



CARTA dei SERVIZI

Casa residenza per anziani non autosufficienti

Via Vicini n. 5 - 44042 Cento (Fe)
Tel. 051 903048 - Fax 051 6831162
urpsegreteria@fondazioneplattis.it
www.fondazioneplattis.it

Progetto Grafico Logo

Istituto Professionale Statale Industria e Artigianato F.lli Taddia - Cento

Coordinamento e Redazione

Coordinamento/Responsabile Amministrativo
Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" Cento

Grafica e stampa:

Stampa Baraldi srl - Cento (Fe)

Prima Edizione - dicembre 2001
Ultima Edizione - gennaio 2023



Gentili ospiti e familiari,

Siamo lieti di fornirVi attraverso la presente "**Carta dei Servizi**", le informazioni relative alla organizzazione della nostra struttura, alla declinazione dei servizi ed alle loro modalità di erogazione, ai nostri standard di qualità, ai diritti dell'ospite ed alle modalità con le quali tutelarli.

Questo documento nasce per darVi la tranquillità di una conoscenza completa ed aggiornata delle politiche della **Fondazione Plattis**, delle risorse professionali, umane ed organizzative presenti all'interno della struttura; quindi uno strumento informativo utile per sapere quale accoglienza, quale assistenza e quali cure aspettarsi presso questa Casa Residenza per Anziani.

Il modello che Vi presentiamo vuole essere dinamico, flessibile ed aperto ad un confronto continuo con le Vostre esigenze. Sono previsti pertanto, un modulo specifico per segnalare o suggerire quanto riterrete opportuno, oltre ad un questionario annuale per rilevare la Vostra soddisfazione in merito ai servizi ed alle loro modalità di erogazione.

Con il Vostro aiuto ed il nostro costante impegno, speriamo di riuscire a migliorare sempre la qualità della vita dei nostri cari ospiti.

Gennaio 2023

*Per il Consiglio di Amministrazione
il Presidente Andrea Pirani*

Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi.....	Pag.	4
2. Validità della carta dei servizi	>>	4
3. Storia e Mission.....	>>	5
4. Principi fondamentali.....	>>	6
5. Obiettivi generali	>>	7
6. Obiettivi specifici	>>	7
7. Struttura e servizi	>>	8
8. Locali della struttura	>>	9
9. Dove siamo	>>	9
10. Informazioni agli ospiti e ai familiari	>>	9
11. Cosa, a chi, dove e quando chiedere informazioni	>>	11
12. Trasparenza	>>	12
13. Tutela e reclami.....	>>	12
14. Struttura organizzativa	>>	12
15. Rappresentanti responsabili.....	>>	14
16. Giornata tipo.....	>>	15
17. Servizio Prevenzione e Protezione	>>	16
18. Diritti e doveri degli ospiti	>>	16
19. Strumenti - Standard Qualità del servizio.....	>>	18
20. Indicatori di qualità - Monitoraggio e valutazione del servizio	>>	19

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e dell'azione intrapresa nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti, in ottemperanza a:

- Normativa sull'Accreditamento dei servizi socio-sanitari (in particolare la D.G.R. Emilia-Romagna n. 514/09 e ss.mm.ii.);
- D.G.R. Emilia-Romagna n.564/2000 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di AIDS, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n.34".

Si fa anche riferimento, per quanto attiene altre fonti normative, a:

- Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii. (cosiddetto "G.D.P.R." ovvero "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati - veda si anche il previgente D. Lgs. N. 196/2003);
- Documento sulla Sicurezza e sull'analisi dei rischi D.Lgs n. 81/08 e ss.mm.ii.;
- Responsabilità amministrativa delle Società e degli Enti (D.Lgs. n. 231/2001 e ss.mm.ii.).

La presente Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'ospite.

In particolare essa:

- Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un Sistema Qualità aziendale in fase di implementazione, secondo gli standard del DGR 514/09;
- Stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento / risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con degli standard verificabili;
- Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, ed a fronte di queste, per ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- Prevede adeguati strumenti di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato;
- Si integra con il Codice Etico ed il Modello Organizzativo e Gestionale di cui al D.Lgs. n. 231/2001 adottati dalla Fondazione.

Essa costituisce documento contrattuale attraverso il modulo collegato "CONTRATTO DI ACCOGLIENZA".

2. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione, massimo organo direttivo della Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus". Se necessario, ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.





3. Storia e Mission

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" trae la sua origine da una iniziativa della Società Operaia Maschile, della Società dei Reduci delle patrie Battaglie e dell'Amministrazione della Cassa di Risparmio di Cento, che si unirono allo scopo di aprire un "ricovero per vecchi ed impotenti al lavoro", che incominciò a funzionare il 1° Gennaio 1901 e venne intitolato al re Umberto I°. Nel 1982, l'Assemblea dei Soci decise di variare la denominazione da Ricovero Umberto I° a Casa di Riposo "G.B. Plattis", per onorare la memoria del concittadino Marchese Plattis, che aveva disposto una cospicua parte del suo patrimonio a favore dell'Istituzione. Nel 1994, l'Assemblea dei Soci decise la depubblicizzazione della Casa di Riposo "G.B. Plattis" che da IPAB (Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) diventa Fondazione, con efficacia dal 1° Gennaio 1995.

Nel 2003 l'Assemblea dei Soci ha deciso di modificare la denominazione dell'Ente da Fondazione Casa di Riposo "G.B. Plattis" - Onlus a Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus", e di specificare nell'oggetto sociale che la fruizione dei servizi viene rivolta a persone che versino in condizioni di disagio bio-psico-fisico quali anziani con decadimento cognitivo, con morbo di Alzheimer, ecc ...

