

Carta dei Servizi Residenza Sanitaria Assistita

Settima Edizione, Gennaio 2021

Questo documento, giunto alla sesta edizione, 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 ETS (acronimo di Ente del Terzo Settore, secondo le disposizioni del D.lgs 117/2017) 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 ETS 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 ETS 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 ETS sta sperimentando una nuova forma di assistenza socio-sanitaria attraverso l'ospitalità presso i Mini Alloggi Protetti – ora APA (Alloggi protetti per Anziani) 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 ETS 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 ETS offre a soggetti 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'Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana, 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 ETS 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. Il CDI è in grado di ospitare 15 persone delle quali 10 accreditate e 5 autorizzate
- Per i soggetti che necessitano di programmi riabilitativi, l'UGR ETS 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 APA, 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 ETS 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 ETS, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'ospite/utente il diritto di scegliere tra tutte le residenze per anziani ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

CONTINUITÀ

L'unità Geriatrica Riabilitativa ETS assicura nell'arco delle 24 ore servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue 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.

La direzione si impegna a garantire all'anziano la possibilità di essere seguito dalla stessa équipe, secondo le necessità indicate nel Piano Assistenziale Individuale (PAI).

TERRITORIALITÀ

L'unità Geriatrica Riabilitativa ETS 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

Le Residenze per anziani, quale è l'Unità Geriatrica Riabilitativa ETS, si pongono 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.

Per il raggiungimento di questo scopo l'Unità Geriatrica Riabilitativa ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS 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 ETS tutela i propri lavoratori secondo i diritti sanciti sia dal contratto collettivo nazionale applicato alla propria sfera di appartenenza che dalla legislazione. L'UGR ETS 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

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita 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 ETS 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 ETS 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 e successivamente modificato in base al Regolamento RGPD 2016/679; l'adozione volontaria del documento

risponde alle esigenze di trasparenza e sistematicità che l'U.G.R. ETS 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. ETS 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 successivo Regolamento RGPD 2016/679 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 rag. Andrea Barsoni presso gli uffici amministrativi di U.G.R. ETS.

L'U.G.R. ETS si impegna a informare l'assistito/ il suo legale rappresentante / 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 della Val Padana.

Regolamenti, Contratto, Codice Etico

UGR ETS 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 Organismo di Controllo, che assolve anche le funzioni di ex Organo di Vigilanza (OdV), all'indirizzo di posta elettronica 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 ETS, 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.

UGR ETS mantiene alle proprie dipendenze una significativa quantità di personale destinato ai servizi alla persona mentre si avvale di società specializzate per le attività di supporto quali la cucina e la lavanderia. Ai soggetti esterni che collaborano con il contributo di proprio personale, vengono richieste contrattualmente garanzie di continuità, di formazione ed aggiornamento, anche mediante certificazione del sistema interno di qualità.

Il personale sanitario che presta la propria opera in UGR ETS in regime di libero professionista, è tenuto alla necessaria acquisizione dei crediti ECM, a garanzia di un aggiornamento certificato.

Per mantenere il livello di qualità raggiunto, in data 19.12.2012 l'Assemblea dei Soci ha deliberato l'assunzione (in regime di dipendenza) oltre che del Direttore Sanitario/Medico di reparto anche di personale O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) già afferente alla Cooperativa Sanithad .

A partire dal 15/05/2013 la struttura ha adottato un nuovo modello organizzativo. Questa scelta, che si fonda sulla volontà di un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, prevede l'adozione della figura del caposala per il personale infermieristico/assistenziale e pertanto la struttura si appoggia ad un'infermiera con abilitazione funzioni direttive per tale ruolo.

Nel 2014 in data 30/04 l'Assemblea dei Soci ha deliberato l'assunzione del personale addetto alle pulizie già afferente alla Cooperativa Speranza.

Dal settembre 2015 il servizio di lavanderia (biancheria e vestiario esterno ospiti) è gestito con personale dipendente.

La struttura si avvale inoltre della collaborazione di 3 medici in regime di libera professione (uno invece dipendente) ed 1 logopedista. Sono confermati gli appalti servizio ristorazione, lavanderia biancheria piana e gestione area verde. Il rimanente personale operante in struttura è tutto dipendente. Nel 2014 il servizio di lavanderia interna viene ampliato da 6 a 7 giorni settimanali e viene attivato il servizio di lavaggio interno delle divise del personale.

