

# **UNITA' GERIATRICA RIABILITATIVA Onlus**

## **Luigi e Maria Bianchi**

### **Carta dei Servizi degli Alloggi Protetti per Anziani**

Terza Edizione, febbraio 2019

Questo documento vuole essere uno strumento di chiarezza e trasparenza nei confronti di tutti quei soggetti, a partire dagli ospiti e dagli utenti, che a qualsiasi titolo concorrono alla vita della nostra struttura.

Per questo motivo non ci si limita ad una semplice “guida ai servizi”, ma si vogliono rendere manifesti i principi che, a partire dalla volontà della benefattrice Bruna Bianchi, ispirano le scelte ed i comportamenti della proprietà, della direzione, degli operatori.

Oltre ad una illustrazione puntuale dei servizi erogati, verranno quindi esplicitati gli obiettivi generali, attraverso la “vision” e la “mission”, i principi fondamentali, le politiche per la qualità ed i miglioramenti realizzati in modo che ogni cittadino si senta in diritto di “pretendere” quanto dichiarato ed in dovere di contribuire con il proprio comportamento alla sempre più puntuale realizzazione di questi importanti obiettivi.

Promuovere la serenità degli ospiti e dei parenti e la soddisfazione degli utenti in una situazione di comunità, necessita sia della professionalità ed umanità degli operatori che di grande disponibilità ed intelligenza da parte di tutti coloro che agiscono in questa complessa realtà.

## **VISION**

L'UGR Onlus opera per ottenere un elevato riconoscimento di utilità sociale e di qualità dalla comunità di riferimento e dalle persone coinvolte nella vita della struttura: ospiti, utenti, operatori, parenti e volontari, coerentemente con le disposizioni dei benefattori che hanno dato vita alla struttura.

L'impegno di tutti i soggetti coinvolti è orientato al riconoscimento dell'UGR Onlus come luogo di eccellenza nella promozione del benessere, del rispetto e della qualità relazionale delle persone anziane e dello sviluppo della professionalità dei suoi operatori, in grado di interagire positivamente con la rete complessiva dei servizi.

Il Codice Etico, in particolare, definisce l'ambito dei diritti, dei doveri e delle responsabilità al cui interno vengono definiti i modelli comportamentali atti sia a prevenire, ostacolare ed impedire comportamenti contrari alle norme di legge sia a creare valore aggiunto favorendo il consolidamento di un rapporto costruttivo con gli stakeholders ed una qualità sempre più elevata dei servizi erogati.

## **MISSION**

L'UGR Onlus intende contribuire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, ad una qualità di vita il più possibile elevata all'utente anziano ed al cittadino disabile, più o meno autonomo, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici, e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio.

Agli utenti (anziani e disabili) viene offerta un'ampia articolazione di prestazioni che vanno dalle diverse forme di ricovero, alla permanenza diurna, alle cure ambulatoriali e domiciliari. Infine, dal 2003 l'UGR Onlus ha implementato una nuova forma di assistenza socio-sanitaria attraverso l'ospitalità presso gli Alloggi Protetti che consentono agli anziani di godere di ampia autonomia pur in un contesto di controllo medico, assistenziale e sociale costante. In tal modo l'UGR Onlus promuove il miglior utilizzo delle proprie professionalità e delle strutture comuni, permettendone l'accesso coerentemente con i livelli di autonomia dei cittadini utenti.

## **Politiche complessive**

L'UGR Onlus offre a soggetti sostanzialmente autonomi, non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie fisiche, psichiche, sensoriali o miste, un ventaglio di servizi finalizzati al mantenimento del massimo livello possibile di autonomia:

- per i soggetti non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa accompagnata da un livello alto di assistenza tutelare ed alberghiera modulato in base al modello assistenziale adottato dalla Regione Lombardia. In particolare, i 40 posti letto della RSA, autorizzati e accreditati a contratto con l'Azienda Sanitaria Locale di Mantova, sono destinati a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate. Sono previste ospitalità a tempo indeterminato e determinato.
- Per i soggetti in grado di continuare a vivere presso il proprio domicilio che necessitano di attività di sostegno ai livelli di autonomia residui, l'UGR Onlus organizza un Centro Diurno Integrato (C.D.I.) in grado di ridurre l'impatto delle patologie invalidanti e di sostenere positivamente le esigenze relazionali. Il servizio persegue altresì l'obiettivo di concorrere, con la famiglia eventualmente coinvolta nella assistenza ai soggetti interessati, all'ottimizzazione dei diversi ruoli (professionali e parentali) necessari ad un equilibrio psico-fisico dell'anziano e della famiglia stessa. A tal proposito sono stati istituiti dei "pacchetti week end" destinati a creare il necessario sollievo ai familiari coinvolti nell'attività di assistenza e cura a domicilio.
- Per i soggetti che necessitano di programmi riabilitativi, l'UGR Onlus prevede la possibilità di ottenere prestazioni altamente specializzate sia presso la propria struttura che al domicilio.
- Per i soggetti sostanzialmente autonomi che per ragioni di salute o relazionali non possono vivere al proprio domicilio, viene offerta la possibilità di una soluzione abitativa all'interno della Struttura nel servizio degli Alloggi Protetti, che comprende servizi di assistenza, ristorazione e la possibilità di usufruire degli spazi ricreativi esistenti.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI e DIRITTI DELL'ANZIANO**

