

RESIDENZE LODI VECCHIO

RESIDENZA LAUS
RESIDENZA ARBOREA

Codess Sociale
Società Cooperativa Sociale
Sede: Via Bocca di Leone, 10 - 51100 Lodi (Pd)
Via Bocca di Leone, 10 - 51100 Lodi (Pd)
Cod. Fiscale a Part. Iva 02174780276

RESIDENZA SANITARIA
ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Lettrice, Gentile Lettore

La invitiamo a consultare la presente *CARTA DEI SERVIZI* al fine di farle conoscere ed apprezzare i principi che ispirano l'organizzazione complessiva delle nostre Residenze, le loro strutture operative, i servizi erogati e gli standard qualitativi che caratterizzano il lavoro quotidiano di tutto il personale operante al servizio degli Ospiti e delle loro Famiglie.

Codess Sociale – operando in diverse Regioni d'Italia – si è specializzata in questi anni nella gestione di Residenze per persone bisognose di cure sanitarie ed assistenziali che per la loro specificità e complessità non possono più essere garantite dalle Famiglie al domicilio. L'inserimento nella Residenza garantisce la necessaria assistenza e aiuta la Famiglia a continuare a trasmettere affetto, premura e vicinanza nei confronti del proprio familiare.

Questo documento è il frutto di un coinvolgimento attivo dei Responsabili, degli Operatori, degli Ospiti e dei Familiari che prima di Lei hanno sperimentato i servizi delle nostre Residenze. La ringraziamo quindi se vorrà interagire anche Lei con la nostra Struttura, con utili suggerimenti o segnalazioni, per aiutarci ad individuare possibili livelli di miglioramento di erogazione del servizio, al fine di rispondere maggiormente ai suoi bisogni e, quando è possibile, anche ai suoi desideri.

La Direzione

Premessa

Questa Carta dei Servizi, adottata dalla Direzione della Struttura, risponde a quanto disposto nella DGR n. 7435 del 2001 e a seguire nella DGR n.12618 del 2003. Lo schema seguito è quello definito all'art. 3.2.4 della DGR n.2569 del 2014.

La Carta dei Servizi si configura come un "patto" che la RSA stipula con gli Ospiti, per rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela.

Rappresenta, inoltre, uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei nostri servizi.

INDICE

LA NOSTRA MISSION	6
I NOSTRI VALORI ISPIRATORI.....	6
I DIRITTI DEGLI OSPITI	6
CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	6
CODESS SOCIALE.....	10
L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE.....	11
LA STRUTTURA	11
Ubicazione e recapiti.....	11
RSA Lodi Vecchio 0371/842259 – 0371/841660.....	13
info@residenzelodivecchio.it.....	13
Struttura e ricettività.....	13
Accesso alla struttura e visite	13
La giornata tipo	14
RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA.....	15
SERVIZI ALLA PERSONA	15
ASSISTENZA MEDICA.....	15
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	16
ASSISTENZA RIABILITATIVA	16
ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA	17
SERVIZIO DELLE ATTIVITÀ A CARATTERE EDUCATIVO, CULTURALE, SOCIALE	17
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA	18
ASSISTENZA SPIRITUALE.....	18
VOLONTARIATO	18
SERVIZI ALBERGHIERI	19
LAVANDERIA E GUARDAROBA	19
PARRUCCHIERE ED ESTETISTA	20
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	21

DIREZIONE DEL SERVIZIO	21
DIREZIONE SANITARIA	21
L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE.....	22
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI.....	22
INGRESSO.....	22
ACCOGLIENZA.....	24
DIMISSIONI.....	26
DECESSO	27
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	27
AREA PARTECIPATIVA	27
AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO	29
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO.....	31
NORMATIVA DI SICUREZZA.....	31

LA NOSTRA MISSION

Ci poniamo come punto di riferimento per la cura e forniamo servizi con i più alti standard qualitativi.

La nostra professionalità non intende sostituirsi all'esperienza e al ruolo centrale del Residente e della sua Famiglia: desideriamo aiutare la persona a vivere la propria fragilità accettandola e sostenendo la propria autostima, garantendo che ogni attenzione sia orientata al suo benessere.

Valorizzare la storia del territorio significa tutelare la salute e la serenità delle persone che hanno contribuito a scriverla.

I NOSTRI VALORI ISPIRATORI

I principi ispiratori delle nostre azioni:

- EGUAGLIANZA
- PARTECIPAZIONE
- DIRITTO di SCELTA
- IMPARZIALITA' e CONTINUITA'
- EFFICACIA ed EFFICIENZA

I DIRITTI DEGLI OSPITI

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all' AUTODETERMINAZIONE ed al NON ACCANIMENTO TERAPEUTICO
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) che, fatta propria da Codess Sociale, costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi.

INTRODUZIONE

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 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. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali;

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

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'articolo 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 nell'articolo 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 inoltre ricordato 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).

La persona Anziana al Centro di Diritti e di Doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'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 il DIRITTO	La Società e le Istituzioni hanno il DOVERE
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e 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 venire 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.
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.

La Tutela dei Diritti Riconosciuti

È 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 politica 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' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È 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.

CODESS SOCIALE

CODESS Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A + B" nata a Venezia nel 1979, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova, ma opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo.

Da oltre 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone delle fasce più deboli della popolazione, seguendo un modello operativo basato sulla coprogettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità Sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Per valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale ed occupazionale CODESS Sociale risulta attualmente una della più grandi Cooperative Sociali del Paese.