L'ultimo aggiornamento statutario è stato effettuato il 7 marzo 2022, a seguito dell'introduzione della normativa sugli Enti del Terzo Settore.

Nel 2019 la Fondazione ha adottato il Codice Etico, ad ulteriore garanzia che tutto l'operato della Fondazione stessa sia ispirato a principi e criteri di legalità e correttezza.

Gli organi della Fondazione sono i seguenti:

- Consiglio di Amministrazione
- Presidente
- Collegio Sindacale

La Fondazione persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e ha come scopo l'assistenza a favore delle persone anziane, con preferenza a quelle residenti nel territorio di riferimento dell'Azienda Usl.

Il fine istituzionale viene perseguito attraverso l'istituzione di servizi residenziali e semiresidenziali aventi natura assistenziale sanitaria integrata da assistenza sanitaria.

Il Comitato Esecutivo per l'istituzione in Cento del "Ricovero Umberto I" - 05 novembre 1900 era composto da:

- Gigli dr. Umberto
- Chiappini dr. Raffaele
- Farioli avv. Giuseppe

I Presidenti dal momento della erezione in Ente Morale sono stati:

- Levi Lazzaro dal 10/01/1909
 - Taddia Antonio dal 18/08/1918 (deceduto nel 1939)
- Dal 30/03/1939 si alternano come Presidenti - f.f., Chiarelli Marco Gaetano e Borgatti Francesco.
- Levi dr.Ing. Sergio - Commissario (dal 1945) nominato dalla Giunta Municipale, con due consultatori, Presidente dal 31/05/1946
 - Zanetti Sisinio, Presidente f.f. dal 29/07/1948
 - Chiarelli conte Marco Gaetano, Presidente dal 06/02/1949
 - Zanetti Sisinio dal 1967
 - Farioli Clemente dal 1973
 - Malaguti Tiziano dal 1982
 - Balboni Franco dal 1989
 - Cevenini Valeria dal 2003
 - Pirani Andrea dal 2019

4. Principi Fondamentali

Legalità

L'Ente, nello svolgimento della propria attività, rispetta interamente le Leggi ed i Regolamenti comunitari, la normativa nazionale e regionale, e non intende intrattenere rapporti con chi non è allineato su tale principio, anche laddove condotte diverse potessero arrecare benefici e vantaggi.

Centralità della persona ed eguaglianza

Principio fondamentale dell'attività della Fondazione è quello del rispetto della persona, dei suoi diritti fondamentali e della sua dignità; in particolare, la Fondazione tende ad assicurare il benessere bio-psico-fisico e morale degli ospiti.

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dalla Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" si basa sul principio di eguaglianza degli ospiti, favorendo al contempo l'umanizzazione dei rapporti in tutte le fasi del processo di assistenza e la personalizzazione dei trattamenti.

Le attività socio-assistenziali a carattere sanitario vengono svolte nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita, salvaguardandone la dignità e la libertà.

Le regole che determinano il rapporto fra l'Ospite e la Struttura sono uguali per tutti a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.

La struttura ed il personale sanitario - assistenziale, proprio od esterno, della Residenza si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetti portatori di maggiore handicap, o appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Nei confronti degli ospiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.

Trasparenza

La Fondazione imposta la propria attività gestionale ed organizzativa in base a principi di massima trasparenza, nel rispetto e nella tutela della riservatezza degli ospiti.

Continuità del servizio

Viene garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità assistenziale da parte degli operatori addetti.



Tutela della privacy e riservatezza

La Fondazione assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme in materia di riservatezza e di tutela della privacy degli ospiti, secondo le previsioni del Reg. UE 2016/679 (GDPR).

Efficacia ed Efficienza

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento dello scopo.

Professionalità e tecnologie

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio di assistenza e cura all'ospite.

Tutela dell'ambiente

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

5. Obiettivi Generali

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" è un presidio socio assistenziale a rilievo sanitario, che ha il compito di:

- Fornire assistenza sanitaria e tutelare alle persone anziane per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio o nucleo familiare, ma comunque esenti da malattie infettive o da disturbi del comportamento che pregiudichino l'incolumità degli altri ospiti;
- Offrire un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto dell'autonomia individuale, favorendo la partecipazione degli ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura;
- Fornire il collegamento con l'Azienda Unità Sanitaria locale (USL) sia per quanto riguarda l'assistenza di base che l'assistenza sanitaria specifica degli ospiti;
- Favorire il rapporto degli ospiti con l'esterno e l'apporto del volontariato.

Pertanto la Struttura fornisce ai propri ospiti un complesso di prestazioni fra loro integrate, così articolato: assistenza alberghiera completa, comprensiva di ospitalità residenziale, servizio ristorazione, servizio guardaroba, lavanderia, servizio di assistenza tutelare; servizio infermieristico e sanitario; attività di terapia della riabilitazione, ricreativa e di socializzazione.

6. Obiettivi Specifici

Gli obiettivi che si pone La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" sono:

- la soddisfazione delle parti sociali coinvolte dalla sua attività, i cosiddetti "Stakeholders", ovvero ospiti, familiari, dipendenti, Sostenitori e Benefattori, Sindacati, Comune, Istituzioni pubbliche di riferimento;
- il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti assunti con la Carta dei Servizi;
- la cura della comunicazione verso ospite e familiari;
- l'adozione delle più moderne tecniche di servizio all'ospite, perseguibile attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento delle funzioni dei responsabili e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- il rispetto della normativa sulla Privacy ("GDPR");
- il rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo e Gestionale adottati dall'Ente in base alla normativa di cui al D.Lgs. n. 231/2001;
- assicurare un processo di crescita della qualità del servizio di assistenza e cura della persona non autosufficiente, sulla base di criteri e modalità di erogazione del servizio in linea con le più avanzate

- tendenze e in ottemperanza alle normative vigenti in tema di soddisfacimento delle esigenze dell'ospite;
- assicurare le migliori condizioni di salute degli ospiti attraverso una attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione;
 - garantire gli Enti esterni convenzionati (SSN, Enti pubblici) e i privati cittadini sulla qualità dei servizi attraverso sistemi di misurazione ed idonei parametri.

