazioni o portatori d'interesse, che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi.

L'ufficio, per l'esercizio delle sue funzioni, collabora con l'Ufficio Relazioni con il

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Pubblico – URP e le strutture sanitarie coinvolte nel processo delle istanze presentate.

Il responsabile dell'UPT riceve su appuntamento telefonico tutti i martedì dalle ore 12 alle ore 14 presso l' URP del Presidio Ospedaliero di Mantova.

Contatti : 0376/201443

Per accedere a tutte le informazioni fornite dall'ufficio di pubblica tutela si può consultare il sito internet all'indirizzo: www.asst-mantova.it/ufficio-di-pubblica-tutela.

La Residenza Alla Pace garantisce la funzione di tutela verso gli utenti tramite:

- l'accoglimento e la raccolta dei reclami contro gli atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni dovute dall'Ente.
- La trasmissione degli atti alla Direzione e al Consiglio di Amministrazione per le decisioni in merito
- La predisposizione delle procedure per l'individuazione e la risoluzione del reclamo e l'attivazione di tutte le iniziative atte alla risoluzione dei disservizi segnalati, l'accoglienza e la raccolta di nuove idee e proposte, di segnalazioni, di esigenze e necessità urgenti degli ospiti

MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il sistema di gestione di reclami e dei suggerimenti viene gestito dalla nostra struttura tramite una procedura formalizzata e condivisa, volta a incoraggiare la soluzione rapida dei problemi e la responsabilizzazione del personale nella gestione del reclamo stesso.

La segnalazione è un'azione importante e fondamentale per le organizzazioni e le amministrazioni per molteplici motivi: in primo luogo, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente o dal dipendente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti e operatori.

La struttura di gestione dei reclami è organizzata a livello locale.

Per organizzazione a livello locale si intende che il reclamo passi attraverso un funzionario appositamente incaricato (coordinatrice e vice, medico, direttore).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Nel momento in cui gli utenti/famigliari o operatori si sentono coinvolti in un processo di gestione del reclamo, in loro si creano delle aspettative che riguardano soprattutto la possibilità che la loro opinione sia realmente considerata e possa essere concretamente utile. Per questo motivo è necessario dare un feed back all'utente operatore che ha inviato una segnalazione, e permettere, entro tempi certi e stabiliti, di avere un riscontro sul reclamo presentato e sulle azioni intraprese in tal senso dall'amministrazione.

I reclami o i suggerimenti scritti possono essere inviati in carta semplice per posta, posta elettronica, fax, consegnati agli uffici nelle mani del personale di segreteria, del direttore rag. Antonio Laruccia, o trascritti in apposito registro reclami posto a disposizioni di Ospiti e congiunti a piano terra della struttura ed inseriti nella cassetta postale a disposizione degli Ospiti e Parenti.

I reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati, di norma entro 15 gg., dal momento in cui l'interessato o un suo rappresentante abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti o dei diritti dell'Ospite.

L'ufficio preposto, nei tre giorni lavorativi successivi, comunicherà ai responsabili di servizio interessati la notizia del reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente entro dieci gg. tutte le informazioni necessarie per comunicare una appropriata risposta all'utente.

A tutti i reclami e alle richieste di chiarimento presentate in modo formale e in forma scritta verrà data risposta scritta, di norma entro 20 gg. dal ricevimento della segnalazione.

La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono o per mail, oppure attraverso un incontro diretto e programmato.

Qualora, invece la questione prospettata con il reclamo sia particolarmente complessa e di non immediata definizione, il termine sopra indicato può essere prorogato di altri 10 gg. e di tale circostanza verrà data notizia motivata al ricorrente.

Modulo per suggerimento e reclami (vedi allegato n.7).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

REGOLAMENTO RILASCIO FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE E SANITARIO (FASAS)

(Il FASAS è costituito da diario clinico, referti clinici, scale di valutazione, prescrizione mezzi di sostegno e di protezione e ogni altro documento relativo alla gestione e cura alberghiera, sociale, educativa, riabilitativa dell'Ospite)

PREMESSA

Art.1 –OGGETTO

Art.2 – DOCUMENTI SANITARI

Art.3-CONSULTAZIONE

Art.4-TENUTA

Art.5- ARCHIVIAZIONE

Art.6-RILASCIO

Art.7-COSTO

Art.7- MODALITA' PARTICOLARI DEL DIRITTO D'ACCESSO

Art.8- MODALITA' PARTICOLARI DEL DIRITTO D'ACCESSO

Art.9-SEGRETO D'UFFICIO

Art.10- NORMA FINALE E RINVIO

PREMESSA

Il presente regolamento è stato redatto tenendo conto della legge 241/90 e s.m.i. da ultimo modificata dalla legge 11 febbraio 2005 n. 15, del DPR 352/92, del DPR 445/2000, del D.Lgs 196/2003 per disciplinare la gestione del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, della documentazione sanitaria, il relativo tariffario e per garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale degli utenti e di tutti coloro che hanno rapporti con la Cooperativa Residenza Alla Pace, nonché per facilitare il rilascio della copia della cartella clinica e della documentazione sanitaria a quei pazienti che per motivazioni diverse si trovino nella impossibilità di recarsi personalmente presso l'ufficio preposto.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Art.1

OGGETTO

Il presente Regolamento disciplina i casi e le modalità di tenuta, conservazione e rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS o, nel caso di richiesta delle sole cartelle cliniche, dei referti clinici ed altra documentazione sanitaria, in conformità a quanto previsto dalle norme di settore e nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale, nonché di tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali e di semplificazione amministrativa. Il Fascicolo Socio Sanitario può essere richiesto anche a sezioni (diario medico, es strumentali e visite specialistiche, diario assistenziale infermieristico o secondo le richieste dell'utente).

Art.2

DOCUMENTI SANITARI

Sono considerati documenti sanitari e sono oggetto della disciplina del presente regolamento i seguenti documenti:

Il FASAS Fascicolo Socio Assistenziale consta di:

1. Schede di accettazione/dimissione della Residenza, Diario Medico, fogli di terapia, Diario Infermieristico e OSS (Operatori Socio Sanitari), schede di valutazione medica infermieristica, fisioterapia, sociale con le relative sezioni anamnestiche. Schede di valutazione (mini mental state, barthell, tinetti braden, dolore, nutrizionale). Prescrizioni mezzi di sostegno e protezione, rilevazione peso corporeo, tabelle assistenziali;
2. Referti delle consulenze specialistiche e strumentali;
3. Verbali relativi a prestazioni della Residenza;
4. Certificazioni sanitarie riguardanti pazienti assistiti dalla Residenza;
5. Registri di nucleo;
6. Certificazioni relative a pazienti trattati in sede ospedaliera o ambulatoriale;

Art.3

CONSULTAZIONE

Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS cartella clinica e la documentazione clinica relativa ai pazienti possono essere consultate dal personale medico, dipendente o convenzionato con la Casa di Riposo Residenza Alla Pace.

Art.4

TENUTA

1. Il fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, della cui regolarità risponde il Direttore Sanitario che ha in carico il paziente, deve essere redatta ai sensi delle Disposizioni Regionali in materia di cui alla Delibera della Giunta Regionale della Regione Lombardia n. IX/3540 del 30.05.2012 su fogli messi a disposizione dalla Casa di Riposo Residenza alla Pace e le relative annotazioni devono essere redatte, rispettando la sequenza cronologica, contestualmente agli eventi segnalati.
2. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS deve essere costantemente aggiornato e debitamente compilato.
3. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS contiene Diario Medico, fogli di terapia, Diario Infermieristico e OSS (Operatori Socio Sanitari), schede di valutazione medica infermieristica, fisioterapia, sociale con le relative sezioni anamnestiche.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

Schede di valutazione (mini mental state, barthell, tinetti braden, dolore, nutrizionale), prescrizioni messi di sostegno e protezione, rilevazione peso corporeo, tabelle assistenziali; referti delle consulenze specialistiche e strumentali; Verbali relativi a prestazioni della Residenza; Certificazioni sanitarie riguardanti pazienti assistiti dalla Residenza; Registri di nucleo; Certificazioni relative a pazienti trattati in sede ospedaliera o ambulatoriale (come richiamato all'art. 2).

4. Il Diario Medico deve essere concluso con la diagnosi di dimissione e firmata dal Direttore Sanitario che ha in carico il paziente o da un suo collaboratore a ciò appositamente delegato.

5. Il Direttore Sanitario è tenuto alla vigilanza affinché nessun altro, all'infuori del personale tenuto al rispetto degli art.326 e 622 del c.p. possa venire a conoscenza delle notizie contenute nel Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, fino a quando rimangono nella Residenza e fino all'archiviazione. Si richiama altresì la responsabilità in merito al rispetto della privacy da parte degli incaricati e dei Responsabili formalmente riconosciuti ai sensi degli art.29 e 30 del D.Lgs 196/03.

Art.5

ARCHIVIAZIONE

1. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS redatto e sottoscritto, come previsto dal precedente art.4, predisposta nelle sue componenti in ordine cronologico e completa di tutti i suoi dati, entro il termine massimo di 30 giorni dalla dimissione dell'ospite, dovrà essere archiviato e custodito anche ai fini del rispetto dei termini di contabilizzazione per i flussi informativi.

Eventuali ritardi nella consegna imputabili a eventi eccezionali dovranno essere adeguatamente motivati al Direttore Sanitario per eventuali provvedimenti di competenza.

2. All'atto della consegna, l'impiegata amministrativa apporrà timbro e firma sul registro nosologico per l'avvenuta consegna.

3. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, secondo quanto indicato dal Ministero della Sanità, direzione Generale degli Ospedali, div. III, con circolare n. 900.2/AG 464/280 del 19.12.86 "deve essere conservata, unitamente ai relativi referti, illimitatamente, poiché rappresenta un atto ufficiale, indispensabile a garantire la certezza del diritto, oltre a costruire preziosa fonte documentaria per le ricerche di carattere storico-sanitario.

4. Il Direttore Sanitario, ha la vigilanza sull'archivio del FASAS ed il compito di rilasciare agli eventi diritto, secondo i criteri e le modalità stabilite dalla normativa vigente e dal presente regolamento, copia delle stesse ed ogni altra certificazione sanitaria riguardante gli Ospiti della Residenza Alla Pace, verifica l'integrità e rispondenza delle copie effettuate dall'ufficio con la documentazione originale; ne conta le pagine e pone il proprio timbro, firma e data sull'ultima pagina.

Art.6

RILASCIO

1. Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS, appartiene alla Casa di Riposo Residenza Alla Pace, come bene patrimoniale indisponibile.

E' un documento sanitario coperto dal segreto d'ufficio e dal segreto professionale e sottoposto alla normativa sulla tutela della riservatezza (D.Lgs.196/2003).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

2. La copia della documentazione clinica può essere rilasciata non prima del giorno di dimissione, entro il più breve tempo possibile, e comunque entro il termine massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno di ricevimento della richiesta.

3. Qualora al momento della richiesta, il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS non risultasse archiviato, al fine di procedere al completamento della stessa con la documentazione relativa a referti non pervenuti ad esempio di esami diagnostici o visite specialistiche effettuate, il termine di cui al comma precedente, che decorre dalla data in cui il Direttore Sanitario o suo collaboratore a ciò appositamente delegato, è differito per il tempo necessario a garantire il completamento della documentazione e, comunque non può superare la durata complessiva di 60 giorni.

4. La copia della documentazione sarà consegnata in busta chiusa e con modalità che garantiscono il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dal citato D.Lgs. 196/2003.

5. La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS può essere richiesta anche tramite posta o mezzo fax con le seguenti modalità:

- richiesta scritta del familiare o di chi ne ha diritto, completa di dati anagrafici, periodo di ricovero, Nucleo di degenza, indirizzo, numero telefonico e fotocopia di documento di riconoscimento del sottoscrittore è inserita nel fascicolo d'ufficio.

La copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS viene rilasciata dall'ufficio Amministrativo dopo aver compilato l'apposito Modello reperibile presso la segreteria.