SEDE LEGALE PRESIDENZA E DIREZIONE GENERALE

Codess Sociale

Via Boccaccio, 96 - 35128 PADOVA

Tel. 049.8073462- Fax. 199161911

Sito web: www.codess.com



Dal 2005 il Sistema di Gestione per la Qualità di Codess Sociale è certificato secondo la norma ISO 9001:2015

Dal dicembre del 2006 si è aggiunta la certificazione per il sistema di Responsabilità Sociale secondo la norma SA8000



Dal dicembre del 2018 Codess Sociale ha ottenuto la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001: 2015

Da giugno del 2022 Codess Sociale ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro secondo la norma UNI EN ISO 45001: 2018.



CODESS Sociale si è inoltre dotata di un Modello Organizzativo secondo quanto previsto dal D. Lgs. **231/2001** e di un **Codice Etico e di Comportamento**.

L' AREA ANZIANI DI CODESS SOCIALE

All'interno di un'Area tecnica dedicata e strutturata per competenze professionali specifiche, Codess Sociale progetta e gestisce residenze per anziani autosufficienti e non autosufficienti, centri diurni e integrati, assistenza domiciliare, assistenza infermieristica, servizi riabilitativi, servizi ed assistenza per le persone in età geriatrica.

Nel gennaio 2014 Codess Sociale ha ottenuto anche la certificazione complementare ISO 10881:2013 che attesta la conformità delle proprie Residenze per anziani ai requisiti organizzativi stabiliti dalla norma.



LA STRUTTURA

Ubicazione e recapiti

Le **Residenze Lodi Vecchio** sono collocate in un'ampia area verde alle porte di Lodi Vecchio, in prossimità della strada statale SP115, in Provincia di Lodi.

L'accesso alla struttura è sito su via Rita Levi Montalcini n.1, ad angolo con via Località San Lucio; l'ingresso è privo di barriere.

Le Residenze si compongono di due strutture la **RSA ARBOREA** da 120 posti letto abilitati all'esercizio e autorizzati e la **RSA LAUS** da 120 posti letto abilitati all'esercizio e autorizzati.

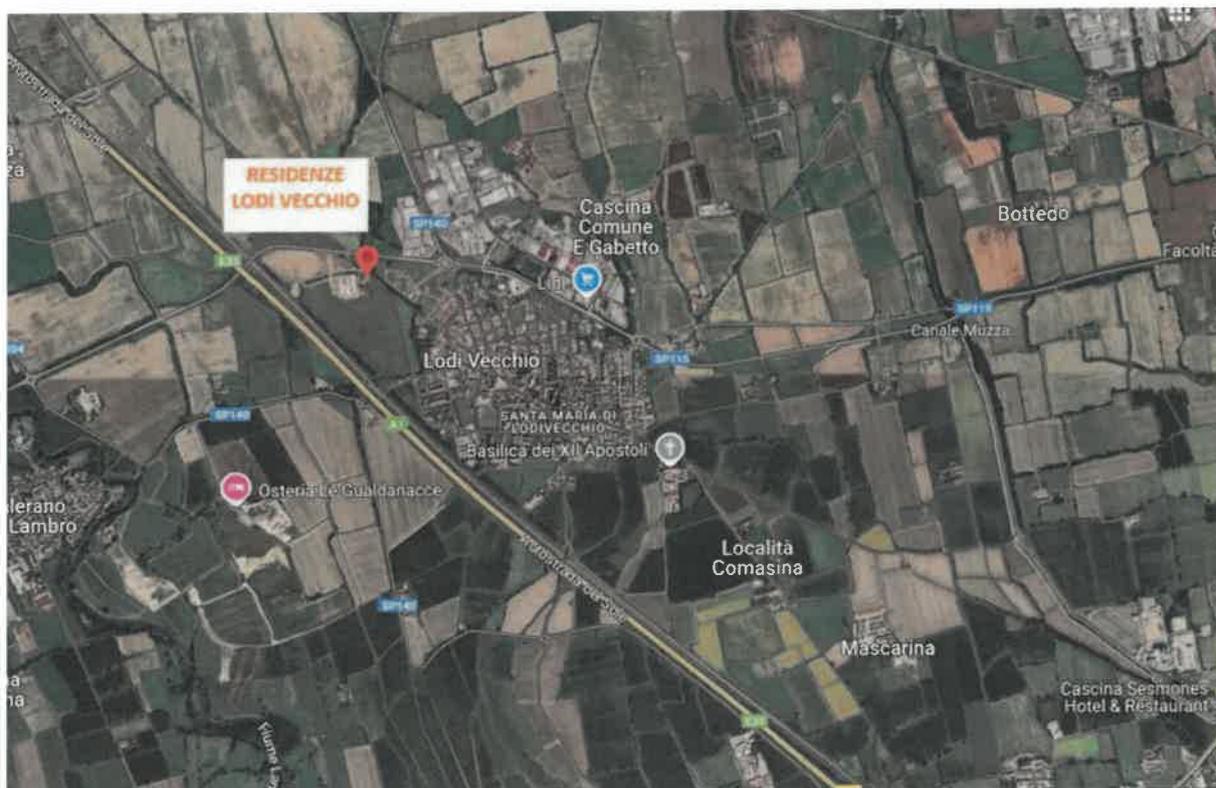
La struttura è raggiungibile nelle seguenti modalità:

Da Pavia

- tramite automobile da SP235, in direzione di Via S. Angelo/SP17.
- tramite mezzo pubblico, treno da Pavia a Milano Rogoredo, successivamente Metropolitana M3 da Milano Rogoredo a San Domani, per poi procedere con bus e038 fino al capolinea Lodi Vecchio (Via Roma/Via Turati).

Da Milano

- tramite automobile attraverso l'Autostrada del Sole, A1, Uscita Melegnano-Binasco, per poi procedere su SP115 in direzione sino allo svincolo con Via Località San Lucio, Lodi Vecchio.
- tramite mezzo pubblico, con treno da Milano Centrale fino a Lodi, successivamente, autobus per poi procedere con bus e038 fino al capolinea Lodi Vecchio (Via Roma/Via Turati).