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli, la costante rilevazione della *customer satisfaction* e l'analisi dei reclami, al fine di realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri ospiti e loro familiari e rendere la *customer satisfaction* il fattore differenziante.

Gli obiettivi specifici sono definiti annualmente dal Consiglio di Amministrazione e diffusi a tutto il personale dipendente ed agli altri soggetti interessati (stakeholders).

Il raggiungimento degli obiettivi è misurato e monitorato tramite un sistema di indicatori in base alle direttive specifiche della Regione Emilia Romagna in merito agli indicatori; viene predisposto anche il Bilancio Sociale, come ulteriore strumento di verifica e comunicazione dei risultati raggiunti, in particolare con riferimento all'ambito socio-sanitario ed assistenziale ed alla ricaduta sociale dell'attività della Fondazione. Il processo di miglioramento continuo è costantemente perseguito tramite il rispetto dei requisiti espressi nella normativa sull'accreditamento delle strutture socio assistenziali (DGR 514/09) e dalla sua evolutiva applicazione.

7. Struttura e Servizi

La Struttura socio-sanitaria residenziale è destinata ad accogliere anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere. La capacità recettiva è di 90 posti.

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" si propone di:

- essere sul territorio tra le strutture meglio qualificate nella gestione dei servizi socio-assistenziali e sanitari, con particolare riferimento agli anziani;
- fornire ai propri ospiti i migliori servizi, ed agli interlocutori pubblici il riscontro di un proficuo utilizzo delle risorse nel rispetto delle norme;
- tutelare sempre la dignità degli ospiti e rispettare, in ogni condizione, la loro individualità ed i loro valori per affermare con costante convinzione che la salvaguardia dei diritti umani è presupposto fondamentale per una vera società civile;
- fornire i propri servizi con competenza e professionalità;
- sviluppare le attività della Fondazione creando nuove opportunità di lavoro;
- garantire ai dipendenti e collaboratori l'occupazione ricercando il miglioramento delle loro condizioni lavorative ed economiche;
- consolidare la propria autonomia economica e operare con tratto imprenditoriale pur mantenendo la propria finalità sociale;
- investire sempre più nella formazione e qualificazione degli operatori, perché ciò è condizione essenziale per migliorare gli interventi assistenziali.

In tale ottica, il cliente (ovvero l'ospite ed il suo familiare) assume un ruolo centrale per il successo della Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus": diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*, sia attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, sia offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, sia monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale espressi nella carta dei servizi.



8. Locali della Struttura

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" opera in accreditamento con l'ASL di Ferrara, Distretto di Cento; la struttura ha una superficie totale di circa mq. 3.315, di cui mq. 1.718 coperti, e una capacità di accoglienza di 90 posti letto. Essa dispone di ampi spazi sia interni che esterni, di una moderna ed attrezzata palestra, del servizio di parrucchiera, di una piccola cappella, e si sviluppa su:

Piano terra con sale spaziose per attività di animazione, ampia Sala da Pranzo, palestra, cappella, locali vari per i servizi di supporto (cucina - lavanderia - pulizie - uffici).

Primo Piano con camere dotate di bagno, Sala da Pranzo, locali per personale assistenziale/infermieristico e locali di servizio.

Secondo Piano con camere dotate di bagno, Sala da Pranzo, locali per personale assistenziale e locali di servizio. Le camere, singole, doppie o triple, dispongono di bagno in camera, predisposizione per televisore, letti articolati e aria condizionata.

9. Dove siamo

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" è situata in Via Vicini n. 5 a Cento (FE)



10. Informazioni agli ospiti e ai familiari

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" utilizza una pluralità di strumenti e mezzi di comunicazione, al fine di garantire che l'Ospite, o terzi in sua rappresentanza, siano informati:

- sulle procedure che regolano l'erogazione dei servizi e su iniziative che possono interessarlo;
- sullo stato e sulle condizioni di salute dell'assistito;
- sulle procedure che regolano l'accesso alla struttura;
- sui costi dei servizi erogati.

Tali strumenti informativi sono:

- Comunicazioni formali e verbali da parte del personale della struttura;
- Richiesta scritta della documentazione sanitaria;
- Visione, condivisione e sottoscrizione della documentazione Assistenziale (PAI: Piano Assistenziale Individuale).

- Affissione o distribuzione di documenti e materiale informativo sui servizi mediante informazioni esposte nelle bacheche della Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis-Onlus" e Sito Internet, rubriche pubblicate sui quotidiani locali e opuscoli vari.

L'accesso alle informazioni sottostà alle disposizioni legislative relative alla Privacy (Reg. UE 2016/679).

La domanda di accesso deve essere presentata all'assistente sociale del Servizio Sociale del Comune di riferimento. L'accesso alla struttura è regolato dall'Unità di Valutazione Geriatrica dell'Azienda USL di Ferrara Distretto di Cento, che stila una graduatoria flessibile e modificabile in funzione delle priorità dell'intervento socio assistenziale.

Le ammissioni sono regolamentate dalle convenzioni in atto con l'Azienda USL di Ferrara – Distretto di Cento – per quanto riguarda i posti convenzionati per ospiti non autosufficienti.

Possono essere accolti nella Casa Protetta anziani in condizioni di non autosufficienza fisica e/o psichica per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale.

La retta a carico dell'utente giornaliera è stabilita con delibera Regionale; alla data di stampa della presente Carta dei Servizi essa è di € 50,05.