Ai seguenti aventi diritto:

a) All'utente (ex.art.390 C.C minore coniugato), cui il documento sanitario si riferisce, che la richiede e ritira personalmente previa esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità i cui estremi saranno annotati dall'incaricato.

b) A persona diversa dal titolare del documento dietro presentazione di una delega sottoscritta con allegata copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore. La firma del delegato dovrà essere autenticata dall'addetto all'archivio annotando scrupolosamente il numero del documento di identificazione (carta d'identità, patente, passaporto, libretto pensione, tessere varie di riconoscimento) e controfirmata. La delega verrà allegata al modo già descritto da parte dell'addetto ed inserita nel fascicolo d'ufficio.

c) Ai legittimi eredi o testamentari o legittimari, così come previsti dagli art.536 e ss.c.c.

Ad ognuno di essi è consentito il rilascio di copia Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario FASAS con le stesse modalità sopra indicate e previo accertamento del loro diritto anche per mezzo di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà fatta al momento in sede di sottoscrizione della richiesta, dalla quale risulti lo stato di erede legittimo e secondo la seguente gerarchia:

- il coniuge e i figli
- in loro mancanza i genitori;
- in mancanza dei suddetti, i fratelli;

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

-in mancanza di tutti costoro gli ascendenti ed i discendenti fino al 4° grado.

In ogni caso deve essere rispettata la contraria volontà del defunto, quando risulti espressa in forma scritta.

d) Al curatore di paziente inabilitato, previa esibizione di documentazione probatoria e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da cui risulti lo status di curatore.

e) Al Direttore Sanitario della Casa di Riposo ed al legale rappresentante di altra Casa di Riposo e Ospedale diversi da quelli presso i quali la documentazione sanitaria è conservata, qualora il paziente si trovi in esso ricoverato e sia necessario acquistare dati utili al trattamento dello stato morboso in atto, quindi per finalità di tutela della salute e dell'incolumità fisica del paziente, dietro richiesta su carta intestata con firma del medico di reparto richiedente che dichiari anche le generalità di chi ritira la documentazione.

f) All'amministratore di sostegno (legge n.6 del 09.01.2004) previa esibizione di un documento probatorio (copia decreto di nomina del Giudice Tutelare).

g) Agli organi giudiziari, su relativa formale richiesta.

h) Ai periti d'ufficio, previa esibizione di copia del mandato conferito loro dal giudice.

Nei casi non previsti dal presente regolamento, il rilascio delle copie e l'accesso alla documentazione è consentito, previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

Il pagamento potrà essere effettuato:

a) in contanti presso l'ufficio Amministrativo;

b) a mezzo bonifico bancario;

Le richieste, le copie delle deleghe e le dichiarazioni sostitutive degli atti di notorietà dovranno essere conservate. Particolare attenzione dovrà essere posta per la riproduzione, che deve risultare adeguatamente visualizzata e di rilegatura robusta.

Art.7

COSTO

1. La copia degli atti e dei documenti del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario Fasas/Cartella Clinica è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi di cui alle tariffe indicate nell'allegato A del presente atto.

2. Il tariffario verrà affisso presso l'Ufficio addetto al rilascio.

Art.8

ACCESSO EX. ARTICOLO 7 DECRETO LEGISLATIVO 30 GIUGNO 2003 N. 196

1. Per quanto concerne il diritto di accesso ai dati personali di cui all'articolo 7 del Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 entro quindici giorni dalla data di ricezione della richiesta, il responsabile o l'incaricato del trattamento, a cui è stata rivolta l'istanza, dovrà rispondere alla richiesta o comunicare per iscritto il termine entro cui è possibile soddisfare la stessa.

ART. 9

NORMA FINALE

Per quanto non espressamente previsto dalle presenti disposizioni regolamentari, si rinvia alle norme contenute nella L.n. 241/90 e s.i.m. e nel D.P.R. n. 184/2006.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

TARIFFE

Le tariffe per il rilascio del Fascicolo Socio Assistenziale e sanitario FASAS sono le seguenti:

- Euro 50,00 per ogni cartella clinica. Le tariffe si intendono IVA inclusa

RILASCIO AGLI UTENTI DELLA DICHIARAZIONE PREVISTA DALLA DGR N. 26316/1997

La Residenza, emette annualmente, entro il 31 marzo 2024, la certificazione fiscale delle spese sanitarie sostenute dall'Ospite.

Le spese sanitarie inerenti la copertura delle spese per i non autosufficienti, si distinguono in 3 livelli:

- spese sanitarie generiche mediche, paramediche e specialistiche;
- spese di assistenza specifica;
- spese per personale addetto all'assistenza.

La retta di ricovero è formata da due voci distinte: la quota sanitaria e la quota alberghiera; pertanto viene rilasciata certificazione riportante la quota di spesa per l'assistenza medica e per l'assistenza specifica prestata all'assistito.

MODALITA' DI RICONOSCIMENTO OPERATORI

Le operatrici e gli operatori Socio-Sanitari e Sanitari della Struttura, si riconoscono con il tesserino di riconoscimento in cui sono riportate le mansioni e relativa foto.

Ogni operatore indossa una divisa di colore differente in rapporto al tipo di servizio:

- servizio lavanderia e pulizie: pantaloni e casacche blu
- servizio cucina: pantalone e casacche bianche
- servizi assistenziali (oss/asa): pantalone verde casacca verde
- servizio infermieristico: pantalone bianco e casacca bianca profilata color viola
- servizio fisioterapico: pantalone bianco e casacca azzurra
- servizio animazione: pantalone bianco e casacca viola
- coordinatrice: pantalone bianco e casacca bianca profilata di azzurro
- medico: camice bianco
- manutentore: pantalone blu e polo blu

COMITATO FAMILIARI OSPITI

All'interno della RSA è costituita la rappresentanza dei ospiti e/o dei loro familiari, nominati da regolare Assemblea dei Parenti. Il Comitato resta in carica 3 anni con le funzioni di monitorare e rendersi portavoce delle problematiche relative agli Ospiti e loro familiari, per migliorare il livello qualitativo dei Servizi forniti agli Ospiti.

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ORGANO DI CONTROLLO EVENTO AVVERSO

La Residenza alla Pace ha provveduto a predisporre al suo interno un sistema organizzativo di gestione del rischio, finalizzata a trattare in modo strutturato il problema della prevenzione e della gestione dei rischi, ponendo come obiettivo la mappatura, il monitoraggio ed il controllo di questi rischi.

Allo scopo è stato nominato l'Organismo composto dalle seguenti figure:

Vincenzi Maurizio – Medico
Federzoni Barbara - infermiera
Cattani Sabrina – OSS
Melegari Giulia – FKT

ORGANO DI VIGILANZA DEL CODICE ETICO

La Cooperativa si è dotata del Codice Etico e quale organo di vigilanza del Codice Etico, sono stati nominati: Avv. Rebecchi Alessandra, Dott. Rossi Stefano e Dott. Conte Dorino.

La Cooperativa si è dotata del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in aderenza alla Legge n° 231 del 8 Giugno 2001; componenti dell'organo di vigilanza sono:

- **Avv. Alessandra Rebecchi**
- **Dott. Rossi Stefano**
- **Dott. Conte Dorino**

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

INDICE ALLEGATI

- 1- Carta dei Diritti dell'anziano
- 2- Come comportarsi con l'anziano
- 3- Scheda clinica informativa per il trasferimento
- 4- Privacy
- 5- UNI ISO
- 6- Requisiti di miglioramento
- 7- Modulo reclami
- 8- Questionario Operatori
- 9- Questionario Parenti
- 10- Questionario Ospiti
- 11- Informazioni "Protocollo 25"
- 12- Organigramma e Funzionigramma
- 13- Trasporti
- 14- Permesso di Entrata e Uscita degli Ospiti

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.1

CARTA DIRITTI ANZIANO

Art.1 – diritto degli anziani ad accedere alla “qualità” totale del vivere umano in cui consiste la sostanza del bene comune.

Art 2 – diritto al mantenimento delle condizioni personali dell’anziano al più alto grado possibile di autosufficienza sul piano mentale, psichico e fisico

Art 3 – diritto alle cure preventive e riabilitative di primo, secondo e terzo grado

Art 4 – diritto di ottenere gratuitamente le cure e gli strumenti necessari a restare in comunicazione con l’ambiente sociale e ad evitare il degrado fisico e psichico : protesi acustiche e dentarie, occhiali ed altri sussidi atti a conservare la funzionalità e il decoro della propria persona.

Art 5 – diritto a vivere in un ambiente familiare ed accogliente

Art 6 – diritto ad essere accolti nei luoghi di ricovero alloggiativo od ospedaliero da tutto il personale, compresi i quadri dirigenti, con atteggiamenti cortesi, premurosi, umanamente rispettosi della dignità della persona umana

Art 7 – diritto degli anziani ad essere rispettati ovunque nella loro identità personale e a non essere offesi nel loro senso di pudicizia, salvaguardando la loro intimità personale

Art 8 – diritto ad avere garantito un reddito che consenta non solo la mera sopravvivenza, ma la prosecuzione di una vita sociale normale integrata nel proprio contesto ed in esso il diritto all’autodeterminazione e all’ auto promozione

Art 9 – diritto a che le potenzialità, le risorse e le esperienze personali degli anziani vengano valorizzate ed impiegate a vantaggio del bene comune.

Art 10 – diritto a che lo Stato - con il generoso apporto del volontariato e la paritaria collaborazione del settore no- profit – predisponga nuovi servizi informativi – culturali e strutture atte a favorire l’apprendimento di nuove acquisizioni mirate a mantenere gli anziani attivi e protagonisti della loro vita, nonché partecipi dello sviluppo civile della comunità.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

ALL.2

COME COMPORTARSI CON UN ANZIANO

*(fate agli altri quello che vorreste che fosse fatto a voi:
noi saremo gli anziani di un prossimo futuro)*

OBIETTIVO: SI VOGLIONO RENDERE NOTI UNA SERIE DI COMPORTAMENTI CHE DEBBONO TENERE GLI OPERATORI PER FAR SI CHE SI CREI E SI MANTENGA, UN CORRETTO APPROCCIO RELAZIONALE CON L'OSPITE.

1) **ASCOLTO**: ATTEGGIAMENTO DISPONIBILE ATTENTO A COGLIERE MESSAGGI NON VERBALI. PARLARE IN MODO PACATO, LENTAMENTE, CON FRASI BREVI E CONCISE, GUARDANDO IN FACCIA L'ANZIANO.

2) **RISPOSTA**: E' IMPORTANTE ESSERE PUNTUALI NEL DARE RISPOSTA AI BISOGNI ED ALLE RICHIESTE DELL'ANZIANO: UNA RISPOSTA CORRETTA E GENTILISSIMA, MA FATTA IN MODO FRETTOLOSO, SPESSO NON SODDISFA L'OSPITE, COSI' PURE UN IMPEGNO NON MANTENUTO (ES: UN BICCHIER D'ACQUA PROMESSO E MAI PORTATO...)

3) **RISERVATEZZA**: L'ANZIANO DEVE ESSERE RASSICURATO CHE QUANTO VI RIFERIRA' NON DIVERRA' PUBBLICO, SARA' UTILIZZATO SOLO PER MEGLIO CAPIRE I SUOI BISOGNI.

4) **DIGNITA'**: OGNI UOMO E DONNA HA L'AMOR PROPRIO (COME NOI!!) IL SENSO DEL PUDORE, IL RICORDO DEL PROPRIO PASSATO, UN'IMMAGINE DI SE STESSO DA DIFENDERE; NON TENERE NELLA DOVUTA CONSIDERAZIONE CIO' EQUIVALE A RIDURLI AD UNA COSA. E' ASSOLUTAMENTE OBBLIGATORIO DARE DEL LEI O DEL VOI A TUTTI GLI OSPITI INDISTAMMENTE MATTI O NON MATTI! SOLO SE L'OSPITE CHIEDE ESPRESSAMENTE IL TU, ALLORA VA BENE.