Nell'accogliervi vi offriamo:

Sicurezza: Gli ambienti della struttura sono stati progettati in base ad un nuovo modello di accoglienza, adeguato alle recenti misure di prevenzione e sicurezza.

Qualità: La qualità e l'eleganza con le quali sono stati progettati gli spazi favoriscono l'accoglienza e il comfort degli ospiti.

La struttura è contattabile ai seguenti recapiti:



RSA Laus 0371/842259

RSA Arborea 0371/841660



info@residenzelodivecchio.it

Struttura e ricettività

Struttura e ricettività

L'edificio è costituito da un unico corpo di fabbrica che si sviluppa su quattro livelli fuori terra e un livello interrato per una superficie complessiva di circa 12.000 mq.

La capacità ricettiva è di 240 posti letto totali, distribuiti in 120 posti letto per la **RSA Laus** suddivisi in 6 nuclei da 20 posti letto e 120 posti letto per la **RSA Arborea**. Il piano terra ospita, inoltre, i servizi generali, sanitari e collettivi.

Le camere sono singole o doppie tutte dotate di bagno privato.

Sono presenti sia aree verdi, sia parcheggi per dipendenti e visitatori.

Il servizio è attivo 365 giorni all'anno, 7 giorni su 7, festività incluse.

Accesso alla struttura e visite

L'accesso in struttura, gli ingressi ai familiari, parenti e visitatori e le uscite programmate per gli ospiti sono favoriti nella massima sicurezza possibile intraprendendo tutte le modalità organizzative e strutturali necessarie, tenuto conto delle diverse indicazioni dei decreti sulle misure igienico sanitarie per la prevenzione e il controllo della trasmissione virale e sulla base della valutazione della Direzione Sanitaria.

L'orario di visita è libero nelle ore diurne (dalle 8:00 alle 20:00). Eventuali necessità di accesso alla struttura dalle 20:00 alle 8:00 devono essere preventivamente autorizzate dalla Direzione.

Le misure attuate sono finalizzate a consentire in sicurezza lo svolgimento delle visite agli ospiti e le uscite programmate agli stessi. Le stesse potranno essere rimodulate in base all'evoluzione dello scenario epidemiologico e alle indicazioni vigenti.

La giornata tipo

ORA	ATTIVITA'
Ore 7.00	Iniziano le operazioni di igiene degli Ospiti
Ore 8.00-8.30	Colazione
Ore 9.00-12.00	Attività riabilitative, di animazione, di informazione, occupazionali e svago (secondo programmazione)
Ore 12.00-13.30	Pranzo
Ore 13.30-14.30	Riposo, tempo libero, passeggiate nel giardino, attività ricreative
Ore 14.30 -18.30 (con pausa merenda alle 16.00)	Attività riabilitative, di animazione, di informazione, occupazionali e svago (secondo programmazione)
Ore 19.00	Cena e momento distensivo
Ore 21.00	Riposo notturno

UNITA' D'OFFERTA

Le residenze si configurano come strutture residenziali per persone fragili di età adulta non autosufficienti parziali e totali, finalizzate all'accoglienza, cura e recupero funzionale per periodi di lunga degenza e periodi programmati e limitati nel tempo e ancorati a obiettivi di tutela del benessere della persona insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

La residenza si occupa della presa in cura della persona anziana e/o affetta da demenza e della sua famiglia, attraverso un approccio globale che tiene conto degli aspetti clinici e diagnostici, di quelli assistenziali e del carico emotivo.

La struttura vuole essere un accompagnamento lungo le diverse fasi di vita e una risposta individualizzata ai diversi bisogni.

I principi che regolano l'attività sono la centralità dell'anziano, la qualità della vita, la tutela della salute e la rilevanza sociale dell'anziano.

In struttura opera personale qualificato e specializzato, organizzato in team multidisciplinari con competenze nella gestione di malattie complesse, con l'obiettivo di garantire l'assistenza diretta alla persona nella continua ricerca della completezza del suo percorso riabilitativo, per raggiungere la migliore qualità di vita dell'ospite.

RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA

Per la permanenza nella struttura l'Ospite, o chi per esso, corrisponde una retta intesa a coprire i servizi sanitari, assistenziali, alberghieri e complementari illustrati nella presente Carta dei servizi.

Rette e modalità di pagamento: l'accesso in forma privata in struttura prevede una retta a carico dell'assistito il cui importo è indicato nel contratto d'ingresso. L'accesso in forma pubblica o convenzionata, attualmente non attivo.

Il Gestore si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia al contratto di ospitalità.

SERVIZI ALLA PERSONA

ASSISTENZA MEDICA

Nella Residenza operano il Responsabile Sanitario e una Équipe Medica. L'assistenza medica è garantita e si articola attraverso un piano di presenza attiva (il cui orario è esposto in Struttura), e di reperibilità.

I principali compiti del Medico sono:

- assistenza all'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione della documentazione sanitaria;
- partecipazione alla stesura del P.A.I. e alle unità operative interne, sede di verifica delle condizioni psico/cliniche dell'Ospite e di decisione operativa sul percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare;
- collaborazione con le altre figure professionali presenti in Struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale, Psicologo ed Educatore Professionale), per concertare le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari all'esterno della Struttura vengono richiesti e prescritti dal Medico curante e sono a carico del S.S.N.; l'Ospite deve essere accompagnato dal familiare. A totale carico

dell'Ospite sono le visite specialistiche effettuate direttamente in struttura e richieste dall'Ospite o dai suoi familiari.