I parenti e conoscenti degli ospiti non sono in alcun modo tenuti ad offrire elargizioni volontarie (mance) agli operatori per l'espletamento del loro lavoro, i quali, a loro volta non possono, nella maniera più assoluta, accettare mance.

Prima dell'ingresso dovranno essere obbligatoriamente presentati presso la Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" i seguenti documenti:

- 1) documento di riconoscimento (carta d'identità);
- 2) stato di famiglia dell'utente o autocertificazione dello stato di famiglia dell'utente;
- 3) originali o copia di tutta la documentazione sanitaria in possesso (ricoveri ospedalieri, esami di laboratorio e strumentali, visite specialistiche, ecc...);
- 4) certificazione medica (medico curante, UVG o altro presidio sanitario pubblico) e relativa documentazione sanitaria non antecedente 3 mesi prima dell'ingresso, attestante lo stato di salute fisica e psichica dell'utente ed in particolare l'assenza di malattie infettive contagiose in atto e/o di disturbi psicopatologici del comportamento incompatibili con la vita in comunità;
- 5) eventuale certificato di invalidità civile o di assistenza da parte di servizi sociali del comune.

All'ingresso l'ospite dovrà essere fornito di dotazione di biancheria intima e personale adeguata a garantire i necessari cambi settimanali. Le quantità ed il tipo di abbigliamento sarà indicato dal Responsabile Assistenziale. Si richiede inoltre per favorire una corretta deambulazione, la dotazione di scarpe idonee all'ospite. La Fondazione provvede direttamente al servizio di lavanderia.

Al momento dell'ingresso l'ospite deve, di norma essere accompagnato da un familiare/Amministratore di sostegno/Assistente Sociale.

All'atto dell'ammissione viene aperta la cartella socio sanitaria informatizzata personale dell'ospite, che viene periodicamente aggiornata da tutte le figure professionali che operano all'interno della Struttura per gli atti di loro competenza.

All'ospite viene assegnata la camera, nella quale, unitamente al letto egli ha a disposizione un comodino ed un armadio nel quale riporre i propri effetti personali. Le decisioni circa l'assegnazione della camera e del letto sono assunte dal Coordinamento della struttura, avendo riguardo a:

- disponibilità di posti esistenti;
- genere e condizioni psicofisiche degli ospiti;

In ogni caso verrà garantita continuità di vita in comune per la coppia sposata, e si cercherà, nel limite del possibile, di assicurare la convivenza stretta fra ospiti legati da vincoli di parentela e da lunga amicizia.

Gli ospiti della struttura possono, in qualsiasi momento, rinunciare ad usufruire definitivamente del servizio, dando un preavviso di almeno 15 giorni. In assenza di detto preavviso, sarà trattenuto il mancato preavviso sulla base della frazione della retta mensile moltiplicata per i giorni di mancato preavviso.

Qualora le condizioni sanitarie e le necessità assistenziali dell'ospite, sia all'ingresso che durante la permanenza in Istituto, risultino manifestamente incompatibili con gli obblighi istituzionali, il Consiglio di Amministrazione, sentito il parere dell'UVG, potrà disporre le dimissioni d'ufficio dell'Ospite, indipendentemente da qualsiasi eventuale obbligo convenzionale o istituzionale, dandone congruo preavviso ai soggetti interessati. In tal caso il pagamento della retta decorrerà per tutti i giorni di effettiva presenza dell'ospite. Quanto in più sarà stato anticipatamente versato verrà rimborsato ai familiari e/o al Comune di provenienza. Lo stesso trattamento economico si applica in caso di decesso dell'ospite.

11. Cosa, a chi, dove e quando chiedere informazioni

COSA CHIEDERE	A CHI CHIEDERE	DOVE E QUANDO CHIEDERE	
Informazioni sui servizi Gestione rapporti con utenti/familiari	Ufficio Segreteria	ufficio piano terra il Lunedì, Giovedì e Venerdì dalle 09,30 alle 12,30	Telefonare allo 051/903048
Informazioni mediche e infermieristiche	Medico di struttura Coordinatore Sanitario Infermieri	Ambulatorio e guardiola infermieri primo piano Secondo la tabella affissa sulla porta dell'ambulatorio	Recarsi in struttura o telefonare
Informazioni socio-assistenziali	Coordinatore Assistenziale	Ufficio al primo piano Secondo la tabella affissa sulla porta	Recarsi in struttura o telefonare
Informazioni socio assistenziali	Responsabile Attività Assistenziali O.S.S.	Uffici / guardiole ai piani Dalle 9.00 alle 12.00 Dalle 15.00 alle 17.00	Recarsi in struttura o telefonare
Informazioni fisioterapiche	Fisioterapista (ufficio piano terra)	Secondo la tabella affissa sulla porta	Recarsi in struttura o telefonare
Informazioni Attività di animazione	Animazione	Ufficio animatori piano terra Secondo la tabella affissa sulla porta	Recarsi in struttura o telefonare
Informazioni Amministrative Modalità di pagamento Ritiro fatture - documenti fiscali	Personale di segreteria e amministrativo	Uffici amministrativi Piano Terra dal Lunedì al Venerdì dalle 09,00 alle 12,00 dalle 14,00 alle 17,00	Telefonare allo 051/903048

Il Personale Sanitario - Medico è presente in struttura:

- Lunedì dalle 09.30 alle 12.30 (visita pazienti)
- Mercoledì dalle 09.30 alle 12.30 (visita pazienti)
- Venerdì dalle 09.30 alle 12.30 (visita pazienti)

Apposite informazioni di carattere generale e relative ad iniziative straordinarie od occasionali sono affisse all'ingresso. A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del "GDPR" (Reg. UE 2016/679), non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli ospiti. Per il medesimo motivo e al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene concessa solo a personale autorizzato.