5) **PERSONALIZZAZIONE**: L'OSPITE NON DEVE SENTIRSI DI TROPPO, DEVE SAPERE CHE VOI SIETE LI PER LUI, CHE CI SONO ANCHE GLI ALTRI DICIANNOVE, MA CHE PUO' CHIAMARVI NEL MOMENTO DEL BISOGNO.

6) **RIMANERE TRANQUILLI E RAZIONALI(!!)** ANCHE IN SITUAZIONI DIFFICILI, SOLO COSI' LE SCELTE CHE SI FARANNO SARANNO PIU' APPROPRIATE, NEL CASO IN CUI NON SI E' IN GRADO DI SVOLGERE UN DETERMINATO COMPITO PER IL TROPPO NERVOSO, CHIEDERE AL COLLEGA SE VI PUO' SOSTITUIRE PER QUEL MOMENTO.

RICORDA CHE LO SGUARDO, IL TONO DELLA VOCE, IL TUO ATTEGGIAMENTO PARLANO DI TE E LASCIANO UN SEGNO INVISIBILE...

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Rencada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

ALL.3



AZIENDA
 SANITARIA
 LOCALE
 DELLA PROVINCIA
 DI MANTOVA

SCHEDA CLINICA INFORMATIVA per il trasferimento del paziente

- | | |
|---|--|
| ☐ in Riab. SPECIALISTICA | ☐ in RSA ed altre Strutture Socio-Sanitarie |
| ☐ in Riab. MANTENIMENTO | ☐ a Domicilio |
| ☐ in Riab. GENERALE / GERIATRICA | |

Cognome e Nome paziente			
nato/a		il	
Comune di residenza			
Indirizzo			
CODICE FISCALE			

Sintesi diagnostica	→	
Evento indice e data insorgenza	→	
Altre Patologie in atto ed eventuali allergie	→	
Terapia in atto	→	

Disfagia Si ☐ No ☐ Afasia/disartria Si ☐ No ☐

Nutrizione ☐ per os ☐ Sondino n-g ☐ PEG ☐ Parenterale

Respirazione ☐ normale ☐ Ossigeno ☐ Ventilazione meccanica ☐ con tracheostomia

Aspirazione secrezioni bronchiali Si ☐ No ☐

Presenza deficit sensoriali ☐ Visivi ☐ Uditivi

Portatore di:

☐ Pace Maker	☐ Catetere perdurale	☐ Catetere venoso centrale	☐ Pompa elastomerica
☐ Tracheostomia	☐ Urostomia	☐ Colostomia	☐ Catetere vescicale
☐ Protesi	☐ Ortesi	Quali:.....	

Presenza Piaghe da decubito Si ☐ No ☐ Eventuali sedi

Altre lesioni: Si ☐ No ☐

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

STATO DI COSCIENZA	☐ Vigile	☐ Risposta a stimolo verbale	☐ Risposta a stimolo doloroso	☐ Non risponde
Eventuale punteggio Glasgow Coma Scale				
Deterioramento cognitivo	☐ assente	☐ lieve/moderato	☐ grave	
Comprensione ordini semplici	Si ☐ No ☐			
Disturbi del comportamento	☐ assenti	☐ lievi/moderati	☐ gravi	
☐ Specificare				

ATTIVITA' DELLA VITA QUOTIDIANA

	Indipendente	Parzialmente Dipendente	Totalmente Dipendente	
Capacita' di fare il bagno	☐	☐	☐	
Capacita' di vestirsi	☐	☐	☐	
Uso dei servizi	☐	☐	☐	
Continenza Sfinterica	☐	☐	☐	
Capacita' di alimentarsi	☐	☐	☐	
Cammina	☐ da solo	☐ con aiuto	☐ protesi- ausili	☐ usa carrozzella
Allettato	No ☐ Si ☐	Se si, specificare da quanto tempo	mesi.....	anni.....

SITUAZIONE AMBIENTALE E SOCIALE

Abitazione	☐ Idonea	☐ Presenza barriere architettoniche	
Vive solo	☐ Si	☐ No	
Supporto familiare /caregiver	☐ Presente	☐ Parziale	☐ Assente

	☐ Si	☐ No
E' già stato sottoposto a terapia riabilitativa?	☐ Positivo	☐ Parziale
☐ Con quali risultati?	☐ Nullo	

Attuale capacita' di collaborazione ad interventi riabilitativi:	☐ Presente	☐ Parziale	☐ Assente
Orientamento sulle possibilità di recupero parziale o totale rispetto alle attuali condizioni:	☐ Presente	☐ Parziale	☐ Assente

Struttura inviante

In fede

.....


.....
 (timbro e firma del Medico)

Luogo e data,.....

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.4

PRIVACY



Oggetto: Informativa sul trattamento dei dati personali resa ai sensi dell'art. 13 Reg. 2016/679/UE.

Gentile Ospite,

La presente per informarla che presso la nostra struttura è effettuato il trattamento dei dati personali e particolari dell'ospite iscritto alla Residenza alla Pace. Il trattamento viene effettuato nel rispetto dei criteri previsti dal regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, Reg. 2016/679/UE (d'ora in avanti G.D.P.R.) e di ogni altro testo legislativo nazionale, provvedimento o autorizzazione dell'Autorità competente allo stesso collegato. Secondo la normativa indicata, il trattamento deve essere improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

1) Il titolare del trattamento è "RESIDENZA ALLA PACE" COOP. SERV. E SOL. SOC. ONLUS, in persona del proprio legale rappresentante pro tempore, con sede legale in Via Roncada, 7 – 46020 Borgofranco Po (MN) tel.: 0386-41454 e-mail: info@residenzallapace.it. Il titolare del trattamento ha provveduto a nominare la società 4 Progetto sicurezza s.n.c. con sede in Via Staffali, 39 – 37062 Villafranca di Verona (VR) come Data Protection Officer (D.P.O.). Referente persona fisica del D.P.O. è la dott.ssa Cristina Froio contattabile all'indirizzo e-mail: dpo@4progettosecurezza.it.

2) I dati raccolti obbligatoriamente per l'espletamento del contratto, saranno raccolti senza necessità del Suo consenso espresso (secondo art. 6.1 lett. b), G.D.P.R.), sono utilizzati per seguenti finalità:

a) Preiscrizione alla Residenza alla Pace per la gestione organizzativa e contabile;

Una volta instaurato il rapporto verranno utilizzati per (base giuridica del trattamento art. 6.1 b) G.D.P.R.):

b) Adempimento degli obblighi precontrattuali, contrattuali, fiscali o contabili derivanti dal rapporto con Lei in essere, e adempiere agli obblighi previsti dalla legge, regolamento, normativa comunitaria o Autorità e per la gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto.

c) Trattamento dei dati di natura personale e particolari ai fini della gestione dei servizi per l'ospite, quali: gestione dei pasti, cura della persona, alloggio notturno, somministrazione dei farmaci, cure mediche prescritte e servizi sanitari, eventi, gite e manifestazioni organizzati dall'ente, gestione dei servizi interni alla struttura (anche se non inclusi nella retta) quale a titolo di esempio il trasporto e servizi legati alla cura e al benessere, e quanto previsto dal regolamento e dal contratto tra le parti.

d) Esigenze di tipo operativo e gestionale, strettamente correlate agli obblighi contrattuali e per legge;

e) In funzione alla gestione degli spazi dei (es. cassetti) o per i laboratori funzionali a stimolare gli ospiti e a creare interazione con i familiari/tutori, verranno richieste o effettuate foto e video per uso interno e non divulgativo;

f) Redazione di documenti quali report legati all'andamento dell'ospite seguito dai professionisti incaricati;

g) Qualora l'ospite sia in condizioni di incapacità naturale esprimendo le proprie volontà, verrà nominato un amministratore di sostegno/tutore/curatore, e i dati relativi agli ospiti avranno la funzione di assolvere agli obblighi per legge;

h) Gestione dei rapporti commerciali nella misura necessaria per espletare al meglio il servizio richiesto; invio di materiale informativo e promozionale relativo alla nostra area di competenza effettuato mediante strumenti automatizzati (posta elettronica, fax) e anche mediante modalità tradizionali di contatto, con strumenti non automatizzati come la posta cartacea e/o le chiamate tramite operatore.

In queste ipotesi la mancata comunicazione dei dati personali impedisce il perfezionarsi del rapporto contrattuale stesso o ne limita l'organizzazione.

Il consenso sarà invece necessario ed espresso per le finalità facoltative quali (base giuridica del trattamento rinvenibile nell'art. 6.1 lett. f) G.D.P.R., legittimo interesse del titolare del trattamento):

i) Effettuare foto e video durante le attività ed eventi organizzati da Residenza alla Pace, nel pieno rispetto della dignità e il decoro dell'ospite. Le immagini previa autorizzazione espressa potranno essere utilizzate ai fini della promozione dell'ente, quali a titolo esemplificativo: stampa, social, sito e eventi promozionali ecc.

3) Modalità: i dati personali sono trattati dal titolare e da responsabili debitamente nominati per il corretto adempimento delle finalità indicate nel punto 2) mediante strumenti elettronici e archivi cartacei, nonché con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza dei dati personali e ad evitare indebiti accessi a soggetti non autorizzati. Il titolare del trattamento non ricorre a processi automatizzati, compresa la **profilazione**, per il raggiungimento delle finalità previste nella presente informativa.

4) Comunicazione: i dati personali potranno essere comunicati a soggetti esterni debitamente nominati che svolgono attività per conto del titolare del trattamento quali a titolo esemplificativo: commercialista, istituti di credito e professionisti esterni e interni correlati (es. medico, gestione trasporti) e enti pubblici e privati sanitari.

Non è prevista la comunicazione a **paesi terzi** extra U.E ma è prevista la **diffusione** (es. social network, siti internet ecc..) di foto e immagini non identificabili previa autorizzazione esplicita.



5) Il Titolare tratterà i dati personali per il **tempo** necessario per adempiere alle finalità di cui sopra 2 a) e comunque per non oltre 10 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità indicate al punto 2 b) g) e per il tempo strettamente necessario per gestire e organizzare le attività per i punti 2 c) d) e) f) h). Per il punto 2 i) a tempo indeterminato salvo esercizio del diritto di oblio.

6) L'interessato ha **diritto** di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali ovvero la rettifica ovvero la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguardano, ovvero ha diritto di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto di richiedere la portabilità dei dati stessi.

La richiesta può essere fatta a mezzo email o mezzo fax o raccomandata con oggetto: **"richiesta da parte dell'interessato"** specificando nella richiesta il diritto che l'interessato vuole esercitare (cancellazione, rettifica, portabilità, oblio), unitamente ad un valido indirizzo di posta elettronica/pec al quale recapitare il riscontro.

Il titolare del trattamento o, chiunque dallo stesso incaricato, procederà a soddisfare la richiesta entro 30 giorni dalla data di ricevimento. Qualora la risposta fosse complessa, il tempo potrebbe allungarsi ad ulteriori 30 giorni, previa **tempestiva comunicazione** allo stesso interessato.

Qualora ritenga opportuno far valere i suoi diritti, ha facoltà di proporre reclamo all'autorità di controllo competente, corrispondente al **Garante privacy nazionale**, con sede in Piazza Venezia, 11 – 00187 Roma, e-mail: protocollo@gpdp.it.

PRESA VISIONE/CONSENSO

Noi sottoscritti _____ (famigliare/garante) _____

(famigliare/garante) dell'ospite _____

IN ALTERNATIVA: il sig. /sig.ra ospite di Residenza alla Pace _____

Letta l'informativa resa ai sensi del Reg. 2016/679/UE, con la sottoscrizione dichiara di aver compreso le finalità e le modalità del trattamento ivi descritte.

Per i motivi esposti nella presente, **il titolare del trattamento** per poter dare esecuzione al contratto di servizio necessita di dover effettuare il trattamento di dati particolari. Considerato che, all'art. 7.1 G.D.P.R. **"il titolare del trattamento deve essere in grado di dimostrare che l'interessato ha prestato il proprio consenso al trattamento dei dati personali"**, chiede all'interessato di prestare il consenso al trattamento dei Suoi dati particolari per le **finalità specifiche del contratto di servizio per il titolare è stato incaricato di svolgere** (art. 9.2 lett. a G.D.P.R.), apponendovi in calce la sottoscrizione:

☐ Prestare il consenso

Presta il suo consenso al trattamento e alla comunicazione e diffusione dei **dati personali** per i fini di natura facoltativa di cui al punto 2 i) indicato nella suddetta informativa (riprese foto e video non identificabili del soggetto ai fini della promozione dell'Ente)?