Il Personale medico è riconoscibile tramite il camice bianco.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica consiste essenzialmente nel prendersi carico delle conseguenze della malattia di tipo fisiologico, psicologico e sociale sul vivere quotidiano e sull'autonomia della persona considerata nella sua totalità e soggettività; si caratterizza per un complesso insieme di attività nelle quali è possibile riconoscere una dimensione tecnica ma anche e soprattutto relazionale ed educativa.

La Struttura garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna e notturna, tramite Infermieri in presenza o reperibilità.

L'assistenza infermieristica si riassume nel "aver-cura" e si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da pressione;
- la compilazione della documentazione sanitaria
- partecipazione ai P.A.I.
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Il coordinatore infermieristico è riconoscibile tramite la casacca di colore bianco, mentre gli infermieri tramite casacca di colore bianco e colletto rosso.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'approccio riabilitativo va inteso in senso ampio e prende in considerazione il quadro globale dell'Ospite, estendendosi a tutto l'arco della sua giornata, a partire dall'attenzione all'igiene, alla vestizione, alla mobilizzazione, al consumo dei pasti, ai momenti di terapia fisica e a quelli di socializzazione, passando per la condivisione degli obiettivi e il trasferimento delle competenze a tutti i membri dell'Équipe ed ai familiari.

Il Servizio è garantito dalla disponibilità di spazi ed attrezzature specifiche e dalla presenza di Terapisti della Riabilitazione, che effettuano interventi specifici a livello individuale, di piccolo gruppo o di grande gruppo.

I Terapisti intervengono sia nelle patologie neurologiche che ortopediche, oltre che nella prevenzione della formazione delle piaghe da decubito, attraverso la prescrizione di corrette posture a letto e la fornitura di ausili idonei.

Il personale riabilitativo è riconoscibile tramite la polo di colore blu.

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Gli Operatori svolgono e garantiscono, in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore, le attività di accudimento, protezione della Persona e assistenza diretta, riguardanti l'igiene e la vestizione, il bagno assistito, la prevenzione delle lesioni da pressione, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto all'alimentazione e all'idratazione, la stimolazione e la protezione nella deambulazione e segnalano quanto osservato agli altri Operatori per gli interventi di competenza specifica. Il coordinatore assistenziale è riconoscibile tramite casacca di colore bianco e colletto giallo, mentre il personale socio-assistenziale tramite casacca di colore bianco e colletto blu.

SERVIZIO DELLE ATTIVITÀ A CARATTERE EDUCATIVO, CULTURALE, SOCIALE

È presente nella Residenza un Servizio di Animazione garantito da personale qualificato.

L'Animatore ha cura di gestire il tempo libero dell'Ospite promuovendo attività di animazione e socializzazione, al fine di prevenire il decadimento psico-fisico e garantire il rispetto della dignità della Persona; ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui vive l'Ospite.

L'Animatore opera attraverso un progetto personalizzato inteso sia come abilitazione, riabilitazione, mantenimento delle varie autonomie e capacità operative, sia come socializzazione.

Al di là della loro peculiarità, le diverse attività mirano al miglioramento delle qualità personali, all'acquisizione di capacità tecniche e/o di nozioni culturali che permettano agli Ospiti di recuperare il più possibile e inserirsi maggiormente nel territorio sociale.

Tutte le attività affrontano i vari compiti in modo ludico, in modo da risultare gradite e non troppo gravose per gli Ospiti stimolando sulla volontà di autoaffermazione e tenendo sempre presente la dignità della Persona, i limiti imposti dalla patologia e il potenziale di ognuno.

Per gli Ospiti che presentano indici di deterioramento e demenza vengono privilegiate le attività utili per innescare processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale; per gli Ospiti in grado di apprezzare una qualità di vita migliore sono organizzati momenti di aggregazione socioculturale; una attenzione particolare è posta nell'organizzazione di feste ed eventi a cui gli Ospiti e i loro familiari possono scegliere liberamente di partecipare.

Il personale educativo/animativo è riconoscibile tramite la polo di colore rosso.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Il Servizio Accoglienza assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi. Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

A tale servizio ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità; le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- visite guidate alla Struttura da parte delle persone interessate
- liste di attesa per l'inserimento
- rilascio dei certificati amministrativi
- rapporti con le Istituzioni (Regione, Comune, ASL).

La struttura fornisce inoltre un servizio di segreteria e orientamento con la funzione di supporto agli ospiti e ai propri familiari nell'affrontare le loro problematiche, erogando:

- informazione, consulenza ed assistenza sui servizi e sulle prestazioni a cui si ha diritto, partendo dall'ascolto delle richieste e dei bisogni dell'utente e garantendo informazioni chiare, esaurienti e aggiornate;
- supporto diretto a facilitare l'espletamento delle procedure necessarie per ottenere le prestazioni e i servizi previsti dalla normativa vigente;
- predisposizione delle pratiche burocratiche per l'ottenimento di presidi per l'incontinenza e ausili (carrozine, ecc.).

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nel rispetto della Libertà di culto di ciascuno la residenza offre un Luogo di Culto dove gli ospiti possono ricevere assistenza spirituale dal Ministro del proprio culto.

VOLONTARIATO

La Residenza si potrà avvalere della preziosa collaborazione di Volontari appartenenti a varie Associazioni a supporto delle attività culturali, ricreative e di animazione promosse all'interno della struttura, nonché, per l'accompagnamento degli Ospiti in occasione di uscite organizzate, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

Il volontariato è da considerarsi risorsa che concorre al benessere del residente; per questo motivo, la struttura è aperta alle relazioni con volontari partecipando all'attuazione dei progetti individualizzati.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

I pasti sono preparati in loco presso la cucina della Residenza secondo i requisiti previsti dal sistema H.A.C.C.P. che disciplina ogni aspetto legato alla preparazione e somministrazione del pasto.