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

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

I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti di seguito in questa Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano e si basano le nostre attività quotidiane.

## **EGUAGLIANZA**

Ad ogni persona, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche, in base al grado di bisogno riscontrato, sono assicurate opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

## **RISPETTO DELLE DIGNITÀ DELLA PERSONA**

Tutte le attività sanitarie e assistenziali svolte nella struttura saranno improntate al rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita, salvaguardandone la dignità e la libertà;

## **IMPARZIALITÀ**

L'unità Geriatrica Riabilitativa Onlus assicura ad ogni ospite/utente prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative tra utenti e servizi e l'operosità dei propri dipendenti si ispirano ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## **DIRITTI DI SCELTA**

L'unità Geriatrica Riabilitativa Onlus, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'ospite/utente il diritto di scegliere tra i servizi erogati sul territorio ed in base alla sua autosufficienza psico/fisica e alla disponibilità dei posti secondo le proprie esigenze.

## **CONTINUITÀ**

L'unità Geriatrica Riabilitativa Onlus assicura il servizio agli ospiti dei Mini Alloggi Protetti per tutti i giorni dell'anno, mediante la predisposizione di turni di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio saranno attivate procedure atte a ridurre l'eventuale disagio.

## **TERRITORIALITÀ**

L'unità Geriatrica Riabilitativa Onlus si pone come vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio urbano in cui è situata. Inoltre sostiene con varie iniziative la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato nonché con servizi e strutture di sua conoscenza.

## **QUALITÀ DELLA VITA**

L'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus si pone come obiettivo della propria attività, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio in base alle prestazioni concordate nel servizio.

Per il raggiungimento di questo scopo l'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

## **PARTECIPAZIONE**

Alla persona anziana che risiede all'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere direttamente al sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento (disponibili presso l'ufficio accettazione) e moduli reclami.

## **PRINCIPIO DI ONESTÀ**

Tutti coloro che operano per conto dell'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus uniformano la loro attività ai principi del Codice Etico ed a quanto stabilito da regolamenti e procedure interne, impegnandosi a comportarsi secondo lealtà e correttezza. Si impegnano a porre in essere comportamenti che favoriscano il benessere dell'assistito evitando azioni, che pur formalmente legittime, possono porsi in contrasto con le regole di convivenza e/o di ordine pubblico.

## **PRINCIPIO DI TRASPARENZA**

L'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus si impegna a mantenere la certezza nella individuazione di ruoli e destinatari in modo che non ci sia deresponsabilizzazione e sia garantita in ogni processo l'individuazione del soggetto responsabile. Tutti coloro che operano per conto dell'UGR Onlus devono fornire, coerentemente con il proprio ruolo, informazioni esaurienti e comprensibili all'utenza e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del degente, acquisendo, quando possibile, un consenso informato del paziente o dei suoi familiari. L'UGR Onlus impronta la propria

attività alla massima disponibilità nei confronti degli Utenti così come indicato nel lascito morale anche della sua fondatrice, Bruna Bianchi.

### **RISERVATEZZA**

L'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza e di trattamento dei dati personali. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D. Lgs. 196/2003), la struttura è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati. Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con l'ente è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio: L'UGR Onlus ha redatto, tenendolo aggiornato, il documento programmatico sulla sicurezza ex articolo 34, comma 1, lettera g, del D. Lgs. 196/2003.

### **TUTELA DELL'AMBIENTE**

L'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus riconosce l'ambiente come costituente fondamentale per il conseguimento della condizione di benessere dell'utente e di chi opera all'interno della struttura, in funzione della tutela della salute pubblica, in conformità alle direttive nazionali e regionali in materia.

### **TUTELA DEI LAVORATORI**

L'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus tutela i propri lavoratori secondo i diritti sanciti sia dal contratto collettivo nazionale applicato alla propria sfera di appartenenza che dalla legislazione. L'UGR Onlus favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi e nel rispetto dei diritti e della dignità della persona, nell'ottica di valorizzare costantemente le risorse umane.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite/utente e promuovere il benessere. UGR si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti e, dall'altro lato, a ricercare continuamente risposte e servizi innovativi per gli utenti.