☐ Do il consenso ☐ Nego il consenso

Luogo e data _____

Firma _____

Firma _____

(se il soggetto interessato è rappresentato,
firma di chi ne fa le veci)

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.5

Griglia Indicatori e Criteri

(con note riferite alla normativa di accreditamento e alle UNI EN ISO 2000)

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

	Indicatori di qualità	Criteri di valutazione
1	Esiste un documento in cui sono esplicitati missione, principi valori ed obiettivi (con particolare riferimento al mantenimento e al recupero dei maggior grado possibile di autonomia degli ospiti), di cui vi è sintesi nella carta dei servizi.	Per soddisfare l'indicatore, occorre un documento basato sui criteri "Vision e Mission" dei manuali di Qualità Totale, ovvero (in maniera molto più formale e codificata) sul dispositivo delle UNI EN ISO 9001/2000i, nella sostanza resi cogenti dal capitolo specifico del DPR 14/01/97. Oltre alla "Politica", sono da formalizzare i Principi (così come avvenuto all'interno della Carta dei Servizi, ed infine i Valori, che potrebbero essere rappresentati da una adozione, anche in questo caso formale, della "Carta dei diritti della persona anziana"
2	Esiste un documento di pianificazione delle attività da svolgere in funzione degli obiettivi della struttura	L'indicatore, ovviamente conseguente a quello precedente, è da considerarsi soddisfatto se esistono obiettivi specifici di struttura e i relativi progetti formali per realizzarli.
3	Sono esplicitate le attività della struttura e le modalità di erogazione del servizio, di cui vi è sintesi nella carta dei servizi.	L'indicatore trova ampia risonanza non solo nelle prescrizioni UNI EN ISO o nei manuali di Qualità Totale, ma pure nella normativa destinata alle Pubbliche Amministrazioni, a partire dalla legge 241/90 e successive modificazioni, soprattutto per quanto riguarda i Responsabili dei Procedimenti, per proseguire con il D.L. 29/93, la normativa sugli URP e sulle Carte dei Servizi

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

4	La struttura garantisce un numero di personale sufficiente rispetto ai carichi di lavoro, alle attività previste anche a fronte di assenze per malattie medio lunghe, periodi feriali e pensionamenti.	L'indicatore è da considerarsi soddisfatto se gli organici sono conformi alle normative e se esistono sistemi formali per garantire le sostituzioni con personale interno e/o esterno.
5	Viene verificato il grado di soddisfazione degli operatori con cadenza periodica (almeno annuale)	Si tratta di realizzare il questionario allegato
6	E' definito l'organigramma del personale con relativa matrice delle responsabilità e attività	L'indicatore risulta concreta applicazione di una articolazione delle attività per processi (o procedimenti), con definizione della quantità di personale attribuita e delle relative funzioni di ciascun operatore o figura professionale. Soprattutto in una organizzazione complessa, il "funzionigramma" consente di cogliere l'intreccio tra attività di "line" e funzioni di supporto, tra cui molte delle attività nel campo della qualità.
7	Esiste un programma di accoglienza e addestramento per i nuovi assunti..	L'organizzazione deve personalizzare un progetto per ciascuna risorsa umana, in particolare mediante la formalizzazione di percorsi di addestramento per i neo assunti, con verifiche dei risultati raggiunti e definizione delle attitudini di ciascuno.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

8	Esiste un piano annuale di formazione del personale concordato con gli operatori.	La formazione è uno dei principali strumenti a supporto del raggiungimento degli obiettivi individuati dalla Dirigenza. Di particolare precisione le indicazioni fornite dalla norma UNI EN ISO 9004/2000.
9	Esiste evidenza che la direzione ha creato condizioni organizzative che facilitino la valutazione e le attività di miglioramento dei processi di assistenza (documenti, invio a corsi).	Può essere sufficiente descrivere le modalità di reclutamento degli operatori al progetto qualità ed il programma di partecipazione annuale ai vari progetti di miglioramento. Di sicura utilità un confronto con quanto previsto dal DPR 14/01/97.
10	Esiste evidenza che la struttura negli ultimi 24 mesi ha compiuto almeno un progetto di qualità	Allegare i progetti eventualmente realizzati .
11	I dati dei risultati delle varie attività di MCQ vengono presentati e diffusi all'utenza e agli operatori, e vi è sintesi nella carta dei servizi.	Citare gli incontri rivolti ad operatori, parenti e volontari eventualmente realizzati .
12	Sono rilevati periodicamente indicatori di qualità dell'assistenza, che vengono riportati negli aggiornamenti della Carta dei Servizi.	Si tratta della attività di aggiornamento di questo strumento.
13	Esiste un ufficio o un responsabile della promozione della qualità della struttura.	L'indicatore prevede di formalizzare il sistema qualità, definendo i diversi gruppi, la composizione e le relative competenze.

Residenza Alla Pace COOP . SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

14	Nei programmi di formazione degli operatori sono comprese attività di addestramento alla qualità	Quantificare la formazione effettuata/progettata e le modalità di pubblicizzazione del sistema Qualità. Ogni momento di formazione/aggiornamento, deve contenere richiami al sistema qualità in essere.
15	Viene verificata in maniera programmata la funzionalità dei sistemi di chiamata, degli arredi, degli ausili ed esiste un programma di manutenzione delle apparecchiature.	Descrivere le modalità di verifica e/o segnalazione del guasto, la responsabilità, le modalità di sostituzione, le fasi di definizione e approvazione del programma. Rispetto ad ognuna di queste funzioni il sistema informativo deve quantificare la frequenza dei guasti e, a campione, la funzionalità delle apparecchiature ritenute strategiche (elenco da formalizzare). Particolare enfasi viene attribuita all'argomento sia dal DPR 14/1/97 che dalle norme UNI EN ISO
16	Esiste almeno un sollevapersona per modulo o per piano	Quantificare il n° di sollevatori e gli ospiti per piano o modulo cui sono dedicati. La misurazione è riferita al bisogno potenziale e non al numero attuale di ospiti che ne abbisognano. (Lo standard potrebbe essere: 100% almeno 1 sollevatore funzionale per ogni modulo; 75% un sollevatore per piano; 50% un sollevatore per i piani dove è necessario; 25% sollevatori insufficienti e/o non funzionali).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

17	Esiste una Verifica della funzionalità ed un addestramento all'uso delle carrozzine e ausili individuali	Descrivere le modalità di verifica e/o segnalazione del guasto, la responsabilità, le modalità di sostituzione, le fasi di definizione e approvazione del programma di addestramento. (Indicatore da ritenersi valido per tutte le strutture: inoltre non ne dividerei la composizione, in quanto l'efficacia si raggiunge sia con l'addestramento che le verifiche di funzionalità).
18	Nel locale visita sono previsti:	Descrivere lo stato dell'arte per ciascun elemento previsto e, in caso di più locali , esprimere una valutazione riassuntiva.
	Lettino per visita con coprilettino cartaceo ricambiabile	
	Lavabo con comandi non manuali	
	Scrivania e sedie	
	Schedario per la conservazione delle cartelle	
	Carrello per la gestione della terapia	
	Carrello per la gestione delle medicazioni (con eventuale strumentario chirurgico)	
19	La struttura è dotata dei seguenti tipi di locali per le attività riabilitative (mantenimento e prevenzione del degrado):	Descrivere lo stato dell'arte per ciascun locale ed il numero di ospiti, e loro stato di salute, cui sono rivolti. (Purtroppo non vi sono riferimenti all' utilizzo dei locali , quindi la valutazione deve intendersi riferita alla sola dotazione strutturale).

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

	aree attrezzate per attività di gruppo o individuali per attività riabilitative di base	
	palestra dimensionata al n.di ospiti con attrezzatura di base	
20	Esiste un protocollo per l'accoglienza dell'ospite	Descrivere le modalità della struttura, allegare se scritte.
21	Ciascun residente ha un Piano Assistenziale Individuale scritto riportato su cartella o scheda che viene periodicamente aggiornato in incontri multidisciplinari (personale sanitario, assistenziale, sociale) dell'équipe (almeno quindicinali).	Specificare quanti ospiti hanno un Pai, se la sua elaborazione è multidisciplinare e modalità di aggiornamento (vedi standard regionale)
22	E' stato identificato per ogni ospite un case-manager responsabile del piano individuale di assistenza e dei rapporti con i familiari.	Descrivere la situazione. E' indispensabile venga prodotto un documento ufficiale in cui si dia una interpretazione,, delle figure del "Responsabile del caso", "Adest tutor" e "case manager".
23	In caso di ricovero in ospedale per acuti, l'ospite è accompagnato da una sintesi clinica e sono mantenuti i rapporti durante il periodo di ricovero	Descrivere i criteri di compilazione della sintesi clinica, la definizione del responsabile del suo aggiornamento e come e da chi vengono mantenuti i rapporti.

Residenza Alla Pace COOP . SERVIZI E SODARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgo franco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILE: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

24	E' regolarmente presente un geriatra	Descrivere la quantità di presenza del geriatra in rapporto al numero ed allo stato degli ospiti. Descrivere le modalità di colloquio tra parenti e geriatra.
25	E' regolarmente presente un fisiatra	Descrivere la quantità di presenza del fisiatra in rapporto al numero ed allo stato degli ospiti. Descrivere le modalità di colloquio tra parenti e fisiatra
26	Esistono procedure scritte per:	Allegare protocolli scritti o formalizzare per iscritto le pratiche in uso: l'esistenza di un documento scritto è inderogabile, così come i Pai devono specificare eventuali pratiche diverse dai protocolli in uso. (Lo standard potrebbe essere l'esistenza dei protocolli, le modifiche a questi apportate nel corso dell'anno, la quantità di diverse procedure previste dai Pai)
	il bagno o la doccia;	
	l'igiene orale;	
	l'igiene a letto.	
27	La distribuzione e somministrazione di farmaci è fatta da un infermiere professionale	In caso di altre pratiche, descrivere per iscritto. Definire anche le consegne durante le fasce di assenza degli infermieri
28	Vi sono programmi individuali di addestramento alla continenza e di accompagnamento alla toilette.	Qualora esistano, descrivere le modalità . Indicatore da promuovere in tutte le strutture , a prescindere dal n° di ospiti che ne abbisogna.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

29	E' garantita l'attività di cura dei piedi.	Descrivere le modalità del servizio, chi ha la responsabilità di segnalare la necessità.
30	Sono disponibili per tutti gli ospiti ausili per la prevenzione e il trattamento dei decubiti:	Descrivere quanti ospiti sono dotati di ausili ed i criteri di attribuzione. (Lo standard potrebbe essere il n° di ausili sul totale degli ospiti ed il numero di ospiti con piaghe maturate in struttura durante l'anno sul totale degli ospiti)
	materassi e cuscini	
	materiale per le medicazioni adeguato	
31	Il personale di assistenza è stato specificamente addestrato alla prevenzione e al trattamento dei decubiti.	Specificare le modalità di addestramento, di aggiornamento, di formazione dei neo assunti. (Lo standard potrebbe essere il n° di ore di formazione sul totale degli operatori ed il numero di ospiti con piaghe maturate in struttura durante l'anno sul totale degli ospiti)
32	Vengono alzati e messi in carrozzella anche gli ospiti con gravi problemi di motilità.	Descrivere i motivi che possono ostare tale pratica
33	Tutto il personale è addestrato per la mobilitazione degli ospiti a letto e in spazi attrezzati	Specificare le modalità di addestramento, di aggiornamento, di formazione dei neo assunti e la quantità di ospiti coinvolti
34	Volontari e parenti sono incoraggiati a facilitare i movimenti degli ospiti	Specificare le modalità formali ed informali di incoraggiamento dei parenti, chi lo fa, quando, come si verifica l'efficacia

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

35	La struttura dispone di un assistente sociale o può fare riferimento facilmente a un assistente sociale	Elencare le attività dell'a.s. dove esiste, o le modalità di attivazione se esterno alla struttura
36	Il menù settimanale è controllato da esperti	Descrivere le modalità di definizione del menù, verificare le condizioni contrattuali e relative verifiche
37	E' possibile scegliere in anticipo tra diversi menù	Illustrare le modalità di scelta
38	E' possibile offrire diete speciali personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (patologie, intolleranze ecc)	Riportare le tipologie di diete possibili, il numero di diete speciali attualmente in essere
39	Gli ospiti che ne hanno necessità sono aiutati al momento dei pasti	Specificare le modalità di aiuto, il n° di ospiti attualmente aiutato, ruolo dei familiari e dei volontari
40	I pasti sono ingeriti a giusta temperatura	Specificare come
41	Viene consegnato ai parenti e agli ospiti un documento scritto che spieghi le "regole" della struttura , i reciproci diritti e doveri, le modalità e l'entità delle spese a carico dell'ospite (quota d'ingresso, diaria, materiali sanitari, medicinali, ecc.), di cui vi è sintesi nella carta dei servizi.	Allegare il documento, specificare chi è incaricato della stesura e dell' aggiornamento .