Il menù è articolato su 3 settimane, prevede inoltre una variazione giornaliera e stagionale. L'ospite prende visione del menù esposto quotidianamente all'interno dei nuclei; esso offre alternative ad ogni portata per meglio incontrare le preferenze degli Ospiti.

Sono inoltre previste diete personalizzate, elaborate per rispondere ad esigenze particolari (es. dieta per diabetici, dieta per disfagici, dieta per vegetariani, ecc.).

Nei giorni di Festa vengono serviti menù particolari, nonché menù tematici in cui vengono proposti piatti tipici regionali.

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio è effettuato direttamente da personale preposto interno, con prestazioni articolate su turni distribuiti durante tutto l'arco della giornata. Sono previsti sia interventi ordinari negli alloggi e negli spazi comuni, sia interventi straordinari a rotazione, con il supporto di personale specializzato.

Il personale adibito al servizio di igiene ambientale è riconoscibile tramite casacca di colore azzurra e colletto bianco.

LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia della biancheria personale (vestiario) è a pagamento e sarà soggetta ad etichettatura per evitare scambi di vestiario o smarrimento di capi.

Presso l'Ufficio Accoglienza è possibile avere informazioni su come richiedere il servizio e sulle modalità con cui viene effettuato.

PARRUCCHIERE ED ESTETISTA

Tali servizi vengono garantiti agli Ospiti da personale specializzato incaricato di prestare la propria collaborazione professionale in appositi locali a ciò destinati ma anche nei nuclei, nel caso di ospiti allettati.

Per il Servizio è necessaria la prenotazione presso la Reception. Il servizio di barbiere e parrucchiere prevede una prestazione mensile di taglio e piega compreso nella retta. Possono essere richieste prestazioni diverse e straordinarie, i cui costi sono a carico del richiedente, secondo le tariffe esposte nei locali della struttura.

Tutte le prestazioni ulteriori rispetto a quelle indicate nel precedente capoverso, sono a carico dell'ospite.

Anche le cure estetiche, se non previste nel Piano Individuale (P.A.I.) o richieste dal medico per esigenze sanitarie, sono a carico dell'ospite.

SERVIZIO POSTALE

La posta viene raccolta/consegnata agli Ospiti quotidianamente.

RECEPTION

Il primo incontro con la Residenza avviene attraverso la Reception, con il seguente orario:

- tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30;
- tale servizio assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dell'utenza e/o di terzi.

Gli utenti e i cittadini possono ad essa rivolgersi per avere informazioni al fine di conoscere e quindi rapportarsi correttamente con la struttura e la sua organizzazione e poter adeguatamente usufruire dei servizi erogati.

Agli addetti alla Reception, ci si può rivolgere con fiducia per ogni necessità, le loro disponibilità e cortesia sono utili per dare informazioni in merito a:

- accesso ai nuclei, ai Servizi e agli uffici
- attività ed i servizi erogati
- consegna corrispondenza indirizzata agli Ospiti ed ai familiari
- pratiche di ingresso del residente e modulistica necessaria
- prenotazione parrucchiere ed estetista
- utilizzo dei diversi spazi della residenza

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

DIREZIONE DEL SERVIZIO

Il coordinamento generale della Residenza è affidato a una figura denominata Direttore del servizio, che si avvale delle specifiche competenze del Responsabile Sanitario, del Coordinatore Infermieristico, del Coordinatore Assistenziale e di altre figure di referenza interna.

I compiti principali affidati al Direttore del servizio sono i seguenti:

- verificare costantemente che il servizio erogato sia conforme alla norma vigente e agli obiettivi prefissati
- seguire gli inserimenti degli Ospiti e gestire e sviluppare i rapporti con i loro familiari, curando in particolare il trattamento delle segnalazioni e dei reclami
- organizzare e coordinare tutti i servizi socio-assistenziali e amministrativi, fungendo da referente nei confronti della famiglia e di tutte le figure professionali operanti
- curare le relazioni con le Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS)
- controllare la corretta esecuzione dei servizi in outsourcing
- supervisionare l'applicazione del Sistema Qualità in tutti i processi
- visite guidate alla struttura.

Alla Direzione è possibile accedere, sia per gli Ospiti che per i loro familiari, previo appuntamento.

DIREZIONE SANITARIA

Il Coordinamento sanitario della struttura è affidato ad un Responsabile Sanitario.

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la responsabilità istituzionale della Struttura per le funzioni sanitarie;
- la valutazione delle domande di ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;
- la gestione clinica e la presa in carico dell'Ospite;
- il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci e di materiali e attrezzature sanitarie;
- la responsabilità dell'igiene della Struttura ed il controllo del rispetto delle norme igienico-sanitarie generali;
- la supervisione ed il controllo della ristorazione;

L'ÈQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'èquipe multidisciplinare è composta dagli operatori di tutti i servizi socio-sanitari ed assistenziali che si riuniscono periodicamente ed identificano, attraverso appositi strumenti, i bisogni assistenziali specifici dell'ospite e formulano i relativi obiettivi, formalizzandoli attraverso la stesura dei Piani di Assistenza Individualizzati. La Struttura attraverso tale modalità garantisce ad ogni residente un'assistenza su misura e personalizzata; l'ospite viene dunque valutato nella sua individuale complessità, costruendo attorno a lui, e non viceversa, le attività di sostegno. Periodicamente l'èquipe multidisciplinare si riunisce per monitorare la situazione, valutare i risultati delle attività e, all'occorrenza, apportare eventuali modifiche al piano d'intervento che viene altresì condiviso con il residente ed i suoi familiari.