12. Trasparenza

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella Carta dei servizi sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli ospiti e/o le terze parti che li rappresentano (servizio inviante, familiari, associazioni). La Fondazione utilizza come strumento di trasparenza il Comitato Consultivo che è istituito all'interno della Struttura, a norma dell'art.3, comma 2, dello Statuto. E' composto da 2 Rappresentanti degli ospiti e da 3 Rappresentanti dei loro familiari.

Si intendono familiari: fratello, sorella, coniuge, figlio, figlia.

I componenti del Comitato sono nominati con votazione a schede segrete. Il Direttore dell'Ente o un membro del Consiglio di Amministrazione avrà la responsabilità della Presidenza.

Il comitato così formato resta in carica per un anno.

Il Rappresentante dei familiari cesserà anche prima dell'anno di incarico dal momento dell'eventuale dimissione o decesso dell'ospite.

I componenti il comitato cessati o che non hanno più la possibilità di intervenire saranno sostituiti dal primo dei non eletti nelle rispettive graduatorie. Egli durerà fino al termine dell'anno in corso. Di ciò verrà preso atto nella prima adunanza successiva.

Il comitato ha la funzione di raccogliere eventuali reclami od osservazioni sulla vita interna della Struttura e di esporli verbalmente o per iscritto al rappresentante dell'Amministrazione incaricato a presiedere le adunanze.

Egli redigerà apposito verbale, sottoscritto dallo stesso, da un rappresentante degli Ospiti e da un rappresentante dei familiari.

La direzione della Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus", instaura rapporti di collaborazione e confronto con enti terzi presenti sul territorio di pertinenza (Azienda USL, Comuni del territorio, Istituzioni Pubbliche, Associazioni e Fondazioni ecc....) interessati alla miglior erogazione dei servizi della struttura.

13. Tutela e Reclami

Le violazioni ai principi enunciati nella presente Carta dei Servizi potranno essere segnalate all'Ufficio Segreteria da parte degli interessati. Per tutelare i diritti dell'ospite, la Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus", garantisce la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo la prestazione. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e apportare, conseguentemente, interventi di miglioramento. L'ospite o le terze parti che lo rappresentano possono presentare reclamo attraverso invio di lettera, fax o recandosi direttamente all'ufficio Segreteria, con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata.

Nella presentazione del reclamo si dovranno fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se possibile, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, l'Ufficio URP provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. In caso di non completa soddisfazione del cliente circa la risposta fornita, è possibile richiedere il riesame da parte della Direzione del reclamo inoltrato, per una definitiva risposta.

14. Struttura Organizzativa

► La struttura fornisce:

- Ospitalità ed assistenza;
- Occasioni di vita comunitaria e disponibilità di servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane;
- Stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo-culturale, di mantenimento e riattivazione;
- la continuità religiosa con la presenza di una Cappella all'interno e un programma religioso.



► **La Struttura garantisce:**

- Assistenza sanitaria garantita da medico convenzionato con l'Azienda USL;
- Assistenza infermieristica diurna e notturna;
- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Attività di riabilitazione, riattivazione psico-motoria, mobilizzazione;
- N. 30 posti riservati ad ospiti ad alta intensità assistenziale;
- Ristorazione con somministrazione pasti-diete personalizzate - diete cliniche (per diabetici, nefropatici, epatopatici, ecc.);
- Attività aggregative, ricreativo-culturali e ludiche;
- Spazi verdi per attività ricreativo – culturale;
- Assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- Servizio di lavanderia/guardaroba;
- Servizio di pulizia locali;
- Personale assistenziale nel pieno rispetto dei rapporti indicati dalle direttive regionali.

► **La Struttura offre agli Ospiti/Utenti i seguenti comfort durante la permanenza:**

- I degenti vengono ospitati in camere ad 1, 2 o 3 posti, dotate ciascuna di letti articolati e regolabili, di luce individuale e dispositivo di chiamata;
- Le camere sono tutte dotate di bagno e sono presenti inoltre n. 3 bagni attrezzati;
- Ogni ospite ha la possibilità di ricevere chiamate telefoniche e di effettuare chiamate tramite apparecchio telefonico messo a disposizione dalla struttura;
- Vengono forniti gratuitamente quotidiano e settimanali ed è inoltre possibile acquistare riviste e giornali grazie al servizio reso da un rivenditore;
- Gli ospiti hanno a disposizione sale dotate di televisore per attività sociali e incontri con i familiari;
- Parrucchiere/barbiere/podologo sono servizi previsti nella retta;
- L'assistenza religiosa viene fornita dalla Parrocchia di S. Pietro e dai Frati del Santuario della Madonna della Rocca, con Messa ogni sabato pomeriggio e prefestivi;
- Ampia area verde interna;
- Per ogni ospite viene festeggiato il compleanno offrendo anche un piccolo dono;
- Le visite agli ospiti possono avere luogo dalle ore 9,30 alle ore 18,00 escluso l'orario del pranzo;

► **La Struttura propone il seguente servizio di ristorazione:**

- La colazione viene servita dalle ore 8,30;
- Il pranzo viene servito alle ore 12,30;
- La cena viene servita alle ore 19,00;
- E' possibile per gli ospiti non soggetti a particolari prescrizioni dietetiche effettuare la scelta del pasto;
- Il menù è distribuito sulle quattro settimane ed è variato in base alla stagionalità;
- A metà mattina e metà pomeriggio a tutti gli ospiti vengono servite bevande e snack;
- Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare per i corridoi e di non sostare nel locale sala da pranzo;
- I pasti vengono serviti in piatti di ceramica, i bicchieri sono in vetro e le posate in acciaio, salvo diverse necessità dell'ospite;
- Al piano terra è collocato un posto di ristoro con distributore automatico di bevande;
- La Fondazione è dotata di locale cucina a norma HACCP per la preparazione della ristorazione, effettuata da una ditta di provata esperienza;