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

42	Vengono fornite (mediante carta dei servizi o altro) informazioni circa la presenza di associazioni di tutela degli utenti	Specificare le modalità di informazione
43	E' promossa la cultura del rispetto della dignità degli ospiti e degli operatori stessi. Sono attuate tutte le misure per la salvaguardia della privacy, in particolare all'ingresso nella camera, nelle procedure d'igiene personale, in bagno o a letto.	Illustrare le azioni a sostegno della privacy ed eventuali documenti
44	E' verificata la comprensibilità dei moduli relativi al consenso informato	Illustrare come.
45	Sono chiaramente indicati i nominativi dei responsabili dell'assistenza medica ed infermieristica e le modalità di colloquio	Illustrare modalità e allegare modulistica
46	Esistono forme di coinvolgimento di ospiti e familiari nella gestione della struttura (comitati ecc)	Citare ogni forma, per ciascuna descrivere modalità, tempi, attuale n° partecipanti
47	I familiari possono accedere alla struttura durante il giorno (e di notte in caso di necessità) compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti	Descrivere o allegare modalità di accesso alla struttura e documenti informativi

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

48	Gli ospiti, durante il giorno, sono normalmente vestiti, con indumenti e calzature adatti	Descrivere dotazioni medie dei guardaroba, modalità di far fronte alle carenze, a campione, analisi appropriatezza vestiario ospiti
49	E' disponibile nella struttura un barbiere-parrucchiere almeno una volta la settimana.	Descrivere il servizio, modalità di accesso, costi. (lo standard potrebbe essere il seguente: 25% presenza insufficiente del solo servizio a pagamento o c/o volontari, 50% presenza di servizio a pagamento con prezzi non convenzionati, 75% presenza continua del servizio a pagamento con prezzi concordati, 100% come sopra, più servizio fornito direttamente dalla struttura)
50	Viene distribuito e rielaborato periodicamente un questionario per la raccolta delle opinioni dell'utente o dei familiari, di cui vi è sintesi nella carta dei servizi	Allegare lo strumento, i tempi di somministrazione ed i risultati ottenuti
51	Vengono esaminati sollecitamente con chiara e regolata procedura di risposta eventuali suggerimenti/osservazioni/informazioni/reclami avanzati dagli utenti e/o familiari aventi diritto	Allegare regolamenti, moduli, n° reclami e n° risposte, con relativa documentazione

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

52	Esiste un sistema di raccolta dei dati più significativi (anagrafica, dimessi tipologia patologie e disabilità/ durata degenza, ricoveri in ospedale decubiti, fratture, cadute contenzioni) ed un registro degli eventi critici (decubiti, contenzioni, cadute, episodi confusionali, ecc.)	Allegare modulistica, statistiche, risultati, citare i responsabili per ciascun campo informativo presente nell'indicatore
53	Esiste un modello scritto di "consegne" ai cambi di turno	Allegare il modello o descrivere eventuali prassi in essere
54	Il sistema informativo consente di valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi.	L'indicatore si riferisce al sistema di obiettivi esposto all'inizio, di cui vi deve essere riscontro scritto.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.6

La “Residenza alla Pace” rispetta le normative sull’accreditamento sia per quanto concerne la parte strutturale che per la parte strumentale ed organizzativa sia di tipo nazionale (detti requisiti minimi, ex D.P.R. 14/01/1997 in parte riportato in appendice) che regionale.

Dal punto di vista strutturale (ambienti fisici), ci si riferisce, oltre alle normative sulla sicurezza, controllo produzione alimentare e sulla prevenzione incendi valide per ogni ambiente di ricovero, ai regolamenti di igiene comunale, ai requisiti minimi nazionali, ed alle norme regionali contenute nel Piano Socio Assistenziale 1988/90, allegato 2, ai requisiti ulteriori definiti dalla deliberazione della Giunta Regionale del 14/12/2001 (di seguito riportati), ed al DPCM 21/05/2001 n° 308.

Dal punto di vista gestionale, è da tempo in essere (Deliberazione della Giunta Regionale 12618 DEL 07-04-2003) uno standard che determina la quantità dei minuti di assistenza globale che deve essere dedicata agli ospiti standard che viene completamente rispettato.

Rispetto a questo insieme di requisiti, il cittadino, e l’Ospite sono garantiti dalle operazioni di **accreditamento**, appositamente definite per rendere certo il rispetto delle condizioni definite dalla legge. In particolare l’Azienda Sanitaria Locale che “acquista e controlla” i servizi svolge regolarmente ispezioni di verifica sia strutturali che organizzative.

Questa residenza, al di là del rispetto dei requisiti di legge, che mette tutti gli erogatori, pubblici e privati sullo stesso piano, ha in programma i seguenti interventi, che rappresentano condizioni di migliore favore per i propri ospiti :

interventi organizzativi :

- già da anni vengono tenuti registri di indicatori della qualità (registro cadute, fratture, decessi, allettati totali, cateterizzati a permanenza) che ci forniscono indicazioni sulla modalità di lavoro e sulla efficacia dello stesso
- i minuti ospite delle animatrici e delle infermiere sono aumentati di circa 10% oltre gli standard regionali per scelta della amministrazione che crede fermamente nella utilità delle attività di socializzazione e occupazionali degli ospiti.
- ogni anno una parte degli operatori partecipa a specifici corsi di aggiornamento per una riqualificazione continua del servizio.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

ALL.7

Gentile Signore, Egregio Signore,

se ritiene che questa Residenza non abbia rispettato nei Suoi confronti i principi fondamentali o gli standard indicati nella Carta dei Servizi, La invitiamo a compilare il presente modulo e a riconsegnarlo al personale di questo ufficio oppure ad inserirlo nelle apposite cassette. Si rammenta che eventuali atti a rilevanza civile e penale, di significativa gravità, devono essere oggetto di denuncia all'autorità competente.

La preghiamo di fornirci tutte le informazioni necessarie a risolvere il problema da Lei segnalato nel più breve tempo possibile.

Se lascerà il Suo recapito sarà nostra cura contattarla entro 20 giorni dalla data di consegna del modulo per fornirLe una risposta.

Qualora, ricevuta la risposta, non fosse soddisfatta dell'esito, in base alla Legge Regionale 48/88, Ella potrà rivolgersi al Difensore Civico Regionale.

Utilizzi questo modulo anche per farci pervenire i suoi suggerimenti su come migliorare il servizio.

Grazie per la Sua collaborazione.

Il Direttore

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

Motivo del
reclamo/segnalazione.....

.....

.....

.....

.....

Residenza per
anziani/reparto.....

Data dei fatti segnalati... / / /

Suggerimento.....

.....

.....

.....

.....

Richiesta di incontro con il funzionario/dirigente

.....

.....

.....

Cognome Nome.....

Indirizzo.....

Tel.....

Data di consegna del modulo.....

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.8

Questionario Operatori



Residenza Alla Pace
Via Ugo Roncada, 7
46020 Borgofranco sul Po (MN)
info@residenzallapace.it

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

Gent.le Sig.ra/Egr. Sig.re

Il questionario anonimo che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di raccogliere informazioni sulle prestazioni offerte dalla struttura in cui lavora. Le Sue indicazioni serviranno ad impostare azioni di miglioramento sui servizi offerti, anche per le persone che ne usufruiranno in futuro. Le chiediamo di barrare con una X la risposta che Le sembra più adatta. Le ricordiamo di barrare solo una risposta. Dopo aver compilato il questionario lo inserisca nell'apposita cassetta di raccolta presente nella struttura, chiuso nell'apposita busta. La ringraziamo per il contributo e la collaborazione che ci vorrà offrire.

DATI FACOLTATIVI

ETÀ

PROFESSIONE

1. MODI E DEI TEMPI CON CUI LE VENGONO DATE INFORMAZIONI

◇ Le informazioni che ricevute sull'organizzazione del servizio sono chiare?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
◇ Le informazioni relative ai piani assistenziali sono complete?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco

2. RAPPORTO CON I SUOI COLLABORATORI/COLLEGHI

◇ Percepisce il rispetto del suo ruolo, sostegno e comprensione dai suoi collaboratori/colleghi?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
◇ In base al carico di lavoro ed alla complessità delle persone che deve assistere riesce a dedicare spazio alle riunioni d'equipe?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
◇ È soddisfatta/o della mansione da Lei svolta?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco

◊ È soddisfatta/o dal grado di coordinamento tra il suo lavoro e quello dei suoi collaboratori/colleghi?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
3. LA GESTIONE DEI CONFLITTI CHE INSORGONO NEL GRUPPO DI LAVORO SONO GESTITE ADEGUATAMENTE?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
4. LE È CHIARO QUALI SONO LE PERSONE RESPONSABILI/DI RIFERIMENTO PER LO SVOLGIMENTO DEL SUO LAVORO?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
5. È SODDISFATTA/O DEL GRADO DI COINVOLGIMENTO NEI PROCESSI DECISIONALI CHE RIGUARDANO IL SUO LAVORO?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
6. PROFESSIONALITÀ NELLA RELAZIONE CON GLI OSPITI			
◊ Come valuta in percentuale la quantità di tempo che riesce a dedicare alla relazione con l'Ospite?	☐ meno del 50%	☐ PIÙ del 50%	☐ 100%
◊ Vive serenamente la relazione con l'Ospite?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
7. PROFESSIONALITÀ E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI			
◊ Pensa di dedicare il tempo sufficiente al soddisfacimento delle richieste dei familiari degli Ospiti?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
8. AMBIENTE DI LAVORO			
◊ Gli spazi e gli strumenti messi a disposizione per lo svolgimento del suo lavoro sono adeguati?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco

9. ORARI DI LAVORO

◊ È soddisfatta/o della flessibilità dei suoi orari di lavoro?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
◊ È soddisfatta/o del rapporto tra numero di operatori per reparto e/o servizio/numero di ospiti (carico di lavoro)?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
◊ È soddisfatta/o della disponibilità dell'Ente per cui lavora nei confronti delle esigenze personali degli operatori?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
10. RITIENE NECESSARI CORSI DI AGGIORNAMENTO?	☐ sì ☐ no	Argomento.....	
11. COMPLESSIVAMENTE SI RITIENE GRATIFICATA/O DAL SUO LAVORO?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
12. CONSIGLIEREBBE AD UN/A SUO/A AMICO/A DI LAVORARE IN QUESTA RSA?	☐ sì	☐ no	
13. SE INFUTURO LEI O UN SUO PARENTE AVESSE BISOGNO DI ESSERE OSPITATO IN UNA STRUTTURA, LEI SCEGLIEREBBE QUESTA?	☐ sì	☐ no	

IMPORTANTE: Le chiediamo di indicare in questo spazio eventuali suggerimenti, critiche, osservazioni relative al presente questionario (per esempio "troppo lungo", "superficiale", "non è stato indagato questo aspetto", ecc.) utili a recepire maggiormente le Sue aspettative e percezioni.