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

INGRESSO

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza e ritirare la relativa modulistica per la Domanda di Ingresso presso l'Ufficio Accoglienza.

La Direzione è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura.

Il ricovero presso la Residenza assume carattere di esclusiva volontarietà da parte del Residente o, laddove non sia possibile una scelta autonoma in seguito a problematiche di deterioramento cognitivo di vario grado, da parte del familiare o dell'Amministratore di sostegno richiedente. È opportuno precisare che il ricovero a tempo indeterminato, come quello a tempo determinato, verte necessariamente su presupposti di insindacabile fiducia reciproca.

MODALITA' DI INGRESSO

A. ACCESSO PER OSPITI PRIVATI

L'accesso alle Residenze avviene attraverso una valutazione multidimensionale effettuata dall'èquipe sanitaria.

Il Direttore esamina, insieme al Responsabile Sanitario, la scheda valutativa dell'Ospite per verificare se la situazione socio-sanitaria sia compatibile con l'organizzazione interna.

Qualora la Residenza non avesse un posto disponibile per l'inserimento, dopo la valutazione positiva della Domanda Unica d'Inserimento da parte del Responsabile Sanitario, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna) secondo un ordine definito da:

- Data di presentazione della domanda.
- Residenza. Viene attribuito un punteggio pari a 10 per domande di residenti a Lodi Vecchio, 5 per domande di residenti in Altro Comune della Lombardia, 0 per domande di residenti Extra Regione.
- Urgenza sanitaria: trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio. Viene attribuito un punteggio pari a 10 per domande con urgenza sanitaria massima (ricoveri definitivi), 5 per domande con urgenza sanitaria media (ricoveri temporanei).
- Urgenza sociale: tiene conto della rete assistenziale dell'ospite. Viene attribuito un punteggio pari a 10 per domande con urgenza sociale massima (assenza di rete assistenziale), 5 per domande con urgenza sociale media (figlio unico o coniuge/partener senza figli), 3 per domande con urgenza sociale minima (presenza di coniuge/partner e figli parzialmente in grado di farsi carico dell'assistenza), 0 per domande con urgenza sociale assente (presenza di una rete assistenziale attiva).
- Segnalante. Viene attribuito un punteggio pari a 10 per segnalazioni provenienti da Case Manager di presidi ospedalieri per persone in stato di urgenza e gravità (fragilità sociale), un punteggio pari a 5 per segnalazioni provenienti dai Servizi Sociali.

Nel momento in cui si libera un posto letto, l'Ufficio Accoglienza contatta i familiari del richiedente e fissa un appuntamento per informarli sulle modalità di ingresso.

B. ACCESSO PER OSPITI CON CONVENZIONI CON COMUNI O ENTI

L'accesso alle RSA può avvenire anche attraverso Convenzioni stipulate con Comuni o Enti.

Ottenuta la Convenzione il familiare sceglie la RSA dopo aver ricevuto la comunicazione della disponibilità del posto letto.

L'Ufficio Accoglienza contatta i Parenti per il ricovero e fissa un incontro per informarli sulle modalità d'ingresso.

All'atto della comunicazione sulla modalità di ingresso vengono fornite le ultime informazioni utili, il promemoria dove vengono elencati i documenti necessari e vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite.

Si precisa che spetta al familiare dell'Ospite, o chi per esso, provvedere all'organizzazione del trasporto ai fini dell'inserimento.

Il Direttore del Servizio concorda il nominativo del Garante al pagamento della retta di ricovero per le prestazioni sociali (Servizio alberghiero e quant'altro) e l'Ufficio Accoglienza predispone il Contratto con l'Ospite o con un suo familiare.

ACCOGLIENZA

- *Assegnazione camera e posto letto:* il Responsabile Sanitario di concerto con l'equipe sociosanitaria e riabilitativa ed il Direttore del servizio, in base a tutte le informazioni raccolte, provvedono ad assegnare il posto letto ritenuto più idoneo al nuovo Residente sia per necessità assistenziali che per attitudini relazionali. Il nucleo, il posto letto e l'utilizzo degli spazi comunitari (es. posto a tavola) che vengono assegnati all'atto dell'ingresso non devono essere considerati come definitivi: la Direzione si riserva il diritto di poter decidere in qualsiasi momento il trasferimento di un Residente per motivi di carattere sanitario e/o ambientale, ove possibile in accordo con i familiari.

Ogni Ospite dispone di un posto letto, di un comodino e di un armadio per le cose di sua proprietà. È concessa la possibilità di portare con sé piccoli oggetti personali (soprammobili, quadri, fotografie, vasi di fiori o piante), purché in numero non eccessivo e non ingombranti, da sistemare nello spazio assegnato. Ciò sarà consentito dietro autorizzazione della Direzione e fatte salve le norme igieniche e comportamentali dettate dagli obblighi della convivenza. È concesso l'uso di apparecchi radio o televisivi purché non si rechi disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri Ospiti, naturalmente con l'assenso della Direzione.

Le camere singole, presenti in numero limitato, verranno di norma assegnate agli Ospiti che lo richiedano. A tali camere viene applicato un supplemento della retta secondo il tariffario in vigore.

- *Il primo giorno:* il giorno dell'ingresso l'Ospite e i suoi familiari saranno accolti dal Responsabile del servizio o dal Coordinatore infermieristico. Gli ingressi vengono generalmente programmati al mattino per favorire il processo

d'inserimento nel nuovo contesto abitativo. Tutto il Personale si adopera affinché questo percorso avvenga nel modo più protetto possibile.