► **La Struttura rispetta e tutela la centralità dell'utente all'interno dei servizi erogati:**

- Ogni operatore si rivolge agli ospiti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi;
- Ogni operatore eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli ospiti;
- Ogni ospite viene informato correttamente sulle proprie condizioni fisiche, secondo modalità adeguate alla sua cultura, emotività e capacità;
- Gli ospiti prima di essere sottoposti a prestazioni diagnostiche - terapeutiche, vengono informati dal personale medico ed infermieristico sulle finalità e sulla natura dei trattamenti, al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso;
- Qualora l'ospite non sia in grado di decidere autonomamente vengono contattati i familiari/Amministratore di sostegno che lo rappresentano;
- Per tutti gli ospiti viene compilata la Cartella Socio Sanitaria che permette la formulazione del Piano Assistenziale Individuale personalizzato, per la presa in carico di ogni singolo anziano non autosufficiente.

Durante la permanenza la Struttura garantisce tutte le attività ed i servizi che sono compresi nella retta. Nulla risulta a pagamento extra retta.

► **La Struttura organizzativa della Fondazione Plattis, al momento della redazione della presente Carta dei Servizi, è composta da:**

- N. 1 DIRETTORE/ COORDINATORE DI STRUTTURA
 - N. 1 COORDINATORE DI STRUTTURA
 - N. 4 AMMINISTRATIVI
 - N. 2 TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE
 - N. 3 RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI
 - N. 41 ADDETTI ALL'ASSISTENZA
 - N. 1 RESPONSABILE SERVIZIO MANUTENZIONE
 - N. 1 RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIA
 - N. 9 INFERMIERI PROFESSIONALI
 - N. 1 COORDINATORE RESP. ATTIVITA' ASSISTENZIALI
 - N. 2 ANIMATORI GERIATRICI
- Medici di libera professione e/o convenzionati con Azienda AUSL

15. Rappresentanti Responsabili

La responsabilità istituzionale del pubblico servizio fornito dalla Fondazione "Casa Protetta G. B. Plattis - Onlus" compete al Consiglio di Amministrazione.

- Rappresentante Legale/Presidente Pro-Tempore: Rag. Andrea Pirani
- Direzione/Responsabile Gestione Qualità: Sig.ra Mariaclaudia Mazzuca

16. Giornata tipo

Al mattino dalle 7 tutti coloro che lo necessitano vengono aiutati per l'igiene, l'idratazione, la vestizione e l'alzata.

Dalle 8.30, nella sala mensa, nelle salette ai piani e nelle camere, viene distribuita e somministrata la colazione rispettando l'alimento più gradito all'ospite. Contemporaneamente l'infermiere provvede alla distribuzione e somministrazione della terapia.

Dalle 9.00 alle 12.00 attività ricreativa o riabilitativa seguita da tutti gli ospiti che lo desiderano o necessitano, e aiuto per lo svolgimento delle attività quotidiane. L'accesso alle diverse sale è garantito dagli operatori e dai volontari.

Alle 10.00 viene distribuito lo snack di metà mattina.

A mezzogiorno distribuzione terapia e a seguire il pranzo. Il menù è variato su 4 settimane in base alla stagionalità e viene esposto fuori della sala da pranzo per offrire la possibilità agli ospiti di richiedere eventuali variazioni.



E' garantito l'aiuto nella somministrazione del pasto agli utenti dipendenti per l'alimentazione.

Il riposo pomeridiano è garantito a tutti con l'aiuto del personale qualificato.

Dalle ore 14:00 è prevista l'idratazione, e l'esecuzione delle alzate e messe a letto secondo programmazione (alzate differenziate in base al P.A.I. di ciascun ospite);

Dalle ore 15.00 è programmata l'alzata con l'igiene agli ospiti. E' garantito il bagno settimanale e al bisogno. Nel pomeriggio vengono effettuate le medicazioni necessarie.

Alle 16.00 viene distribuita la merenda.

Attività ricreativa fino alle 18.00 e riabilitativa dalle 14.00 alle 17.00.

Dalle 18,30 somministrazione terapia e distribuzione cena rispettando le stesse modalità del pranzo.

Dalle 20.00 possibilità di seguire la tv nelle salette comuni o nelle proprie camere. Preparazione per il riposo notturno e messa a letto degli ospiti anche con l'ausilio dei mezzi idonei e l'uso di letti attrezzati, seguendo le indicazioni di postura consigliati dalla fisioterapista.

Durante la notte sono garantiti controlli da parte degli operatori infermieristici e assistenziali che eseguono interventi in caso di necessità.

17. Servizio di Prevenzione e Protezione

La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" ha un servizio di prevenzione e protezione interno composto da: un responsabile, un preposto (coordinatore), il medico competente, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e dagli addetti alle emergenze (incendio e primo soccorso).

La struttura è dotata del documento della sicurezza composto da: documenti di valutazione dei rischi, valutazione del rischio incendio e del piano di emergenza interno (PEI) in caso di incendio o eventi tipo alluvione, terremoto, ecc.. ed è dotata di una squadra di emergenza antincendio e primo soccorso in grado di attuarlo.

- I percorsi di emergenza sono segnalati e gli estintori sono posizionati secondo le vigenti norme.
- Il piano di emergenza e di evacuazione prevede una esercitazione annuale, l'intervento del personale preposto, per assistere e guidare gli ospiti, i visitatori e il personale verso un luogo sicuro.
- Le uscite di sicurezza sono individuate da apposite luci di emergenza e segnalate nei percorsi di fuga.
- Le uscite più vicine per l'eventuale fuga sono identificabili con facilità osservando le planimetrie esposte nei locali.
- È in funzione un impianto di rilevazione dei fumi installato secondo le vigenti norme.
- Idranti ed estintori sono indicati da appositi cartelli e dalle planimetrie.