SEZIONE RISERVATA ALLE MISURE DI PREVENZIONE

1. RITIENE IMPORTANTE CHE I VISITATORI UTILIZZINO NORME IGIENICHE DURANTE LE VISITE?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
2. RITIENE FONDAMENTALE L'USO DI MASCHERINE, GUANTI E IGIENE DELLE MANI DA PARTE DEL GRUPPO DI LAVORO?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
3. RITIENE CHE L'ORGANIZZAZIONE ABBA RISPONDA ALLA NECESSITÀ DEI DPI (<i>dispositivi di protezione individuale</i>)?	☐ molto	☐ abbastanza	☐ poco
4. RITINE CHE CI SIA STATA CHIAREZZA NEL FORNIRLE INDICAZIONI E GLI STRUMENTI UTILI PER PRESERVARE LA SALUTE DEI RESIDENTI?	☐ sì	☐ no	Se no, perché

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!

Data _____

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.09

Questionario Parenti

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA CASA PROTETTA/RSA.....DI.....

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

QUAL'E' L'ETA' DEL SUO FAMILIARE OSPITE DI QUESTA CASA PROTETTA?

- ① non risponde/errore ④ 75-84 anni
② fino a 64 anni ⑤ 85 anni o più
③ 65-74 anni

E IL SESSO? ① maschio ② femmina
 ③ non risponde/errore

QUANDO IL SUO FAMILIARE E' ENTRATO COME OSPITE IN QUESTA CASA PROTETTA?

|_|_| mese |_|_|_|_| anno

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

- ① molto ④ molto poco
② abbastanza ⑤ non so
③ poco

LE VANNO BENE GLI ORARI DI APERTURA DELLA CASA PROTETTA PER LE VISITE AGLI OSPITI?

- ① molto ④ molto poco
② abbastanza ⑤ non so
③ poco

GLI ORARI IN CUI SI MANGIA IN QUESTA CASA PROTETTA LE SEMBRANO:

- ① adeguati
② inadeguati, si mangia troppo presto
③ inadeguati, si mangia troppo tardi
④ non so

SECONDO LEI IL PERSONALE E' NUMERICAMENTE ADEGUATO PER ASSISTERE PERSONE CON PROBLEMI COME QUELLI DEL SUO FAMILIARE?

- ① molto ③ poco ⑤ non so
② abbastanza ④ molto poco

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

- ① molto ④ molto poco
② abbastanza ⑤ non so
③ poco

RITIENE DI POTER AVERE DAL PERSONALE LE INFORMAZIONI CHE DESIDERA SULLE CONDIZIONI DEL SUO FAMILIARE IN MODO SODDISFACENTE?

- ① molto ④ molto poco
② abbastanza ⑤ non so
③ poco

SI SENTE SOSTENUTO E AIUTATO DAL PERSONALE NELL'AFFRONTARE LA MALATTIA DEL SUO FAMILIARE?

- ① molto ④ molto poco
② abbastanza ⑤ non so
③ poco

SI SENTE COINVOLTO DAL PERSONALE (MEDICI, INFERMIERI E ASSISTENTI) NELLE CURE DEL SUO FAMILIARE?

- ① sempre ④ mai
② spesso ⑤ non so
③ raramente

DESIDEREREBBE ESSERE:

- ① più coinvolto di adesso
② meno coinvolto di adesso
③ va bene così

COME GIUDICA IL COSTO DELLA RETTA RISPETTO AL SERVIZIO CHE RICEVE IL SUO FAMILIARE?

- ① alto ③ basso
② giusto ④ non so

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Cure mediche	①	②	③	④	⑤
Cure infermieristiche	①	②	③	④	⑤
Cure di assistenza (ADB)	①	②	③	④	⑤
Fisioterapia	①	②	③	④	⑤
Animazione	①	②	③	④	⑤
Educazione funzionale	①	②	③	④	⑤
Assistenza psicologica	①	②	③	④	⑤

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Medici	①	②	③	④	⑤
Infermieri	①	②	③	④	⑤
Personale di assistenza (ADB)	①	②	③	④	⑤
Fisioterapisti	①	②	③	④	⑤
Educatori	①	②	③	④	⑤
Psicologi	①	②	③	④	⑤

COME VALUTA I SEGUENTI SERVIZI OFFERTI DALL'ENTE?

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Servizio amministrativo	①	②	③	④	⑤
Servizio lavanderia/guardaroba	①	②	③	④	⑤
Servizio del podologo	①	②	③	④	⑤
Servizio del parrucchiere/barbiere	①	②	③	④	⑤
Servizio di pulizia	①	②	③	④	⑤

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Tutela riservatezza	①	②	③	④	⑤
Rapporto con i coordinatori/responsabili	①	②	③	④	⑤
Partecipazione al PAI	①	②	③	④	⑤
Applicazione Carta dei Servizi	①	②	③	④	⑤
Chiarezza della Carta dei Servizi	①	②	③	④	⑤

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

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Personalizzazione camera	①	②	③	④	⑤

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto	Non risponde/ errore
Comfort degli ambienti	①	②	③	④	⑤
Varietà menù	①	②	③	④	⑤
Risposta alle esigenze alimentari	①	②	③	④	⑤
Spazi di intimità e privacy	①	②	③	④	⑤

E' A CONOSCENZA DELLA TIPOLOGIA DI
STRUTTURA CHE ACCOGLIE IL SUO FAMILIARE?

- ① non risponde/errore
- ② Casa Protetta
- ③ Residenza Sanitaria Assistenziale

E' A CONOSCENZA DELLA TIPOLOGIA DI
RICOVERO DEL SUO FAMILIARE?

- ① non risponde/errore
- ② Permanente
- ③ Temporaneo

E' A CONOSCENZA DEI TEMPI DI RICOVERO
DEL SUO FAMILIARE?

- ① non risponde/errore
- ② Meno di 4 mesi

- ③ Da 4 mesi a 1 anno
- ④ Da 1 a 3 anni
- ⑤ Oltre 3 anni

HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRE
STRUTTURE?

- ① non risponde
- ② Sì
- ③ No

LE E' MAI CAPITATO DI AVERE SEGNALATO
ALLA CASA PROTETTA/RSA PROBLEMI O
DISSERVIZI PARTICOLARI?

- ① spesso
- ② raramente
- ③ mai

SE LE E' CAPITATO, CHE TIPO DI PROBLEMI
ERANO

SE LE E' CAPITATO, E' SODDISFATTO DI COME
LA CASA PROTETTA/RSA RISOLVE I LAMENTI
O PROBLEMI PARTICOLARI?

- ① molto
- ② abbastanza
- ③ poco
- ④ molto poco
- ⑤ non so

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE INIZIALI,
COMPLESSIVAMENTE, LA SUA OPINIONE SU
QUESTA CASA PROTETTA/RSA E':

- ① migliore di quanto pensassi
- ② esattamente come me l'immaginavo
- ③ peggio di quanto pensassi
- ④ non so

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i
dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

QUAL'E' LA COSA CHE APPREZZA DI PIU' DI QUESTA CASA PROTETTA/RSA?

E QUELLA CHE LE PIACE MENO?

Se desidera esprimere altri pareri o suggerimenti per migliorare il servizio, lo faccia qui di seguito

PER FINIRE LE CHIEDIAMO ALCUNI DATI

CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO?

- ① il/la coniuge dell'ospite in Istituto
- ② il figlio/la figlia dell'ospite in Istituto
- ③ la sorella/il fratello dell'ospite in Istituto
- ④ altro parente dell'ospite in Istituto
- ⑤ altra persona

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI:

- ① non risponde/errore
- ② meno di 40 anni
- ③ 40-54 anni
- ④ 55-69 anni
- ⑤ 70 anni o più

E IL SESSO? ① maschio ② femmina

QUAL'E' IL TITOLO DI STUDIO DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO?

- ① non risponde/errore
- ② elementare/media
- ③ superiore 2/3 anni
- ④ superiore 5 anni
- ⑤ laurea

OGNI QUANTO VIENE IN STRUTTURA?

- ① quasi tutti i giorni
- ② circa una volta a settimana
- ③ circa 1-2 volte al mese
- ④ meno di una volta al mese

COMPLESSIVAMENTE LEI QUANTO E' SODDISFATTO DI COME LA CASA PROTETTA/RSA ASSISTE IL SUO FAMILIARE?

- ① molto
- ② abbastanza
- ③ poco
- ④ molto poco

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Si ricordi per cortesia di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita busta.

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

All.10

Questionario Ospiti

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI DELLA CASA PROTETTA/RSA.....DI.....

IMPORTANTE: Per rispondere barrare con una croce una sola risposta per ogni domanda. Le ricordiamo che in ogni caso il questionario è anonimo e nessuno verrà a sapere delle sue personali opinioni.

DATI PERSONALI

L'ETA' DI CHI HA COMPILATO QUESTO QUESTIONARIO E' DI ANNI:

- ① non risponde/errore ④ 75-84 anni
 ② fino a 64 anni ⑤ 85 anni o più
 ③ 65-74 anni

E IL SESSO? ① maschio ② femmina

DA QUANTO TEMPO RISIEDI NELLA STRUTTURA?

- ① non risponde/errore ④ da 5 a 10 anni
 ② meno di 1 anno ⑤ oltre 10 anni
 ③ da 1 a 5 anni

IL RICOVERO E' AVVENUTO:

- ① su richiesta del medico di base
 ② su richiesta del medico specialista
 ③ si è rivolto/a autonomamente alla struttura

SERVIZI E AMBIENTE DELLA STRUTTURA

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica l'accoglimento in struttura?	①	②	③	④	⑤
Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?	①	②	③	④	⑤
Come valuta il grado di igiene degli ambienti?	①	②	③	④	⑤
Come considera il rispetto del silenzio notturno e diurno durante le ore di riposo?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la tranquillità e il comfort personale?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la segnaletica all'interno della struttura (indicazione dei bagni, infermeria, studi medici)?	①	②	③	④	⑤
Come valuta la disponibilità degli spazi per incontrare parenti ed amici all'interno della struttura?	①	②	③	④	⑤

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica i limiti agli orari di visita?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'organizzazione della giornata (orari delle visite, delle pulizie, attività, ecc.)?	①	②	③	④	⑤
Come valuta la disponibilità dei servizi:					
• parrucchiere/barbiere	①	②	③	④	⑤
• manicure/pedicure	①	②	③	④	⑤
• TV/telefono/distributori automatici	①	②	③	④	⑤
• servizi religiosi	①	②	③	④	⑤
Come considera il grado di adeguatezza del letto, degli arredi della stanza, della posizione delle luci nella stanza e della temperatura degli ambienti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica i servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la qualità del vitto (orario pasti, qualità e varietà del cibo) ed il servizio ai pasti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la professionalità del personale di cucina durante la dispensa dei pasti?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la qualità del servizio guardaroba-lavanderia?	①	②	③	④	⑤

ASSISTENZA DEL PERSONALE

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale della struttura (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)?					
• Personale socio-sanitario	①	②	③	④	⑤
• Personale sanitario	①	②	③	④	⑤
Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale sanitario circa il Suo stato di salute?	①	②	③	④	⑤
Considera che il livello delle cure ricevute in struttura sia:	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'attività svolta dai medici nei suoi confronti?	①	②	③	④	⑤

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica la frequenza delle visite mediche?	①	②	③	④	⑤
Come giudica gli interventi messi in atto per prevenire ulteriori malattie e ricadute e le informazioni (spiegazioni circa l'uso e l'importanza dei farmaci, delle diete e degli esercizi fisici) che Le hanno fornito?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico e dagli operatori socio-sanitari (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'intervento riabilitativo cui è stato sottoposto (recupero motorio, informazioni, prescrizioni ausili, loro uso e numero di interventi ricevuti)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti (sollecitudine e cortesia nel rispondere alle richieste)?	①	②	③	④	⑤
In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene)?	①	②	③	④	⑤
Secondo Lei il modo di dialogare ed interagire tra gli operatori, in sua presenza, è stato:	①	②	③	④	⑤
Come giudica il servizio offerto dall'Assistente Sociale (informazioni, comunicazioni, accoglienze)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica il servizio di animazione (attività proposte, attività di gruppo)?	①	②	③	④	⑤

PRESTAZIONI UFFICI

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica il servizio Amministrativo (fatturazione, comunicazioni)?	①	②	③	④	⑤
Come giudica la sollecitudine e la cortesia del personale degli uffici amministrativi nel rispondere alle richieste?	①	②	③	④	⑤

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

	Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto scarso
Come giudica complessivamente i servizi che le sono stati offerti?	①	②	③	④	⑤

Qualche altra considerazione su aspetti generali della vita in struttura.

Ha avuto problemi con gli altri ospiti della sua stanza?

☐ sì ☐ no

Se sì, di che tipo?

☐ rumore ☐ sovraffollamento ☐ altro _____

Ha avuto problemi per le visite da parte dei suoi parenti o amici?

☐ sì ☐ no

Se sì, di che tipo?

☐ troppi visitatori ☐ difficoltà con gli orari ☐ mancanza di spazio
☐ altro _____

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti:

Cosa ha apprezzato maggiormente?

Quali cose considera negative?

Da ultimo, Le chiediamo cortesemente di voler segnalare da chi è stato compilato il questionario:

☐ direttamente dal residente ☐ da un parente
☐ dall'utente con l'aiuto di un parente ☐ dall'utente con l'aiuto di un operatore

Data _____

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE...

Si ricordi per cortesia di restituire il questionario compilato al personale, chiuso nell'apposita busta.

DICHIARAZIONE PER LA LEGGE SULLA PRIVACY: Ai sensi del Decreto Lgs 196/03, si garantisce che i dati e le opinioni raccolte rimarranno anonimi.

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

All.11 “Protocollo 25”

DEFINIZIONE	Il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi e la gestione del rischio clinico nelle organizzazioni sanitarie richiedono un grande attenzione per la produzione e la gestione di documenti che debbono avere delle regole precise e comuni rispetto alla loro redazione, completezza, facilità di applicazione, chiarezza, aggiornamento, accessibilità e diffusione. Una parte importante della dote documentale di un' organizzazione sanitaria è rappresentata dalle <i>procedure e protocolli</i>, che quindi sono i documenti che più dovrebbero rispondere a criteri di buona qualità. Nell'ambito sanitario non è sinonimo di buona qualità avere tante procedure, per lo più inapplicate, è quindi necessario limitarne il numero in riferimento alle attività principali, tenendo conto di criteri di priorità (le attività a più elevata integrazione multiprofessionale, più complesse, ecc.) e verificarne continuamente la applicazione. E' inoltre necessario, per prevenire il rischio di errori, utilizzare un modello comune per la redazione delle procedure, in modo tale che qualunque operatore possa immediatamente comprenderne il senso e le modalità di attuazione, quella che ha curato la redazione. Alla luce di quanto sopra si è ritenuto utile fornire delle istruzioni essenziali per compiere un percorso corretto nella redazione e gestione di una procedura, dal momento in cui si è individuato il bisogno di elaborarla. Inoltre è di fondamentale importanza che tutte le informazioni sia riguardanti i problemi relativi all'assistenza sia riferiti a problemi di natura tecnica strutturale e gestionale (che possano incidere sulla buona assistenza) siano segnalati in modo chiaro, preciso e tempestivo in modo da poter agire rapidamente alla risoluzione dei problemi emersi.
DESTINATARI	Tutto il personale assunto e neo-assunto, secondo le competenze
ESECUTORI	Tutto il personale
SUPERVISORI	Direttore Generale e Direttore Sanitario
STRUMENTI E MATERIALI	- Protocolli e procedure redatti in collaborazione con il personale interessato; - Registro presenze corso di formazione e questionario di apprendimento (1 volta all'anno per tutto il personale); - Verbale affiancamento neo-assunti. - Programma gestionale CBA (consegne) - Modulo di non conformità - Avvisi affissi in bacheca

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

	- Assemblea della cooperativa e riunioni con il personale
METODO	<u>PIANO DI DIFFUSIONE DEI PROTOCOLLI E DELLE PROCEDURE</u> Il piano di diffusione dei protocolli e delle procedure in uso presso la nostra struttura, prevede che annualmente venga programmato un corso di formazione, al quale deve partecipare tutto il personale impiegato ai vari livelli di operabilità (allegato 1). La presenza e l'apprendimento degli argomenti trattati vengono verificati rispettivamente tramite il registro presenze (allegato 2) e un questionario di valutazione (allegato 3). Requisito di buona qualità del procedimento di diffusione delle procedure e dei protocolli, è la predisposizione di un elenco dettagliato dei destinatari, contenente l'indicazione delle funzioni/persone a cui la procedura o il protocollo esaminato devono essere presentati e condivisi. Tale "Piano di distribuzione" o "lista di distribuzione" ha l'obiettivo di condividere in equipe i documenti necessari alle persone che devono utilizzarli, ma ha anche lo scopo di assicurarsi che la formazione sia effettivamente avvenuta. Dal momento della approvazione in CDA, e completata la sua diffusione, le procedure e i protocolli si intendono formalmente operativi, di conseguenza i professionisti indicati nel campo di applicazione saranno responsabili del rispetto dei suoi contenuti. Per i neo-assunti nell'UdO Rsa, i protocolli sono a disposizione nel faldone "PROTOCOLLI RSA" che si trova nell'ambulatorio medici a piano terra nella vetrina; per i neo- assunti dell'UdO ADI, i protocolli sono a disposizione nell'armadio nell'ufficio ADI a piano terra; è cura del personale in servizio trasmettere le informazioni ai neo-assunti e accertarsi che le abbiano correttamente apprese durante il periodo di affiancamento che dura mediamente 7 giorni. Nel registro affiancamento neo-assunti, viene verbalizzata l'avvenuta formazione. Al variare dei protocolli o per revisione degli stessi, vengono indette riunioni con tutto il personale interessato per la diffusione e discussione. <u>DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI</u> La diffusione delle informazioni avviene in primo luogo durante le riunioni di reparto del lunedì e del giovedì (dalle 14 alle 15) . A queste riunioni sono presenti medici, infermiere, coordinatrici, animatrici, fisioterapista, personale

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

	socio assistenziale sanitario. Durante la riunione vengono discusse le problematiche relative agli ospiti e decise le linee operative da seguire. Ogni partecipante ha il dovere di trasmettere le informazioni all'equipe in modo da poter decidere come migliorare l'assistenza e risolvere i problemi. Le decisioni prese durante le riunioni di reparto vengono poi specificate nelle consegne tramite programma CBA e diffuse a tutto il personale coinvolto. I piani di assistenza individuali (che normalmente vengono redatti durante le riunioni di reparto) sono a disposizione di tutti gli operatori interessati in apposito faldone conservato in stipetto separato dalle cartelle cliniche (oltre alla copia conservata nel fascicolo individuale e su CBA nel cruscotto utente individuale). Le consegne vengono redatte da tutti gli operatori tramite programma CBA e possono essere inviate indistintamente a tutti gli operatori, possono essere inviate solo a determinate categorie di lavoratori o possono essere inviate a livello privato. Per informare sia la direzione che il manutentore di problemi strutturali abbiamo adottato delle schede di non conformità che vengono redatte dal personale che riscontra la medesima ed apposte in cartella nei pressi della palestra. Alla risoluzione del problema il responsabile deve segnalarlo sulla stessa scheda e firmarla. (Allegato 4) I computer dell'ambulatorio e della segreteria sono in rete consentendo uno scambio di informazioni e la redazione di documenti in comune.
--	--

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: <u>09 Gennaio 2025</u>		RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO

ALL.12

Organigramma e Funzionigramma

ORGANIGRAMMA AZIENDALE con allegato Funzionigramma



Il Presidente
Guarnieri Mario



“ Residenza alla Pace ”

COOP. SERVIZI e SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS -
Sede Legale Via Roncada 7- 46021 BORGOCARBONARA (MN)
P.I. 01665900203 N.Iscr.Albo A 108541-Capitale Sociale Variabile
R.I.MN 01665900203-REA MN 173544
E-mail – residenzaallapace@virgilio.it - www.residenzallapace.it
TEL. 0386/41454 - FAX 0386/41455

Borgocarbonara, Gennaio 2025

Funzionigramma Residenza alla Pace RSA, C-DOM e RESIDENZA APERTA

La Residenza alla Pace Coop Servizi e Solidarietà Sociale – ONLUS opera nel settore della gestione dei servizi sociali rivolti alle persone anziane e disabili; difatti la struttura è autorizzata al funzionamento ed accreditata dalla Regione Lombardia per 42 posti letto per non autosufficienti con età over 65 anni; inoltre la Cooperativa opera, nei servizi C-DOM e RSA Aperta, in convenzione con l'ATS di Mantova per la fornitura di servizi sanitari, parasanitari e di sostegno a domicilio con personale qualificato, quali Psicologa, Animatrici, Infermiere Professionali, Terapisti della Riabilitazione e Ausiliarie Socio-Assistenziali.

ASSEMBLEA DEI SOCI: L'Assemblea, sia essa ordinaria o straordinaria, delibera sulle materie attribuite alla propria competenza dalla legge.

L'Assemblea Ordinaria può inoltre deliberare ai sensi dell'art.2364 c.1, n.51 c.c., l'autorizzazione di determinati atti di gestione individuati dagli amministratori, ferma in ogni caso la responsabilità di questi per gli atti compiuti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE: Il Consiglio di Amministrazione composto da Presidente, Vice-Presidente e tre Consiglieri, è investito dei più ampi poteri per la gestione della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge.

Il Presidente è il rappresentante legale della Cooperativa.

Il Consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni - ad eccezione delle materie previste dall'art.2381 c.c., dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci – ad uno o più dei suoi componenti, determinandone il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega.

COLLEGIO DEI REVISORI: Il Collegio dei Revisori esercita il controllo contabile attraverso:

- la verifica della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili;
- la verifica della corrispondenza del bilancio d'esercizio e dell'eventuale consolidato alle scritture contabili e della conformità alle relative norme;
- l'espressione di un giudizio sul bilancio d'esercizio e sul consolidato.

CNA di MODENA: lo Studio con sede in Poggio Rusco (MN), assiste la Cooperativa nella tenuta del Bilancio e delle buste paga.



“ Residenza alla Pace ”

COOP. SERVIZI e SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS -
Sede Legale Via Roncada 7- 46021 BORGOCARBONARA (MN)
P.I. 01665900203 N.Iscr.Albo A 108541-Capitale Sociale Variabile
R.I.MN 01665900203-REA MN 173544
E-mail – residenzaallapace@virgilio.it - www.residenzallapace.it
TEL 0386/41454 - FAX 0386/41455

ORGANISMO DI VIGILANZA – CODICE ETICO LEGGE 231: l'attività di controllo sul Codice Etico e del rispetto della legge 231/2001 è svolto dai componenti l'Organismo di Vigilanza: Avv. Rebecchi Alessandra, Dott. Rossi Stefano, Dott. Conte Dorino.

ORGANISMO DI VIGILANZA – EVENTO AVVERSO: la vigilanza sull'evento avverso è svolta da: Dott. Vincenzi, I.P. Bardini Gloria, Fisioterapista Melegari Giulia, OSS Cattani Sabrina, IP Federzoni Barbara

RESPONSABILE DELLA SICUREZZA: il responsabile della prevenzione e protezione esterna è la ditta A2 Service srl; esercita le proprie competenze in aderenza alla L.81/2008.

MEDICO DEL LAVORO: il Medico competente dal 22/02/2023, è il dott. Poletti Gianfranco dello Studio Medico “BluMedica” che opera nelle proprie funzioni in aderenza alle norme previste dalla legge 81/2008.

RSPP/ASPP Interno: l'impiegata Celeghin Fabiana (RSPP) e l'OSS Ferraro Romina (ASPP) hanno l'incarico di responsabili per la prevenzione e protezione interna alla struttura ed esercitano le proprie competenze in aderenza alla L.81/2008.

RLS: il responsabile della sicurezza per i lavoratori è la OSS Cattani Sabrina, la quale opera in tale funzione in aderenza alle norme previste dalla legge 81/2008.

PREPOSTI: sono Preposti all'interno della Struttura: IP Federzoni Barbara – IP Boselli Paola - OSS Boselli Lina – FKT Melegari Giulia le quali operano in tale incarico, in aderenza alla legge 81/2008.

DIRETTORE AMMINISTRATIVO e DATORE DI LAVORO: rag. Laruccia Antonio sovrintende e coordina il settore amministrativo gestendo nell'ordinario la parte finanziaria, gestionale, economica dell'azienda curando in collaborazione con i consulenti civilistici e fiscali e dal Revisore dei Conti la preparazione della bozza di bilancio da presentare al Consiglio di Amministrazione; partecipa alle sedute del Consiglio di Amministrazione, predisponendo gli atti deliberativi, attuando le decisioni che vengono assunte dal citato organo di governo della Cooperativa.

E' responsabile della gestione del personale occupandosi tra le altre cose, della turnazione, dei rapporti sindacali e di tutto quello che attiene agli aspetti disciplinari. E' il referente per la formazione del personale che opera all'interno della RSA nei settori non di competenza della Direzione Sanitaria.

Per garantire la funzionalità dell'area amministrativa si avvale di due impiegate che svolgono attività di contabilità, gestione personale e segreteria per il servizio RSA, C-DOM e RSA Aperta.



“ Residenza alla Pace ”

COOP. SERVIZI e SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS -
Sede Legale Via Roncada 7- 46021 BORGOCARBONARA (MN)
P.I. 01665900203 N.Iscr.Albo A 108541-Capitale Sociale Variabile
R.I.MN 01665900203-REA MN 173544
E-mail -- residenzaallapace@virgilio.it - www.residenzaallapace.it
TEL 0386/41454 - FAX 0386/41455

TECNICO INFORMATICO: il tecnico informatico della Struttura è il Sig. BIN PAOLO.

DIRETTORI SANITARI: dott. Adovasio Angelo, ha la responsabilità di tutta l'attività sanitaria che viene svolta dalla RSA verso i pazienti della RSA, coordina e vigila sull'operato degli altri medici presenti nella RSA; Vice-Direttore Sanitario dott. Vincenzi Maurizio.

Il Dr. Bassi Ezio ha la responsabilità su tutta l'attività sanitaria che viene svolta in C-DOM e Residenza Aperta.

In ottemperanza della DGR n.2569 del 31 ottobre 2014 il Dr. Adovasio ha i seguenti compiti:

- Validazione dei protocolli, procedure ed eventuali linee guida all'interno della struttura, in materia sanitaria e verifica della corretta applicazione;
- Cura dei rapporti con l'ATS, in qualità di referente nel servizio RSA;
- Vigilanza sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione socio-sanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati socio-sanitari; sulla corretta conservazione della documentazione socio-sanitaria; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.
- E' il referente per la formazione in materia socio-sanitaria e sanitaria del personale che opera all'interno della RSA; inoltre, promuove l'applicazione di iniziative per la prevenzione, l'educazione alla salute e la tutela socio-sanitaria.

Il Dott. Bassi Ezio svolge tutte le attività sopracitate, solo ed esclusivamente per il servizio C-DOM e per il servizio di Residenza Aperta.

MEDICI: Dott. Bassi Ezio e Dott.ssa Talassi Giulia, collaborano con il Direttore Sanitario e Vice-Direttore Sanitario, all'erogazione dei servizi e delle prestazioni sanitarie della RSA; sovrintendono, in collaborazione con l'equipe, alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di realizzare il Programma Assistenziale Individuale predisposto.

Fisiatra e Psicologo sono due figure con contratto a chiamata che vengono contattati a seconda delle necessità nelle due UdO.

COORDINATRICE RSA: l'infermiera Boselli Paola, coordinatrice del servizio RSA è la responsabile del personale infermieristico, delle fisioterapiste, animatrici, delle OSS/ASA, del personale generico e dell'organizzazione delle attività di queste figure all'interno della struttura; in caso di sua assenza è sostituita dalla Vice-Coordinatrice Melegari Giulia; i suoi riferimenti gerarchici sono il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario della RSA.

COORDINATRICE C-DOM: l'infermiera Federzoni Barbara, coordinatrice dei servizi domiciliari e RSA Aperta è la responsabile del personale infermieristico, delle fisioterapiste, animatrici, delle OSS/ASA e dell'organizzazione delle attività di queste figure che operano sul territorio al domicilio; i suoi riferimenti gerarchici sono il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario dei servizi domiciliari.



“Residenza alla Pace”

COOP. SERVIZI e SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS -
Sede Legale Via Roncada 7- 46021 BORGOCARBONARA (MN)
P.I. 01665900203 N.Iscr.Albo A 108541-Capitale Sociale Variabile
R.I.MN 01665900203-REA MN 173544
E-mail - residenzaallapace@virgilio.it - www.residenzallapace.it
[TEL 0386/41454](tel:038641454) - [FAX 0386/41455](tel:038641455)

INFERMIERE RSA: provvedono all'assistenza infermieristica diurna ed in particolare all'assistenza diretta agli utenti ed alla somministrazione dei farmaci prescritti dal personale medico.

INFERMIERE SERVIZIO C-DOM: nel servizio domiciliare rivolto ai pazienti nei Comuni del Distretto Sanitario di Ostiglia, svolgono attività sanitarie estemporanee e di lunga durata; quest'attività viene organizzata dalla coordinatrice e supervisionata dal Direttore Sanitario del Servizio C-DOM.

INFERMIERE SERVIZIO RESIDENZA APERTA: l'infermiera preposta al coordinamento ricopre il ruolo di Care Manager e provvede all'assunzione in carico del paziente in pieno raccordo con il Direttore Sanitario del servizio della Residenza Aperta.

FISIOTERAPISTE: la riabilitazione in area generale geriatrica è rivolta a soggetti con disabilità importanti e/o multiple che causano, disabilità funzionali limitanti l'autonomia negli atti della vita quotidiana, che necessitano di terapie riabilitative di recupero e/o di mantenimento. Per ogni utente viene steso un progetto riabilitativo individuale, dietro indicazione del medico fisiatra, che stabilisce gli obiettivi di recupero/mantenimento con i tempi presunti di raggiungimento degli stessi e le modalità di intervento. Questa attività è rivolta a pazienti all'interno della RSA, pazienti domiciliari e pazienti del servizio di Residenza Aperta.

ANIMATRICI: collaborano con l'equipe al miglioramento della qualità della vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi e conservando le funzioni presenti e svolgono attività anche per il servizio domiciliare e per il servizio Residenza Aperta. Sono responsabili della valutazione multidimensionale e della stesura dei PAI e dei PI.

OSS/ASA: provvedono al decoro, alla sorveglianza, all'igiene degli utenti e dei loro effetti personali, seguendo contenuti operativi dell'attività, presenti nel piano di lavoro specifico del nucleo. Nel servizio di assistenza domiciliare integrata e nel servizio di Residenza Aperta, operano sotto la supervisione e coordinamento della I.P. Coordinatrice del servizio C-DOM e Residenza Aperta.

PERSONALE GENERICO: i servizi di cucina, pulizia, lavanderia, trasporti e piccola manutenzione, sono effettuati da personale interno alla struttura RSA. Il Personale opera sotto la diretta supervisione e controllo del Direttore Amministrativo.

Il Presidente
Dr. Guarnieri Mario

Residenza Alla Pace COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag. Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	CARTA DEI SERVIZI	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.13

TRASPORTI PUBBLICI AUTOBUS, TRAM E PULLMAN

Di seguito i siti con orari di pullman o autobus:

- **Apam**
- **Info point**
- **Atm**
- **Line s.p.a**
- **Arfea trasporti pubblici**
- **Star**
- **SIA**
- **Nord Est Trasporti**

<i>Residenza Alla Pace</i> <i>COOP. SERVIZI E SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS</i>		
V. Roncada 7 Borgofranco sul Po 46021 BORGOCARBONARA (MN) tel 038641454 fax 038641455 Pag.Web www.residenzallapace.it Email: info@residenzallapace.it	<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	
Data di aggiornamento: 09 Gennaio 2025	RESPONSABILI: TUTTO IL GRUPPO DI LAVORO	

ALL.14



“Residenza alla Pace”

COOP. SERVIZI e SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS -

Sede Legale Via Roncada 7 - **BORGOFRANCO SUL PO**
46021 BORGOCARBONARA (MN)

P.I. 01665900203 N.Iscr.Albo A 108541-Capitale Sociale Variabile

R.I.MN 01665900203-REA MN 173544

E-mail – info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it

TEL 0386/41454 - FAX 0386/41455

Allegato 14 (Carta dei Servizi) e allegato al Contratto di Ingresso dell'Ospite

Procedure da rispettare nei casi di uscita dell'Ospite dalla Struttura RSA

L'ospite può rientrare al proprio domicilio o assentarsi dalla RSA anche per più giorni, su richiesta propria o di familiari, dandone preavviso ed indicando il recapito ove può essere reperito, conservando la titolarità del posto letto.

Le uscite individuali dalla RSA sono libere.

Per ragioni di tutela sanitaria è necessario che vi sia una richiesta di autorizzazione da parte dell'Ospite o del parente o dell'ADS dell'Ospite al Direttore Sanitario sull'uscita della persona dalla Struttura. Il Direttore Sanitario, previa valutazione delle condizioni psico-fisiche, darà il suo parere scritto con eventuale somministrazione della terapia da seguire, soprattutto se l'assenza dell'ospite si prolunga per alcuni giorni; inoltre l'ospite deve essere affiancato da un accompagnatore e che questi si assuma la responsabilità dell'ospite stesso.

ITER:

- Accertarsi, prima di richiedere il consenso, delle buone condizioni fisiche dell'ospite;
- Chiedere l'autorizzazione all'uscita temporanea, con regolare sottoscrizione del registro tenuto dal personale infermieristico; in caso di impossibilità a firmare il registro di uscita temporanea dell'ospite, inviando una mail (info@residenzallapace.it) alla Direzione amministrativa che prontamente informerà la Direzione Sanitaria;
- Il Direttore Sanitario, previa valutazione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, darà il suo parere vincolante e l'eventuale somministrazione della terapia;
- Avvisare l'infermiera di turno in servizio e lasciare un recapito telefonico;
- Ricondurre alla Residenza l'ospite all'ora indicata o comunque non oltre l'orario concordato con la Coordinatrice e/o il personale infermieristico;
- Per le assenze prolungate che non prevedano il rientro notturno, particolare attenzione dovrà essere prestata alla somministrazione delle terapie ed all'utilizzo dei Presidi;
- La RSA è sollevata da qualunque responsabilità per danni a cose e persone causati o subiti dagli ospiti quando questi si trovano fuori dalla struttura;
- L'assenza continuativa dalla struttura per un periodo di oltre 60 giorni, fa decadere l'ospite dal titolo per la permanenza nella RSA, salvo i casi di ricovero in strutture ospedaliere o sanitarie;
- La permanenza fuori dalla RSA entro i 60 giorni, impone il regolare pagamento della retta alberghiera e della retta sanitaria completa in quanto, il posto letto resta riservato all'ospite.



“Residenza alla Pace”

COOP. SERVIZI e SOLIDARIETA' SOCIALE - ONLUS -

Sede Legale Via Roncada 7 - **BORGOFRANCO SUL PO**
46021 BORGOCARBONARA (MN)

P.I. 01665900203 N.Iscr.Albo A 108541-Capitale Sociale Variabile

R.I.MN 01665900203-REA MN 173544

E-mail – info@residenzallapace.it www.residenzallapace.it

TEL 0386/41454 - FAX 0386/41455

- Il/I firmatario/i del Contratto di ingresso dell'ospite, qualora il richiedente l'uscita dello stesso Ospite sia persona diversa, deve essere informato dal Personale infermieristico della uscita e del rientro dell'ospite dalla struttura.

Per presa visione del familiare

Il Medico/Infermiera