### Carta dei Diritti dell'Anziano

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di abbandonato
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

### Politiche per la Privacy

L'Unità Geriatrica Riabilitativa Onlus assicura in ogni settore della propria attività il rispetto delle norme e delle regole in materia di riservatezza e di trattamento dei dati personali. Nell'acquisizione, trattamento e comunicazione dei dati sensibili (in specie ex D. Lgs. 196/2003, ora GDPR 2018), la struttura è tenuta ad osservare le modalità necessarie per tutelare la riservatezza dei dati. Ai dipendenti ed ai terzi che collaborano con l'ente è fatto divieto di utilizzare le informazioni di cui sono venuti a conoscenza per scopi diversi rispetto alla stretta esplicazione delle funzioni d'ufficio. L'UGR Onlus ha redatto, ed aggiorna periodicamente, il Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati ex art.34, comma 1, lettera q) del D.Lgs 196/036 ante 10/02/2012; l'adozione volontaria del documento risponde alle esigenze di trasparenza e sistematicità che l'U.G.R. Onlus si prefigge nella gestione dei servizi; nel rispetto della normativa sulla privacy e per il miglioramento dei servizi offerti, in particolare, rivolti alla collaborazione con la famiglia, l'U.G.R. Onlus chiede ai suoi Ospiti di individuare almeno un delegato per l'esercizio dei diritti riservati all'interessato dall'art. 7 del D.Lgs196/03 e a questo scopo fornisce la modulistica necessaria alle famiglie.

Per l'esercizio dei propri diritti ci si deve rivolgere alla Direzione Amministrativa e responsabile della privacy Sig. Andrea Barsoni, presso gli uffici amministrativi di U.G.R. Onlus.

L'U.G.R. Onlus si impegna a informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, e/o l'amministratore di sostegno in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, inoltre viene informato anche della possibilità di accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS - VALPADANA di Mantova.

### **Regolamenti, Contratto, Codice Etico**

UGR Onlus è dotata di un proprio regolamento, nel quale sono specificati i termini con cui sono usufruibili i servizi erogati. In coerenza con il regolamento e con le normative vigenti, gli ospiti della RSA sono chiamati all'atto dell'ingresso a sottoscrivere un Contratto, che formalizza le condizioni del servizio.

Il Codice Etico Comportamentale rappresenta in modo formale i diritti ed i doveri di ordine morale che devono contraddistinguere l'agire di ogni soggetto che a qualsiasi titolo opera nella struttura o ne usufruisce dei servizi.

Tali documenti, pubblicizzati e diffusi all'atto della approvazione, sono comunque richiedibili presso gli uffici amministrativi. Chi intendesse segnalare fatti o comportamenti non consoni ai principi etici dichiarati da UGR Onlus, può rivolgersi in forma riservata, allo specifico Comitato di Valutazione, all'indirizzo di posta elettronica [codiceetico.ugronlus@virgilio.it](mailto:codiceetico.ugronlus@virgilio.it)

### **Organizzazione e modalità di funzionamento**

Le risorse umane rappresentano l'elemento strategico di successo per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. Per questa ragione UGR Onlus, pur consapevole delle esigenze di economicità e di flessibilità indispensabili a garantire la continuità dei servizi in strutture di piccole dimensioni, intende investire nella crescita professionale dei propri collaboratori mediante percorsi di addestramento e formazione generale sia all'esterno che all'interno della struttura, in un contesto di coinvolgimento, partecipazione e promozione del lavoro di equipe e multidisciplinare.

### **Tempistiche e modalità accesso documentazione sociosanitaria**

L'utente che desidera il rilascio della documentazione sociosanitaria può farne richiesta alla Direzione Sanitaria, consegnando per iscritto la domanda all'ufficio accettazione che ne darà copia di ricevuta.

Entro una settimana dalla data di richiesta, l'utente potrà ritirare la documentazione richiesta senza nessun costo a suo carico.