L'ospite e i suoi familiari si recheranno in camera insieme ad un Operatore per la sistemazione degli effetti personali e per un primo momento di conoscenza dell'ambiente. Gli operatori seguiranno il nuovo arrivato con particolare attenzione sin dal primo momento cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della struttura, di comprenderne i bisogni e di risolverne eventuali problemi. Successivamente, nel rispetto del suo stato psicofisico e in modo graduale, verrà accompagnato per una prima conoscenza del reparto di appartenenza e degli altri Ospiti già presenti, in modo da facilitare il naturale sviluppo di favorevoli relazioni interpersonali. Si consiglia ai familiari di trascorrere con il proprio caro almeno parte della giornata di accoglienza.

La Direzione di Struttura, previo incontro con l'interessato/ famiglia o chi lo rappresenta, concorderà il giorno e l'ora del ricovero per:

- Sottoscrivere il contratto di Ospitalità in caso di ricovero in regime privato;
- Sottoscrivere il regolamento in caso di ricovero in regime di convenzione;
- Versare anticipatamente la retta relativa al mese corrente. Tale retta sarà pari al numero dei giorni a far data dall'ingresso e sino alla fine del mese corrente per l'importo della retta giornaliera come definita nel successivo articolo.

In caso di ricovero in regime privato il Contratto con la Residenza stabilisce che il firmatario (nel caso non si tratti dell'Ospite stesso) assuma la qualità di Garante e diventi responsabile ed interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura, sia per gli aspetti della Privacy che per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari.

- *La scheda di prima accoglienza:* un familiare e/o l'Ospite compilerà con il Coordinatore Assistenziale la scheda di prima accoglienza, che riveste carattere di provvisorietà e che verrà illustrata all'equipe multidisciplinare e inserita nel fascicolo personale.

Nell'arco della giornata, il nuovo Residente incontrerà e sarà visitato dal Medico interno per una valutazione obiettiva delle condizioni psicofisiche di salute, al fine di dare risposta alle prime necessità sanitarie ed assistenziali e per la definizione del Programma individuale provvisorio di assistenza, ed anche al fine di una corretta impostazione della terapia farmacologica.

- *Osservazione e stesura del P.A.I.:*

Il P.A.I. è uno strumento di sintesi dove si evidenziano i bisogni del residente, gli obiettivi, le strategie per soddisfarli, le capacità residue da potenziare e conservare nonché gli esiti di ogni verifica periodica.

L'equipe multidisciplinare inizierà da subito il periodo di osservazione del nuovo Residente, al fine di fornire un'assistenza il più possibile personalizzata.

L'andamento del P.A.I. è soggetto a periodiche verifiche da parte dell'équipe della struttura ogni sei mesi, e comunque, a fronte dell'insorgere di variazioni delle condizioni psico-fisiche dell'ospite

DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può avvenire:

- Per rientro in famiglia o per trasferimento ad altra struttura. In tali ipotesi il familiare o chi esercita la tutela, dovrà far pervenire al Responsabile di struttura disdetta scritta almeno 30 giorni prima della data prevista per la dimissione;
- Per dimissione da parte della struttura, per gravi motivi di natura medico-sanitaria o nel caso in cui i comportamenti dell'ospite o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza, o anche in caso di insolvenza accertata e reiterata;
- Conclusione del rapporto contrattuale tra le parti, secondo le modalità specificate nel contratto;
- Per decesso;

Il Responsabile di struttura, provvede ad accompagnare la famiglia in questo evento, garantendo l'assistenza burocratica, logistica e relazionale.

Al momento della dimissione la struttura predisporrà apposita relazione socio-assistenziale, educativa e medico-sanitaria per garantire la continuità della cura, prenderà anche contatti con il nuovo servizio, se sarà possibile e richiesto, a cui l'utente è destinato per agevolare il trasferimento. Verranno riconsegnate le copie originali dei documenti personali portati al momento dell'ingresso.

È inoltre possibile richiedere copia della cartella clinica o documentazione sociosanitaria compilando l'apposito modulo "Richiesta copia cartella clinica" al costo di 20 euro + IVA. Il Responsabile di struttura provvederà al rilascio della stessa entro e non oltre 30 giorni dalla data della richiesta.

DECESSO

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato alla famiglia dal Medico o dall'Infermiere.

La salma viene composta nella camera mortuaria della Residenza; spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla Legge. La scelta dell'impresa funebre è in capo ai familiari e tutte le pratiche annesse a tale scelta devono essere svolte al di fuori della struttura.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato, riposti in un apposito locale e dovranno essere ritirati dai familiari, entro 10 giorni.

Il Servizio Accoglienza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite in originale (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

AREA PARTECIPATIVA

a) Suggerimenti e reclami

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Il residente, il familiare, il volontario o chiunque abbia interesse ad esprimere apprezzamento per i servizi erogati o lamenti situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione è invitato a darne comunicazione agli Uffici Amministrativi e di Direzione situati all'ingresso della Residenza ed attivi dal lunedì al venerdì.

Le osservazioni o gli apprezzamenti possono anche essere fatti pervenire alla Direzione della Residenza in forma scritta, compilando l'apposito modulo "Segnalazione e Suggerimenti" consegnato in fase di sottoscrizione del contratto e disponibile all'ingresso della struttura. Copia dello stesso modulo può essere inoltre reperita accedendo al sito della Residenza: a www.residenzelodivecchio.it
Il modulo compilato può essere poi inserito nella "Cassetta Suggerimenti e Reclami" posta all'ingresso della Residenza o inviato via mail all'indirizzo info@residenzelodivecchio.it

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamenti o reclami, la Direzione risponda

entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

b) Equipe interne ed incontri aperti all'esterno

Sono previste e calendarizzate nel corso dell'anno Equipe a vari livelli e tra diverse professionalità nonché incontri con parenti, volontari e persone a vario titolo legate alle attività della struttura. All'interno di questi momenti di condivisione, anche informali, vengono costantemente stimulate analisi e valutazioni sull'andamento del servizio oggetto di successiva verifica.