Alla formazione del personale La Fondazione "Casa Protetta G.B.Plattis - Onlus" presta una particolare attenzione; la formazione riguarda temi attinenti la sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la riqualifica professionale, e la qualità delle prestazioni e servizi erogati

18. Diritti e Doveri degli ospiti

Gli ospiti hanno il diritto di spostarsi liberamente all'interno della struttura, fermo restando il rispetto del diritto di ciascuno alla riservatezza nella propria camera.

Gli ospiti hanno altresì il diritto di uscire dalla struttura, a tale proposito si ricorda che:

- per evidenti ragioni di sorveglianza, ogni uscita dovrà, dall'ospite, essere comunicata agli operatori;
- nel caso l'assenza dell'ospite si prolunghi oltre i termini concordati, gli operatori sono tenuti a darne segnalazione sia ai familiari che alle autorità competenti.





Non sono ammesse uscite prima delle ore 7 del mattino e dopo le ore 20 della sera.

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze; la direzione può svolgere funzione di depositario a titolo gratuito ai sensi degli artt.1766 del C.C. dietro autorizzazione dell'Ospite o dei suoi familiari.

La struttura è aperta alle visite dalle ore 9:30 alle ore 18, salvo che particolari norme di tutela sanitaria locale, regionale o nazionale non obblighino all'applicazione di misure restrittive dell'accesso dei visitatori, come ad esempio la necessità di prenotare gli appuntamenti per le visite, come successo durante la pandemia da Covid-19. Onde salvaguardare il diritto alla salute, alla riservatezza ed al riposo degli Ospiti nonché il lavoro degli operatori l'Amministrazione può stabilire variazioni e limitazioni all'orario delle visite.

Durante la permanenza in struttura, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e della riservatezza degli ospiti nel loro complesso.

Si elencano le seguenti regole di vita comunitaria:

- All'interno della Struttura è permesso fumare negli appositi spazi;
- è fatto divieto ai familiari di introdurre alcool e alimenti. La Struttura servirà gli alcolici in base alle caratteristiche di ogni utente e in occasioni particolari (Capodanno, feste,);
- è severamente vietata l'introduzione di sostanze stupefacenti;
- gli animali sono ammessi solo in visita o per progetti organizzati dalla Struttura;
- è possibile introdurre alimenti purché dotati di tracciabilità HACCP
- non è possibile per i familiari mangiare insieme ai congiunti ricoverati presso la struttura.
- è possibile portare in Struttura televisione, radio, cellulare, oggetti personali (foto ...): si specifica che l'utilizzo di tali dispositivi è consentito nella misura in cui non arrechino disturbo agli altri ospiti della struttura o creino impedimento allo svolgimento delle attività assistenziali;
- non è ammesso l'utilizzo di suppellettili personali tipo arredi sia per ragioni di spazio, sia per la sicurezza e la necessità che si tratti di materiale ignifugo.

19. Strumenti - Standard qualità del servizio

Allo scopo di garantire la qualità dei servizi, sono definiti parametri oggettivi di riferimento e vengono introdotti standard relativi alla prestazione del servizio.

Tali standard, opportunamente divulgati agli ospiti ed a parti terze interessate, costituiscono strumento di verifica sia dell'efficienza ed efficacia del servizio che del grado di soddisfazione da parte degli ospiti, dei loro famigliari e degli enti interessati.

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" considera i seguenti fattori come determinanti della qualità dei servizi erogati all'ospite:

- Rispondenza, in termini di servizi erogati, alle esigenze degli ospiti presenti;
- Continuità e regolarità nella erogazione dei servizi;
- Completezza ed accessibilità alle informazioni da parte dell'ospite o da terze parti interessate;
- Comportamento del personale

Il campo di applicazione dei servizi assistenziali e di cura della persona, sono personalizzati per gli ospiti in funzione di specifiche esigenze rilevate.

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di assistenza e cura. Modalità e tempi sono specificati nei singoli documenti che li regolamentano.

Il conseguimento di questi obiettivi di continuità e regolarità è favorito da:

- una pianificazione delle attività/servizi che la Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" è tenuta ad osservare;
- una presenza costante nell'arco delle 24 ore di personale idoneo all'erogazione dei servizi basilari ed alla soluzione di situazioni di emergenza;
- regole di gestione e controllo per l'erogazione dei servizi in conformità alle normative DGR 514/09.

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" comunica con l'Ospite e le terze parti che lo rappresentano, attraverso gli strumenti indicati al punto 10. Essa si impegna a far in modo che tali strumenti siano chiari, comprensibili ed accessibili agli interessati.

Alle richieste ed ai reclami scritti degli ospiti o di terze parti, in funzione del loro peso ed importanza, viene assicurata risposta.

Il comportamento del personale (dipendente o fornitore esterno qualificato) addetto all'erogazione dei servizi regolamentati, è un veicolo importante sia ai fini dell'assolvimento dei requisiti normativi previsti dal legislatore sia per l'immagine della Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus".

Pertanto tutto il personale è tenuto a trattare gli ospiti e i loro famigliari con rispetto e cortesia rispondendo ai loro bisogni.

Il personale assistenziale e sanitario è dotato di tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati il nome e la qualifica.

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus", sempre al fine di migliorare gli standard di qualità del servizio e della gestione, si è dotata di un Codice Etico e di un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, la cui applicazione è sorvegliata da un Organismo di Vigilanza nella persona dell'avv. Daniela Sandri del foro di Ferrara, email odv@fondazioneplattis.it

La Fondazione si è inoltre dotata di un Responsabile per la Protezione dei Dati, in applicazione del "GDPR" (Reg. UE 2016/679), il cui recapito è rpd@fondazioneplattis.it

20. Indicatori di Qualità

Monitoraggio e valutazione del servizio

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" si impegna ad effettuare, periodicamente, una analisi sulla qualità e sul grado di soddisfazione del servizio erogato.

L'indagine di Valutazione e Monitoraggio viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o loro famigliari. I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in sede di riesame del Sistema Qualità aziendale. Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento tiene conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative rese disponibili.

Al fine di garantire la qualità dei servizi la Direzione esegue:

- verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite o terze parti interessate;
- esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parti interessate.

La Fondazione "Casa Protetta G.B. Plattis - Onlus" si impegna costantemente a promuovere la qualità dei propri servizi e delle attività che svolge.

La Fondazione monitora gli indicatori in base ai criteri che la Regione Emilia Romagna identifica con apposite delibere regionali e garantisce gli standard del contratto di servizio.

La Fondazione utilizza i seguenti strumenti al fine di ampliare l'ascolto e la partecipazione di utenti e familiari, per la chiarezza e la completezza dell'attività informativa:

- Presenza di Ufficio Segreteria ed Ufficio Coordinamento come strumento di informazione e supporto all'ospite e ai familiari;
- Bacheche all'interno della Struttura sempre aggiornate sulle attività d'animazione proposte agli utenti.
- Sito Web aggiornato con le notizie che riguardano la vita della Struttura.
- Carta dei Servizi a disposizione degli utenti.

Per la chiarezza degli aspetti amministrativi la Struttura garantisce la regolarità degli adempimenti, il rilascio di dichiarazioni, certificazioni e documentazione agli ospiti e ai loro familiari.

Per il coinvolgimento e la partecipazione la Fondazione utilizza come strumento di trasparenza il Comitato Consultivo che è istituito all'interno della Struttura a norma dell'art.3, comma 2 dello Statuto.



Gli indicatori della Regione Emilia Romagna sono:

INDICATORI DI CARATTERE GENERALE

INDICATORE NR 1 "Dignità della persona"	Percentuale PAI /PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali.
INDICATORE NR 2: "Ascolto e partecipazione"	Percentuale PAI/PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare.
INDICATORE NR 3: "ascolto e partecipazione"	Percentuale di Ospiti Residenti e frequentanti (da più di 6 mesi) soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
INDICATORE NR 4: "formazione e sviluppo risorse umane"	Percentuale operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento.
INDICATORE NR 5: "processi e procedure generali 2"	Percentuale ospiti con contenzione fisica presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia, (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano.)
INDICATORE NR 6: "processi e procedure generali"	Percentuale PAI/PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento (firma o sigla)
INDICATORE NR 7: "processi e procedure generali", rischio infettivo, formazione	Nr. di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi, organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL.altri soggetti gestori, etc) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna.
INDICATORE NR 8: comunicazione, trasparenza, partecipazione	Nr. incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari.
INDICATORE NR 9: processi e procedure generali, dolore (Solo per strutture /servizi residenziali e semiresidenziali)	Percentuale PAI/PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD.
INDICATORE NR 10: mobilitazione e cadute (solo per strutture residenziali e semiresidenziali anziani e disabili)	Percentuali di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute.
INDICATORE NR 11: Miglioramento	N. Di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento 2) % di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di Operatori e al gradimento degli Utenti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.

INDICATORI DI CARATTERE SPECIFICO - CASA RESIDENZA PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI

INDICATORE CRA NR: 1	Nr medio di bagni di pulizia su base mensile, per ospiti che non presentano controindicazioni sanitarie all'effettuazione del bagno
INDICATORE CRA NR: 2	Percentuale di miglioramento delle lesioni da pressione 4° grado
INDICATORE CRA NR: 3	Percentuale ospiti presenti nel periodo che hanno sviluppato LDP di 2° grado o superiori in struttura
INDICATORE CRA NR: 4	Percentuale PAI delle persone decedute riportanti obiettivi ed azioni relative all'accompagnamento alla morte nel periodo di riferimento
INDICATORE CRA NR: 5	Percentuale di ospiti deceduti in struttura rispetto al totale degli ospiti deceduti (periodo di riferimento)

INDICATORI PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DELLA VITA E DELL' ASSISTENZA ALLE PERSONE CON DEMENZA

INDICATORE CRA NR: 1	Percentuale degli operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze
INDICATORE CRA NR: 2	Percentuale di ospiti che assumono terapie con sedativi/ansiolitici/ipnoinduttori



19 OTTOBRE 2001
A CURA DELL'AMMINISTRAZIONE
NEL CENTENARIO DELLA FONDAZIONE

CON PROVVIDA CURA
PER INIZIATIVA PRIVATA
NEL PRIMO GIORNO DEL XX SECOLO
FU APERTO QUESTO RICOVERO
PEI VECCHI INABILI AL LAVORO

AI CORAGGIOSI INIZIATORI
NON FECE OSTACOLO
LA ESEGUITA' DEI MEZZI
FIDENTI NEL SEME DELLA CARITA'
CHE SEMPRE MOLTIPLICA
BENEFICANDO

PER GRATO ANIMO
I CENTESI

DA "DIARIO CENTESE" DI A. ORSINI
PER L'INAUGURAZIONE
DEL RICOVERO UMBERTO I
(1-1-1901)

STAMPATO CON IL CONTRIBUTO DI:

Fondazione
Cassa di Risparmio
di Cento


helvetia 
La tua Assicurazione svizzera