- ✓ Comunicano con i parenti relativamente ai soli aspetti assistenziali degli ospiti del proprio settore
- **Terapisti della riabilitazione: colore Bianco e Blu**
  - ✓ Operano attività di terapia fisica sugli ospiti (tens, ionoforesi, ultrasuoni, radar, potenziamento muscolare)
  - ✓ Operano attività di terapia manuale sugli ospiti (fisioterapia di mantenimento, stimolazione neuromuscolare, rinforzo muscolare, FKT funzionale, FKT di coordinamento, passaggi e trasferimenti, massaggi)
- **Logopedista: cartellino di riconoscimento**
  - ✓ Opera attività di logopedia su pazienti in riabilitazione ambulatoriale convenzionata/privata
- **Animatrice/psicologa: polo gialla e pantalone bianco**
  - ✓ Svolgono attività di osservazione e conoscenza dell'ospite (individuale o di gruppo)
  - ✓ Provvedono alla stesura dei progetti delle attività di animazione con relativi obiettivi (attività di tipo manuale, di tipo cognitivo, di tipo relazionale, di tipo occupazionale)
  - ✓ Gestiscono l'organizzazione e la preparazione di eventi specifici ( compleanni, ricorrenze, festività,.....)
  - ✓ Operano attività di valutazione e revisione sugli obiettivi raggiunti
  - ✓ Comunicano con i parenti in merito agli aspetti da loro conosciuti
- **Addetto alle pulizie: colore bianco e verde casacca e pantalone bianco**
  - ✓ Operano attività di pulizia e sanificazione di tutti i locali della struttura

## **Elementi specifici del servizio Alloggi Protetti**

Gli Alloggi Protetti rappresentano all'interno di UGR una struttura ubicata al terzo piano che comprende 11 alloggi di cui 7 singoli e 4 doppi per un totale di 15 persone residenti.

La Regione Lombardia li definisce come unità abitative indipendenti date in locazione ad anziani con fragilità sociali che scelgono tali alloggi come proprio domicilio, sotto la responsabilità e la conduzione del gestore.

Trattandosi di cittadini che risiedono presso la struttura, ad essi sono forniti servizi alberghieri ed assistenziali mentre l'assistenza sanitaria, come per ciascun altro cittadino non istituzionalizzato, viene acquisita mediante un proprio medico di medicina generale e dall'insieme dei servizi, anche territoriali, forniti dall'ATS -Valpadana.

Presso UGR Onlus possono accedere agli Alloggi Protetti persone anziane in età pensionabile che si trovino in condizioni tali da non poter vivere in maniera completamente autonoma presso altri domicilia ed altresì persone che pur avendo una età inferiore a quella pensionabile, abbisognino di un generale supporto alla propria autonomia.

Nel 2014 l'ente erogatore si è reso disponibile e interessato per la realizzazione delle misure di cui alla D.G.R. n. 856/2013: "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: Primo provvedimento attuativo"- Residenza Leggera". L'ente erogatore si impegna a prestare i propri servizi a fronte della scelta/riciesta dei soggetti da parte di persone in situazione di fragilità e che necessitano di una soluzione abitativa con caratteristiche di protezione, a favore dei quali è stato emesso il relativo voucher da parte dell'ATS Valpadana.

### **Finalità.**

Gli alloggi protetti rappresentano una soluzione abitativa che consente alle persone ivi residenti, affette da lievi difficoltà a rimanere nel proprio originario ambiente di vita, di ricrearsi uno spazio in forma controllata e protetta, utile a mantenere i più alti livelli possibili di autonomia.

### **Obiettivi.**

UGR Onlus, attraverso questa formula, da anni garantisce ai residenti una domiciliarità rispettosa del bisogno di privacy ed al contempo un supporto al mantenimento della autonomia abitativa, della identità personale e della libertà di autogestirsi.

L'ambiente complessivo nel quale sono inseriti i mini alloggi favorisce la qualità della vita mantenendo le azioni quotidiane di gestione di sé e dei propri spazi, prevenendo l'isolamento e l'emarginazione attraverso le attività di socializzazione e di relazioni interpersonali.

### **GIORNATA TIPO**

L'attività relativa ai residenti è di norma la seguente:

- Colazione in camera
- Eventuali bagni programmati del giorno
- Attività di animazione
- Somministrazione bevande a metà mattina
- Sistemazione nella zona refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo ed eventuali terapie
- Attività di animazione
- Somministrazione della merenda
- Dispensa cena ed eventuale somministrazione terapie

### **PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA**

Per risiedere negli alloggi protetti è necessario che il richiedente, oppure un parente o una persona di fiducia, si rechi presso l'ufficio accettazione di UGR Onlus e ritiri la domanda di ammissione che andrà restituita debitamente compilata. E' gradita, in tale occasione, la visita ai locali dedicati al servizio e degli spazi comuni.

A fronte di disponibilità dell'alloggio, si verrà contattati per un colloquio con il responsabile amministrativo per uno scambio di informazioni inerenti sia al servizio che alle condizioni cliniche e cognitivo-motorie del richiedente.

### **Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso**

Quando l'ospite prende possesso del proprio alloggio, deve produrre i seguenti documenti, in copia:

Per la compilazione della scheda anagrafica:

- fotocopia documento d'identità
- fotocopia codice fiscale
- fotocopia tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- fotocopia certificato d'invalidità (se in possesso)
- scheda clinica compilata dal medico curante, comprendente:
  - elenco delle terapie in atto:
  - diagnosi:
  - eventuali allergie:

- eventuali diete:
- ogni altra informazione sanitaria utile.

Per gli aspetti contrattuali:

- Sottoscrizione della convenzione che prevede i reciproci obblighi e diritti riguardo al Regolamento Interno ed alle condizioni economiche:
- La firma definitiva del contratto con relativa cauzione allo scadere dei trenta giorni di prova previsti.

### **RESIDENZIALITA' ASSISTITA- MISURA EX D.G.R. 2942/2014**

Gli Ospiti degli Alloggi Protetti, ai sensi delle D.G.R. D.G.R. 7769 del 17.01.2018 avente come oggetto “Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili ai sensi della D.G.R. 116/2013: terzo provvedimento attuativo – consolidamento del percorso di attivazione e monitoraggio delle misure innovative previste dalla D.G.R. 2942/2014 in funzione della qualificazione dei servizi offerti e della continuità assistenziale”, possono accedere al servizio Residenza Assistita e l'accesso avviene a seguito di valutazione dell'ASST di Mantova, previo inoltre da parte degli interessati della richiesta di attivazione.

La valutazione, che si basa su due distinti livelli valutativi da parte del Servizio ASST, con il coinvolgimento dei Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente e del MMG, dà la possibilità di attivare il servizio di almeno 420 minuti settimanali (7 ore) con il coinvolgimento di un mix di Operatori, coerente con il PAI predisposto, che comprenda la presenza di Infermieri, OSS/ASA ed altre figure afferenti le aree educative/animative/riabilitative/di socializzazione.

Ad ogni persona beneficiaria della misura, verrà riconosciuto un voucher giornaliero del valore di €. 22,00 per l'acquisto delle prestazioni sociosanitarie di cui sopra.

**La struttura non richiede alcuna compartecipazione di spesa ai destinatari. L'erogazione del servizio viene eseguita da personale qualificato dipendente della struttura.**

### **Accoglienza in struttura**

Conoscendo già la tipologia del mini alloggio, visitato all'atto della domanda, l'utente può personalizzare l'ambiente con proprie suppellettili ed oggetti di arredo previo un parere favorevole da parte della Direzione.

L'ospite, all'atto dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale sufficiente ed inoltre si impegna a:

- Osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- Mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate e adeguarsi alle richieste dell'Ente di garantirne un utilizzo conforme alle prescrizioni;
- Segnalare l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature idrauliche ed elettriche dell'alloggio. E' vietata la riparazione o la manomissione da persone non autorizzate.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona indicata dall'Ente, di accedere all'alloggio per provvedere alle pulizie, controlli, riparazioni.

### **Servizi destinati agli utenti degli Alloggi Protetti**

La retta mensile per poter disporre degli Alloggi Protetti, a partire dal 01 Settembre 2013, è la seguente:

Euro 1.200.00	Alloggio Singolo
Euro 1.800.00	Alloggio Doppio
Euro 950.00	Alloggio Condiviso

Tali rette comprendono:

- Utenze Comuni; riscaldamento, luce aree generali, climatizzazione, manutenzione ordinaria e straordinaria.
- Utenze Private: Luce, Acqua, telefono privato (fornito su richiesta senza costi aggiuntivi)
- Servizio Assistenziale: sorveglianza, aiuto nell'igiene del mattino, aiuto doccia settimanale.
- Servizio Lavanderia: biancheria letto, teli bagno e asciugamani, biancheria intima e vestiario esterno.
- Servizio ristorazione: Colazione, pranzo e cena con bevande comprese.
- Pulizia: igiene quotidiana del mini alloggio protetto.
- Servizio di assistenza medica: L'ospite durante la permanenza negli Alloggi Protetti rimane in carico al proprio medico di base, al quale viene messo a disposizione un ambulatorio interno.
- In caso di necessità urgenti ci si può avvalere del personale medico in servizio o del servizio di emergenza urgenza/118.

- Assistenza infermieristica: per le prestazioni di tipo sanitario infermieristiche o di altra natura gli ospiti si avvalgono delle prestazioni territoriali fornite dall'ATS-Valpadana. Il personale infermieristico in servizio presso UGR Onlus è ovviamente disponibile per le urgenze e per il controllo dei parametri su indicazione medica ed inoltre per segnalare ai parenti ed al medico curante eventuali episodi di rilievo e la stessa necessità di visita medica qualora l'interessato non fosse nelle condizioni di farlo autonomamente.
- Assistenza socio assistenziale: il personale di assistenza, Operatori Socio Sanitari, assiste l'ospite secondo l'organizzazione della struttura. In particolare provvede al controllo dell'igiene del mattino e collabora alla doccia settimanale.
- Assistenza religiosa: Santa Messa settimanale (venerdì), Santa Confessione su richiesta.
- Attività di animazione: presso il salone tutte le mattine e tutti i pomeriggi tranne il sabato pomeriggio e la domenica (a parte le feste programmate) una animatrice, una educatrice ed una psicologa propongono attività ludiche di laboratorio od intrattenimento, intervallati da appuntamenti programmati quali la ginnastica di gruppo, la S. Messa, festa dei compleanni.
- Servizi generali e pulizia:
  - Servizio di coiffeur e podologo: possono avvalersi del servizio presente in struttura con costi a proprio carico;
  - Filodiffusione e sala proiezione, dotata di televisore a grande schermo per l'home theatre;
  - Pulizia: Il personale addetto svolge il suo servizio tutti i giorni con il seguente calendario:
    - Ore 9,00, rifacimento letti (tranne in caso di allettamento dell'ospite), pulizia mobili e suppellettili, riordino cucinotto, bagno, rifornimento acqua e biancheria pulita.
    - Cambio settimanale della biancheria del letto.
- Servizio mensa
  - Il servizio mensa, gestito da primaria società di ristorazione, prevede in loco la preparazione dei pasti, che sono distribuiti da personale addetto alla cucina nei seguenti orari:
    - Colazione: ore 8.15/8.30
    - Pranzo: ore 12,00
    - distribuzione di bevande calde e fredde alle ore 10.00 – 15.45 (merenda)
    - Cena: ore 18.45
  - La somministrazione dei pasti avviene di norma nella sala da pranzo al piano terra.
  - In caso di malattia o impedimento, i pasti possono essere consumati presso il proprio alloggio con la presenza di un familiare
  - Ogni alloggio è dotato di angolo cottura funzionante per chi volesse prepararsi autonomamente i pasti.
  - Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, consente sia a pranzo che a cena, diverse possibilità di scelta, come di seguito elencate:
    - tre primi a scelta – due secondi – tre contorni – frutta di stagione (cotta o fresca) – pane e/o grissini – acqua – vino – caffè e dolce
  - I menù vengono variati sulla base delle forniture stagionali e programmati settimanalmente con modulo di 4 settimane, rispettando una dieta equilibrata, legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli ospiti.

MENU' PERIODO INVERNALE						
<u>Lunedì</u>	<u>Martedì</u>	<u>Mercoledì</u>	<u>Giovedì</u>	<u>Venerdì</u>	<u>Sabato</u>	<u>Domenica</u>
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Pasta al pesto Pasta in bianco Minestrina  Nasello dorato Polpette Formaggi  Insalata mista Patate al prezzemolo. Purè Frutta fres/cott	Gnocchi alla romana  Cotoletta milanese  Insalata mista Fagiolini Purè  Frutta fres/cott	Pasta alle verdure  Pollo al forno Formaggi  Insalata mista Patate al forno Purè  Frutta fres/cott	Risotto mantovana Pasta in bianco Minestrina  Tacchino arrosto Frittata con Cipolle Affettati  Verdura cotta Purè  Frutta fres/cott	Polenta Pasta in bianco Minestrina  Stracotto  Insalata mista Biete al forno Purè  Frutta fres/cot	Pasta ai funghi  Frittata  Insalata mista Broccoli gratin Purè  Frutta fres/cott	Tortelli  Grana con mostarda  Insalata mista Patate al forno Purè  Frutta fres/cott

Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Passato di verdura con crostini o senza	Minestrina Passato di stagione	Minestrina di riso e spinaci Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione
Torta di patate Salumi Formaggi vari	Formaggio al forno  Insalata Zucchine trifolate Purè	Pizza Formaggi vari	Torta salata Formaggi vari	Formaggi vari	Pesce al forno	Salumi misti Formaggi vari
Insalata Carote al prezz Purè	Frutta fres/cott	Insalata Finocchi gratin Purè	Insalata Cavoli gratin Purè	Insalata Spinaci Purè	Insalata Zucchine trif. Purè	Insalata Zucchine trifol. Purè
Frutta fres/cott		Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott
<b>MENU' PERIODO ESTIVO</b>						
<u>Lunedì</u>	<u>Martedì</u>	<u>Mercoledì</u>	<u>Giovedì</u>	<u>Venerdì</u>	<u>Sabato</u>	<u>Domenica</u>
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Pasta al pomodoro	Pasta alle verdure	Pasta al ragù	Gnocchi al pomodoro	Spaghetti al tonno	Tagliatelle al ragù	Crespelle
Polpettone di carne variegato Formaggi	Svizzera al forno	Formaggi	Pasta in bianco Minestrina	Filetti di platessa dorati Polpette	Formaggi	Minestrina
Insalata mista Carote/ prez. Purè	Insalata mista Spinaci Purè	Insalata mista Zucchine trifol. Purè	Lonza di maiale tonnata Polpette Formaggi	Insalata mista Finocchi gratin Purè	Insalata mista Carote al prezz Purè	Pollo arrosto
Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Insalata mista Fagiolini Purè	Frutta fres/cot	Frutta fres/cott	Insalata mista Patate al forno Purè
			Frutta fres/cott			Frutta fres/cott
Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena	Cena
Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione	Minestrina Passato di stagione
Pesce al forno	Uova sode	Involtini	Pizza	Cordon bleau	Polpette	Salumi misti
Purè	Purè	Insalata Catalogna Purè	Formaggi vari Insalata Broccoli Purè	Formaggi vari Insalata Rape rosse Purè	Formaggi vari Insalata Zucchine trif. Purè	Formaggi vari Insalata Piselli al forno Purè
Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott	Frutta fres/cott

Il menù viene personalizzato per coloro che hanno problemi di masticazione, deglutizione o per chi necessita di diete specialistiche legate alle patologie in corso.

Il menù periodicamente viene sottoposto a verifiche di appropriatezza qualitativa e quantitativa e di valutazione di gradimento da parte degli stessi ospiti.

I menù sono predisposti da CIR Food attraverso un team di dietisti, che ne segue la redazione e le successive modifiche e/o integrazioni nel rispetto degli equilibri nutrizionali. Resta inteso che lo staff dietologico di CIR Food collabora permanentemente e rimane a disposizione dello staff medico di UGR Onlus qualora insorgesse la necessità di una sua consulenza in ambito nutrizionale.

## **Gestione, valutazione e miglioramento della qualità**

La politica per la qualità di UGR Onlus consiste nel perseguire con determinazione, nel breve e nel lungo termine, i seguenti obiettivi:

- Maggior livello di qualità dei servizi forniti in relazione alle risorse disponibili;
- Impegno alla soddisfazione delle esigenze degli ospiti, degli utenti e dei loro aventi cura;
- Garanzia di aggiungere valore all'assistenza attraverso una professionalità in continuo sviluppo;
- Motivazione e soddisfazione dei collaboratori .

La struttura organizzativa per la qualità è affidata alla responsabilità del Direttore Amministrativo .

Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività. I programmi vengono selezionati in rapporto alle priorità individuate in seguito:

a- indicazioni regionali e dell'ASL;

b- vision e mission di UGR Onlus

c- indicazioni scaturite dalla analisi di soddisfazione di ospiti, utenti, aventi cura, volontari ed operatori;

d- innovazioni tecnologiche e gestionali.

A partire dal 2006, vengono presi in considerazione tre ambiti di miglioramento della qualità, evidenziati dagli operatori, ospiti e parenti, durante gli incontri del customer satisfaction.

Le aree di attività devono essere le seguenti:

- 1) Aspetti tecnici della assistenza (protocolli, PAI, percorsi del paziente, efficacia delle cure, igiene, etc.)
- 2) Aspetti della qualità percepita dagli ospiti, dagli utenti e dai familiari (vitto, privacy, pulizia, etc.)
- 3) Aspetti della efficacia amministrativa, della comunicazione, della organizzazione.

## **Migliorie strutturali, strumentali, gestionali apportate nel triennio**

*Oltre agli impegni sulla qualità di tipo gestionale, gli **elementi concreti e tangibili di miglioramento** sono rappresentati da una serie di interventi destinati agli ospiti, agli utenti, ai familiari ed anche agli operatori, nella convinzione che un continuo sviluppo della funzionalità degli ambienti ed un ammodernamento della strumentazione permetta ai professionisti addetti all'assistenza di esprimere al meglio le proprie capacità e di favorire un clima organizzativo sereno e partecipativo con evidenti ricadute positive nei confronti dei destinatari dei servizi.*

*Di seguito si elencano gli interventi più significativi:*

- ✓ *La ristrutturazione degli spazi dedicati agli uffici amministrativi ed alla direzione ha migliorato sia l'accesso agli utenti ed ai parenti, con particolare riguardo agli aspetti della privacy, sia le condizioni lavorative degli operatori;*
- ✓ *Nel 2014 è stato ristrutturato e tinteggiato l'esterno del fabbricato;*
- ✓ *La sostituzione dei computers, con un nuovo server, due personal computer ed un portatile, due stampanti e un nuovo programma di contabilità (da Winopus a Italworking) ha migliorato la gestione dei flussi informativi e delle prestazioni amministrative rese all'utenza;*
- ✓ *Sono stati acquistati nuove attrezzature per le palestre (onde d'urto e tecarterapia);*
- ✓ *Sono stati acquisiti nuovi sollevatori in grado di permettere le manovre di trasferimento dei pazienti senza sforzo fisico da parte degli operatori e relativi rischi per gli ospiti, così come con la nuova bilancia elettronica;*
- ✓ *L'acquisto di un defibrillatore semi automatico ed il relativo corso di "defibrillazione precoce" destinato a 15 operatori, ha infine aumentato il livello delle prestazioni destinate alla sicurezza degli ospiti e degli utenti.*
- ✓ *Le attività di animazione, da sempre centrali nella vision di UGR Onlus, si sono arricchite dell'Angolo Culturale, realizzato in collaborazione con l'associazione di volontari della AVC e di un pomeriggio settimanale con un pianista, a totale carico della struttura, che intrattiene gli ospiti nel salone, dotato di pianoforte; dal 2014 è in atto una convezione con la Cooperativa "Il Girasole Onlus" per l'attività di pet-terapy..*
- ✓ *Nell'anno 2015 stata predisposta l'informatizzazione del FASAS (fascicolo socio sanitario)*
- ✓ *Nell'anno 2015 è stata realizzata la riedizione delle Carte dei Servizi.*
- ✓ *Nell'anno 2017 sono stati acquistate nuove attrezzature (sollevatore e sedia doccia)*
- ✓ *Nell'anno 2016 è stata inserita una nuova figura nell'ambito delle attività di animazione*
- ✓ *Acquisto nel settembre 2017 di un nuovo sollevatore pazienti collaboranti ed una sedia doccia*
- ✓ *Aumento nel corso del 2017 delle ore di Animazione (un educatore a 10 ore settimanali) e di un OSS*

## Gestione Questionari di Gradimento a Familiari, Ospiti, Operatori

- **Distribuzione Questionari:** una volta all'anno la Direzione dell'UGR Onlus distribuisce dei Questionari di gradimento: un questionario è rivolto a tutti i familiari degli Ospiti della R.S.A. , del C.D.I. e dei Mini Alloggi Protetti, mentre un altro è stilato per gli operatori in servizio.  
Chi riceve il questionario è pregato di compilarlo in ogni sua parte e restituirlo in un lasso di tempo di circa 20 giorni dalla consegna. Il questionario è anonimo e va imbucato in un apposito contenitore situato presso l'accettazione.
- **Raccolta Dati:** trascorso il periodo lasciato per la compilazione, un operatore incaricato ritira tutti i questionari pervenuti, ne valuta il contenuto e stila una tabella di risultato.
- **Divulgazione Risultati:** Attraverso avvisi esposti in struttura, in due date distinte, vengono convocati gli Operatori ed i Familiari per discutere del risultato ottenuto, risoluzione di eventuali problemi emersi , suggerimenti e/o proposte. Tutto ciò che viene illustrato e discusso in questi incontri, verrà successivamente verbalizzato.

Oltre alla personale partecipazione alle indagini di soddisfazione ed alle riunioni di presentazione e discussione dei risultati, ospiti, parenti ed aventi cura possono esprimere valutazioni e suggerimenti avvalendosi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, così come esprimere reclami utilizzando lo schema di seguito allegato.

### MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

#### segnalante

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_ CAP. \_\_\_\_\_ CITTA' \_\_\_\_\_

#### rapporto con la struttura

OSPITE DEL REPARTO \_\_\_\_\_

PARENTE DELL'OSPITE SIG./SIG.RA \_\_\_\_\_

VISITATORE OCCASIONALE       VOLONTARIO       ALTRO \_\_\_\_\_

#### segnalazione

DATA/E \_\_\_\_\_

SERVIZIO/REPARTO \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE DEL/I FATTO/I \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### eventuali persone al corrente del/i fatto/i esposti:

\_\_\_\_\_

#### osservazioni:

\_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_ N° PROGRESSIVO \_\_\_\_\_

OPERATORE CHE HA RACCOLTO LA SEGNALAZIONE: \_\_\_\_\_

**AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI MINI ALLOGGI PROTETTI U.G.R. ONLUS**

**ALLA DATA 28/04/2017**

**NELLA SEDUTA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 28 APRILE 2017 SI È DELIBERATA LA NOMINA A PRESIDENTE DELL'UGR ONLUS SITO IN CURTATONE, DELL'AVV. FRANCESCO BRESCIANI E LA NOMINA DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO RAG. ANDREA BARSONI.**

**01/05/2018**

**ORGANIGRAMMA AZIENDALE  
UNITA' GERIATRICA RIABILITATIVA ONLUS**