c) Incontri con gli Ospiti

Su base volontaria ed a piccoli gruppi gli Ospiti potranno partecipare a focus, ovvero discussioni della durata media di un'ora all'interno delle quali un conduttore proporrà l'approfondimento di alcuni specifici argomenti legati ai diversi aspetti della vita comunitaria e del benessere personale al fine di far emergere le opinioni ed i suggerimenti degli ospiti.

d) Rilevazione della soddisfazione

Nella convinzione che per migliorare la qualità del servizio offerto è essenziale analizzare il giudizio e le aspettative di tutti coloro che ne sono coinvolti, Codess Sociale effettua annualmente rilevazioni di gradimento rivolte specificatamente a:

- Ospiti
- Familiari
- Operatori
- Enti committenti

I dati raccolti vengono elaborati ed analizzati dall' area Qualità ed utilizzati per formulare le proposte di intervento ed azioni migliorative, nonché diffusi a tutti i portatori di interesse e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

e) Diritto di informazione.

Il Coordinatore della struttura fornisce ai familiari che ne hanno titolo le indicazioni necessarie ad ottenere notizie sullo stato di salute psico-fisica degli ospiti. Notizie dettagliate sullo stato di salute psico-fisica possono essere ottenute dal medico curante o dal Coordinatore, secondo le rispettive competenze.

Familiari ed amici possono contribuire significativamente al superamento o contenimento delle patologie e delle situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza dell'ospite, partecipando alla vita dell'anziano anche quando risiede presso la struttura.

In questo modo si determinano condizioni di continuità con la vita precedente che costituiscono il presupposto fondamentale per il rientro dell'anziano nel proprio contesto di vita sociale e familiare.

AREA NORMATIVA E DI AUTOCONTROLLO

a) Certificazione del sistema di gestione

Codess sociale dal 2005 è certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e la gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico e dal 2006 è certificata secondo la norma SA8000 per la Responsabilità Sociale d' Impresa.

Dal gennaio 2014 è inoltre certificata per la norma complementare ISO 10881:2013, attestando il rispetto di requisiti specifici nei servizi residenziali di assistenza ad anziani.

È previsto almeno un audit interno annuale effettuato dagli Auditor del sistema Qualità in tutte le Residenze gestite.

b) Rilevazione di indicatori di processo e di risultato

Dal 2011 l'Area Anziani di Codess sociale ha introdotto ed applicato in tutte le sue strutture un sistema di raccolta ed analisi di indicatori ritenuti particolarmente rilevanti unitamente ad obiettivi specifici per valutare la qualità del servizio erogato. L'elaborazione dei dati avviene sia nelle singole strutture che in forma aggregata.

Ogni aspetto delle prestazioni è considerato con particolare riguardo a:

- **Fattore qualità:** aspetto del servizio che il residente apprezza e percepisce come rilevante per la qualità;
- **Indicatore di qualità:** parametro qualitativo e quantitativo scelto per valutare e misurare un dato fenomeno;
- **Standard di qualità:** l'obiettivo di qualità (attuale e potenziale), descritto in termini concreti e misurabili.

Nello schema seguente si indicano alcuni indicatori tra i maggiormente rappresentativi utilizzati per la valutazione del servizio offerto:

PROCESSO	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
ACCOGLIENZA	Accettazione all'ingresso e documentazione servizi e documenti sui servizi	Materiale informativo	Consegna della Carta del servizio, Regolamento e informazioni sui servizi
	Garanzia di una presa in carico individualizzata	Redazione di uno strumento di osservazione e di programmazione individualizzata	Osservazione e stesura PAI all'ingresso
	Mantenimento e valorizzazione degli interessi e delle passioni	Raccolta e formalizzazione della storia di vita del nuovo residente	Proposta al nuovo residente di una programmazione delle attività coerente con la sua storia di vita
PERMANENZA	Menù variabile	Menù strutturato con variazioni a richiesta	Ripetizione del menù ogni 4 settimane; possibilità di personalizzazioni, di piatti tipici ecc.,
	Personalizzazione degli orari	Alzata differenziata	Flessibilità organizzativa nei Piani di lavoro
	Regolarità delle visite mediche	Presenza del medico	Tutti i giorni
	Questionario di soddisfazione del servizio	Domande suddivise per servizio con risposte multiple	Raggiungimento del livello di soddisfazione pari a 7
	Accessibilità ai familiari	Orario visite	Tutti i giorni Possibilità di invitare a pranzo

			familiari.
	Progetto individuale	Monitoraggio del PAI	Semestrale o al bisogno
DIMISSIONI	Informazioni all'uscita	Lettera di dimissioni al medico di riferimento	Formalizzazione risultanze cliniche
	Riservatezza trattamento dei dati	Richiesta cartella clinica	Richiesta scritta del residente
	Tempi di rilascio della cartella clinica	Giorni che intercorrono dal ricevimento della richiesta	Non oltre 15 giorni

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del Residente raccolti in sede di accoglienza e durante la permanenza nella struttura, sono utilizzati da "CODESS Sociale", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati.

Ogni dato relativo allo stato di salute è considerato "dato sensibile" come previsto Regolamento Europeo 201/679 in vigore dal 25/05/2018.

NORMATIVA DI SICUREZZA

La struttura è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle normative, che assicurano la massima sicurezza del Residente e degli Operatori.

ALLEGATI

- **REGOLAMENTO**
- **RETTA E TARIFFARIO**
- **DOMANDA DI INSERIMENTO RSA**
- **SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI**
- **MENU' TIPO**
- **ORGANIGRAMMA**
- **QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIARI**