



# CARTA dei SERVIZI

Casa residenza per anziani non autosufficienti



Via Vicini n. 5 - 44042 Cento (Fe)

Tel. 051 903048

[www.fondazioneplattis.it](http://www.fondazioneplattis.it)



---

### Progetto Grafico Logo

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

---

### Coordinamento e Redazione

Direttore / Coordinatore di Struttura  
Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis – E.T.S.

---

### Grafica e stampa:

Stampa Baraldi srl - Cento (Fe)

Prima Edizione - dicembre 2001  
Ultima Edizione - luglio 2026



## *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.

Aprile 2026

*Per il Consiglio di Amministrazione  
il Presidente Fabio Accorsi*



# Indice

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

# 1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara informativa ed illustrazione dei servizi resi dalla nostra struttura di Cento (FE), nel quadro delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i propri ospiti, in ottemperanza a:

- 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" e ss.mm.ii
- Tutta la normativa sull'Accreditamento dei servizi socio-sanitari (in particolare la D.G.R. Emilia-Romagna n. 514/09 e ss.mm.ii.).

Si fa anche riferimento, per quanto attiene altre fonti normative, alla normativa della sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. n. 81/2008 e ss.mm.ii.), alla normativa sulla privacy (cosiddetto "GDPR" e norme attuative), sulla Responsabilità amministrativa delle Società e degli Enti (D.Lgs. n. 231/2001 e ss.mm.ii.), alla normativa in materia di "Whistleblowing" (D.lgs. n. 24/2023).

Nel 2019 la Fondazione ha adottato il Codice Etico ed il "Modello 231", ad ulteriore garanzia che tutto l'operato della Fondazione stessa sia ispirato a principi e criteri di legalità e correttezza. La presente Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi resi all'Ospite dalla nostra Struttura nell'ambito di quanto previsto dal Contratto di Servizio in essere tra la Committenza (Comuni del distretto OVEST, Az. USL di Ferrara) e la Fondazione, e dal Contratto di Accoglienza che ogni ospite al suo ingresso sottoscrive. In particolare essa:

- 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.
- Grazie a tutto quanto sopra, essa costituisce quindi uno strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio, secondo gli standard richiesti dalla normativa di settore tempo per tempo vigente.

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi documento contrattuale facente parte integrante e sostanziale del "CONTRATTO DI ACCOGLIENZA" che viene sottoscritto dagli ospiti e/o dai loro familiari / tutori / Amministratori di Sostegno.





## 2. Validità della Carta dei Servizi

Questo documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione, l'Organo Direttivo della Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S.. Se necessario, in dipendenza di modifiche normative, o 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 - E.T.S. 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) divenne Fondazione, con efficacia dal 1° Gennaio 1995.

A seguito dell'introduzione della normativa sugli Enti del Terzo Settore (D.Lgs. n. 117/2017 e ss.mm.ii.), la Fondazione ha adeguato ed aggiornato il proprio Statuto, dapprima con atto del 7 marzo 2022, e successivamente con adozione in via definitiva del nuovo testo di Statuto (atto a rogito notaio Forte di Vignola del 28.4.2025 rep. n. 7.171/5.260); in data 25/07/2025 la Fondazione infine ha completato la procedura di iscrizione al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, al Rep. n. 154320, mutando definitivamente la sua natura da ONLUS ad Ente del Terzo Settore.

Gli organi della Fondazione sono i seguenti:

- Consiglio di Amministrazione
  - Presidente
  - Collegio Sindacale (con funzione di revisore legale dei conti).
- La Fondazione persegue esclusivamente fini di solidarietà sociale e ha come scopo l'assistenza a favore delle persone anziane non autosufficienti, in particolare quelle residenti nel territorio di riferimento dell'Azienda Usl di Ferrara – Distretto OVEST.

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

## 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 – E.T.S. 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, razza, 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 – E.T.S. 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 – E.T.S. 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 - E.T.S.” gestisce una Struttura Residenziale a carattere socio-assistenziale che ha il compito di:

- Fornire assistenza socio-sanitaria alle persone anziane non autosufficienti, per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio o nucleo familiare, ma comunque esenti da disturbi del comportamento che pregiudichino l'incolumità degli altri ospiti;
- Offrire ai propri ospiti 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 (Azienda USL di Ferrara) 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, tra cui in particolare: assistenza alberghiera completa, comprensiva di ospitalità residenziale, servizio ristorazione, servizio guardaroba, lavanderia, servizio di assistenza tutelare; servizio infermieristico e sanitario di base; attività di terapia della riabilitazione, ricreativa e di socializzazione.

# 6. Obiettivi Specifici

Gli obiettivi che si pone la Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis E.T.S. 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 corretta e trasparente 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 un'attività costante e continua di monitoraggio delle condizioni psico-fisiche, con una particolare attenzione alla prevenzione delle malattie infettive (in particolare quelle legate alla vita di comunità), ed alla gestione e contenimento delle infezioni correlate all'assistenza;
- garantire gli Enti esterni convenzionati (Azienda USL di Ferrara, Comuni del Distretto Ovest) 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 le attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli, la costante rilevazione della *soddisfazione degli ospiti (customer satisfaction)* e l'analisi dei reclami, al fine di realizzare un servizio fortemente focalizzato sugli ospiti e loro familiari e rendere la soddisfazione degli ospiti 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 inoltre predisposto annualmente il Bilancio Sociale, 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 n. 514/2009 e ss.mm.ii.) e dalla sua evolutiva applicazione.

## 7. Struttura e Servizi

La Struttura socio-sanitaria residenziale è destinata ad accogliere anziani non autosufficienti che non necessitano di prestazioni sanitarie di livello ospedaliero. La capacità recettiva è di 90 posti.

La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. 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 e la tutela dei soggetti fragili sono presupposti fondamentali 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, favorendo il miglioramento delle loro condizioni lavorative ed economiche;
- Consolidare la propria autonomia economica e operare con tratto imprenditoriale pur mantenendo la propria finalità sociale e del tutto non lucrativa;
- 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 - E.T.S.: diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni, creare un rapporto basato sulla fiducia e sull'azione comune diretta al bene dell'ospite, e creare un'elevata soddisfazione nel cliente; tutto ciò è possibile sia attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti 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 - E.T.S. opera in regime di accreditamento con l'Azienda USL di Ferrara, Distretto OVEST; la struttura occupa un'area di sedime e cortiliva di complessivi 3.400 mq circa, di cui circa 1.700 scoperti, occupati da giardini, parcheggi e aree di manovra; sviluppandosi in parte su tre piani (terreno, primo e secondo) ed in parte su due (terra e primo), ha una superficie coperta lorda di circa 5.000 mq, e una capacità di accoglienza di 90 posti letto.

Essa dispone di ampi spazi sia interni che esterni, di locale ad uso palestra-sala riabilitazione, del servizio di parrucchiera in apposito locale, del servizio di podologia, 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 singole, doppie dotate di bagno e triple, Sala da Pranzo, locali per personale assistenziale/infermieristico, ambulatorio medico e locali di servizio, camera mortuaria.

**Secondo Piano** con camere singole, doppie dotate di bagno e triple, Sala da Pranzo, locali per personale assistenziale e locali di servizio.



Le camere, singole, doppie o triple, dispongono in massima parte di bagno in camera, predisposizione per televisore, letti articolati e aria condizionata.

Nel corso del 2025, per ridurre l'impatto ambientale delle sue attività, impatto legato ai consumi di energia elettrica, la nostra Struttura si è dotata di un moderno impianto di produzione di energia elettrica da fotovoltaico della potenza disponibile di 60KWp, che ci consente di ricavare direttamente da fonti rinnovabili circa il 30% del nostro fabbisogno di energia elettrica.

## 9. Dove siamo

La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis E.T.S. è situata in Via Vicini n. 5 a Cento (FE)



# 10. Informazioni agli ospiti e ai familiari

La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. 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:

- La presente Carta dei Servizi;
- il Sito Internet ed i canali social della Fondazione;
- 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. Informazione sui servizi mediante informazioni esposte nelle bacheche della Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. e Sito Internet, rubriche pubblicate sui quotidiani locali e opuscoli vari.

L'accesso a talune tipologie di dati è regolato dalle disposizioni legislative relative alla Privacy (GDPR 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 OVEST, 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 OVEST – per quanto riguarda i posti accreditati per ospiti non autosufficienti.

Possono essere accolti nella Casa Protetta soggetti 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 giornaliera a carico dell'utente è stabilita con delibera Regionale: alla data di stampa della presente Carta dei Servizi essa è di € 54,15 al giorno.

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 - E.T.S. i seguenti documenti:

- 1) documento di riconoscimento (carta d'identità) e tesserino sanitario, entrambi in corso di validità;
- 2) originali o copia di tutta la documentazione sanitaria in possesso (ricoveri ospedalieri, esami di laboratorio e strumentali, visite specialistiche, ecc...);
- 3) certificazione medica (medico curante, UVG, struttura di provenienza o altro presidio sanitario) 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;
- 4) eventuale certificato di invalidità civile.

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;

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.

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

| COSA CHIEDERE                                                                                 | A CHI CHIEDERE                                                                   | DOVE E QUANDO CHIEDERE                                                                                                      |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Informazioni sui servizi<br>Gestione rapporti con utenti/<br>familiari                        | Coordinatore di Struttura<br><br>Ufficio Segreteria                              | Ufficio piano terra<br><br>hall della Struttura<br>(in orari d'ufficio)                                                     | Telefonare allo<br>051/903048 |
| Informazioni mediche<br>e infermieristiche                                                    | Medico di struttura<br><br><br>Coordinatore Sanitario<br>(RAS)<br><br>Infermieri | Tramite appuntamento<br>richiesto al Coordinatore<br>Sanitario<br><br>Ambulatorio e guardiola<br><br>infermieri primo piano | Telefonare allo<br>051/903048 |
| Informazioni socio-assistenziali                                                              | RAA di Nucleo<br><br>Coordinatore di Struttura                                   | Ai Nuclei<br><br>Ufficio Piano terra                                                                                        | Telefonare allo<br>051/903048 |
| Informazioni fisioterapiche                                                                   | Fisioterapista di nucleo<br>(ufficio piano terra)                                | Durante orari d'ufficio                                                                                                     | Telefonare allo<br>051/903048 |
| Informazioni<br>Attività di animazione                                                        | Animatore                                                                        | Ufficio animatori<br>Piano Terra                                                                                            | Telefonare allo<br>051/903048 |
| Informazioni Amministrative<br>Modalità di pagamento<br>Ritiro fatture - documenti<br>fiscali | Ufficio Amministrazione<br>Personale di segreteria                               | Uffici amministrativi<br>Piano Terra                                                                                        | Telefonare allo<br>051/903048 |

Il **Medico** è presente in struttura di norma ai seguenti orari e giorni:

- Lunedì dalle 09.30 alle 12.30 (visita ospiti)
- Mercoledì dalle 09.30 alle 12.00 (visita ospiti) e dalle ore 12:00 alle ore 13:00 (ricevimento parenti)
- Venerdì dalle 09.30 alle 12.30 (visita ospiti)

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 può utilizzare, come strumento di trasparenza il Comitato Consultivo che è istituito all'interno della Struttura, a norma dell'art.3, comma 2, dello Statuto, o in alternativa altri strumenti idonei a garantire il confronto tra Struttura, Ospiti e Familiari. Qualora venga costituito il "Comitato Consultivo", esso è composto da 2 Rappresentanti degli ospiti e da 3 Rappresentanti dei loro familiari.

I componenti del Comitato sono nominati con votazione a schede segrete. Il Direttore dell'Ente o il Coordinatore di Struttura avrà la responsabilità della Presidenza.

Il comitato così formato resta in carica per 3 anni. Il Rappresentante dei familiari cesserà al momento dell'eventuale dimissione o decesso dell'ospite.

I componenti del 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 della naturale scadenza di chi avrà sostituito. 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 – E.T.S. 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 - E.T.S., 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, email, PEC 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, il Coordinatore di Struttura 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 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 di medicina generale convenzionato con l'Azienda USL o in alternativa da medico specialista con contratto di libera professione, sempre in accordo con l'Azienda USL di riferimento;
- Assistenza infermieristica diurna e notturna;
- Assistenza tutelare diurna e notturna;
- Attività di riabilitazione, riattivazione psico-motoria, mobilitazione;
- Ristorazione con somministrazione pasti-diete personalizzate - diete cliniche (per diabetici, nefropatici, epatopatici, ecc.), effettuata da "Serenissima Ristorazione Spa", ditta di primaria importanza e di provata serietà, esperienza e qualità nel settore della ristorazione, anche in ambito socio-sanitario;
- 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 sanitario ed assistenziale nel pieno rispetto dei rapporti indicati dalle direttive regionali;
- Servizio di parrucchiere e podologo;

► **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 generalmente dotate di bagno. Sono presenti inoltre bagni attrezzati nei reparti e nelle zone comuni;
- Ogni ospite ha la possibilità di ricevere chiamate telefoniche e di effettuare chiamate tramite apparecchio telefonico messo a disposizione dalla struttura e di effettuare e ricevere videochiamate utilizzando gli strumenti messi a disposizione dal servizio di animazione;
- 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;
- L'assistenza religiosa viene fornita dai Frati del Santuario della Madonna della Rocca, con celebrazione della S. Messa ogni settimana;

- 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 12,20;
- 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 su sei 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 accedere alla struttura per visite;
- I pasti vengono serviti in piatti di ceramica / melanima, 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 vari distributori automatici di bevande e snack;

► **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.

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

- N. 1 DIRETTORE
- N. 1 COORDINATORE DI STRUTTURA
- N. 1 RESPONSABILE ATTIVITA' SANITARIA / RESP. I.C.A.
- N. 4 IMPIEGATI AMMINISTRATIVI
- N. 1 RESPONSABILE SERVIZIO MANUTENZIONE / R.S.P.P.
- N. 4 RESPONSABILI DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI (RAA)
- N. 41 OPERATORI SOCIO-SANITARI (OSS)
- N. 9 INFERMIERI PROFESSIONALI
- N. 2 FISIOTERAPISTI
- N. 2 ANIMATORI
- N. 1 MEDICO DI MEDICINA GENERALE convenzionato con Azienda USL di Ferrara

## 15. Responsabilità della gestione

La responsabilità istituzionale del servizio accreditato fornito dalla Fondazione Casa Protetta G. B. Plattis – E.T.S. compete al Consiglio di Amministrazione che è l'Organo sovrano della Fondazione; nello specifico, essa è ordinariamente esercitata e delegata al Presidente ed al Direttore.

# 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 6 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);

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 - E.T.S. 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 ed al primo soccorso.

La struttura è dotata di un completo ed articolato corredo di documenti e presidi in materia di sicurezza composto da: documenti di valutazione dei rischi (DVR, DUVRI, MAPO, Stress-lavoro correlato, valutazione del rischio biologico, valutazione del clima lavorativo, piano prevenzione Legionella ecc.), Certificato di Prevenzione Incendi e piano di emergenza 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, con 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.

La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. presta una particolare attenzione alla formazione permanente del personale anche, ma non solo, su temi attinenti alla sicurezza sul lavoro, l'autocontrollo, la riqualifica professionale, e la qualità delle prestazioni e servizi erogati.

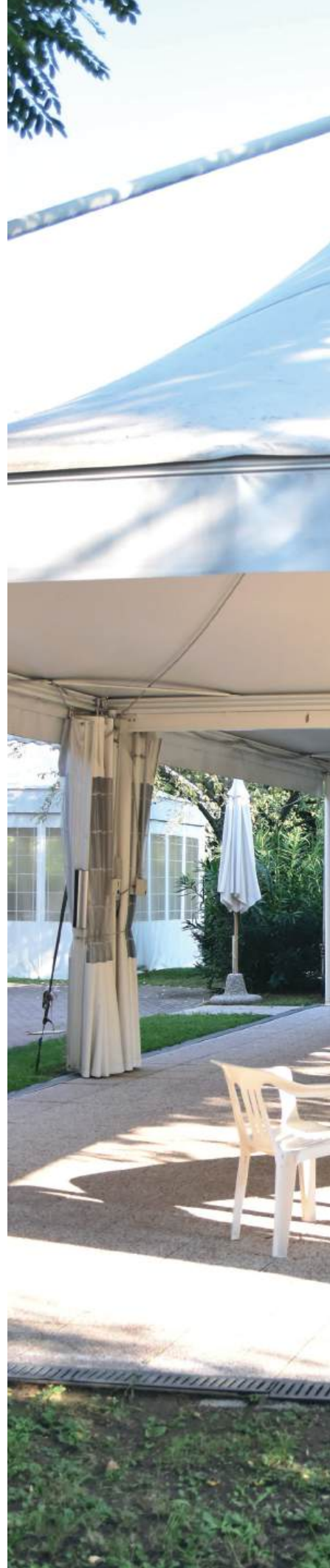
# 18. Diritti e Doveri degli ospiti

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 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, salvo che per particolari ragioni o necessità, e previo accordo con il Personale di Coordinamento della Struttura e con congruo preavviso.





La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. 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 espressa richiesta dell'Ospite o dei suoi familiari. La struttura è ordinariamente aperta alle visite dalle ore 9:30 alle ore 18 (escluso l'orario in cui viene distribuito il pranzo), 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:

- è fatto divieto ai familiari di introdurre bevande alcoliche. La Struttura servirà piccole quantità di vino, in base alle caratteristiche di ogni utente e in occasioni particolari (Capodanno, feste ...);
- è possibile introdurre alimenti prodotti esternamente in occasione di ricorrenze purché dotati di tracciabilità HACCP e previo accordo con il personale;
- è severamente vietata l'introduzione di sostanze stupefacenti;
- per l'accesso in visita di animali d'affezione (esclusivamente cani o gatti), è necessario presentare domanda scritta in carta libera con la quale si richiede l'accesso, ed è altresì necessario rispettare il "Regolamento sull'accesso degli animali d'affezione" che recepisce le Linee Guida regionali in materia (DGR n. 1304/2025): maggiori informazioni presso gli Uffici della struttura;
- 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 - E.T.S. 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 - E.T.S. 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 - E.T.S. 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 - E.T.S. 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 dagli ospiti o da 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 – E.T.S.

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 - E.T.S., 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](mailto:odv@fondazioneplattis.it); dal 2023 si è inoltre dotata di un sistema di gestione delle segnalazioni ex D.lgs. n. 24/2023 (cd. "Whistleblowing"), raggiungibile all'indirizzo:

<https://private.mygovernance.it/mywhistleblowing/fondazione-plattis/57562/report>

La Fondazione si è inoltre dotata di un Responsabile per la Protezione dei Dati, in applicazione del "GDPR" (Reg. UE 2016/679), nella persona dell'avv. Annalisa Fortini, il cui recapito è [rpd@fondazioneplattis.it](mailto:rpd@fondazioneplattis.it).

## 20. Indicatori di Qualità - Monitoraggio e valutazione del servizio

La Fondazione Casa Protetta G.B. Plattis - E.T.S. si impegna ad effettuare, periodicamente, una analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento 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 - E.T.S. 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 famigliari:

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 famigliari;
- Bacheche all'interno della Struttura sempre aggiornate sulle attività d'animazione proposte agli utenti;
- Sito Web e canali social aggiornati con le notizie che riguardano la vita della Struttura;
- Carta dei Servizi e regolamento di gestione 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 famigliari.



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:<br>"Dignità della persona"                                                                          | Percentuale PAI /PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali.                                                                                                                                                                                                                                   |
| INDICATORE NR 2:<br>"Ascolto e partecipazione"                                                                       | Percentuale PAI/PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare.                                                                                                                                                                                                                     |
| INDICATORE NR 3:<br>"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:<br>"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:<br>"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:<br>"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:<br>"processi e procedure generali",<br>rischio infettivo, formazione                                | Numero 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,<br>trasparenza, partecipazione                                                       | Numero 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:<br>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                                                                                      | 1) N. Di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento<br>2) Percentuale 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 | Numero 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                               |



## This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It consists of numerous horizontal dashed lines spaced evenly across the page, providing a guide for letter height and placement. The background is plain white, and there are no other markings or text present.







19 SETTEMBRE 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