Nel 2017 viene inserita una nuova figura di OSS Jolly nel turno del mattino dal lunedì al sabato ed aumentata di una unità il personale addetto alle pulizie/lavanderia-guardaroba.

Nel 2020 le figure Jolly inserite nel turno del mattino sono diventate due – una per piano – portando pertanto ad una revisione della struttura organizzativa delle attività.

Dal 01.01.2021 i medici di struttura sono tutti in rapporto di libera professione – 4 medici - per effetto delle dimissioni del medico dipendente

Personale operante in UGR ETS (schema indicativo, riferito a Gennaio 2021)	
Qualifica	Totale
Direttore	1
Direttore Sanitario	1
Amministrativi	4
Medici	3
Infermieri	5
OSS	23
Psicologi	1
Animatori/Educat.	2
Riabilitatori	11
Logopedista	1
Manutentore	1
Religiosi	1
Ristorazione	7
Pulizie/Lavand.	6
TOTALE	68

Personale dipendente:	n. 53
Personale con rapporto professionale:	n. 07
Personale appalti di servizio esterno:	n. 07
Religiosi	n. 01

Compiti e modalità di riconoscimento del personale di assistenza.

Ogni operatore della struttura a contatto con gli ospiti o con i parenti e gli aventi cura è dotato di cartellino di riconoscimento. Le figure sanitarie ed assistenziali sono altresì immediatamente riconoscibili in base ai colori che caratterizzano gli abiti di lavoro:

- **Infermiere:** colore bianco(pantalone) e bianco con profili rossi (casacca)
 - ✓ L'infermiere ha il compito di coordinare e di finalizzare gli interventi atti al soddisfacimento dei bisogni primari e secondari degli ospiti e svolge le attività dirette alla prevenzione, alla cura ed alla salvaguardia della salute degli Ospiti
 - ✓ Comunica con i parenti in merito agli aspetti relativi ai suoi compiti riguardo agli ospiti direttamente seguiti

- **Coordinatore Area Infermieristica Assistenziale: colore bianco (pantalone) e bianco e blu (casacca)**
 - ✓ Il Coordinatore ha il compito di coordinare, nell'ambito delle direttive del Direttore Sanitario, l'attività degli infermieri, nonché, mediante stretto rapporto di collaborazione con i coordinatori di nucleo, quella degli OSS.
- **Operatori Socio Sanitari: colore bianco (pantalone) e Bianco e azzurro (casacca) – polo bianca**
 - ✓ Eseguono l'igiene generale e specifica dell'ospite
 - ✓ Osservano l'ospite e rilevano i dati e le informazioni varie da trasmettere al personale infermieristico
 - ✓ Distribuiscono e somministrano i pasti agli ospiti non autosufficienti
 - ✓ Rispondono alle chiamate degli ospiti dalle camere
 - ✓ Preparano l'ospite per il riposo pomeridiano e notturno
 - ✓ Collaborano alla deambulazione degli ospiti non autosufficienti
 - ✓ Collabora con l'Infermiera, l'animatrice ed il personale di riabilitazione
 - ✓ Comunicano con i parenti relativamente ai soli aspetti assistenziali degli ospiti del proprio settore
- **Coordinatore Terapisti della riabilitazione: colore blu (pantalone) e bianco con profili blu (casacca)**
 - ✓ Il Coordinatore ha il compito di coordinare, nell'ambito delle direttive del Responsabile di Area, l'attività dei fisioterapisti per le prestazioni erogate all'interno della palestra.
- **Terapisti della riabilitazione: colore blu (pantalone) e bianco (polo)**
 - ✓ 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/Educatrice: pantalone bianco casacca bianco gialla – polo gialla**
 - ✓ 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/lavanderia: colore bianco e profili verdi (casacca) e pantalone bianco**
 - ✓ Operano attività di pulizia e sanificazione di tutti i locali della struttura
 - ✓ Lavaggio della biancheria intima ed esterna ospiti e divise del personale

Elementi specifici del servizio di Residenza Sanitaria Assistenziale

GIORNATA TIPO della RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

L'attività relativa agli ospiti nell'arco delle 24 ore, sia in giorno feriale che festivo, è la seguente:

Mattino: dalle 6.00 alle 13.30

- Igiene accurate dell'ospite
- Bagno degli utenti programmati del giorno
- Alzate
- Dispensa e somministrazione della colazione e relative terapie
- Riordino dell'unità dell'ospite
- Attività di animazione e socializzazione negli ambienti preposti
- Attività riabilitative personalizzate o di gruppo
- Ginnastica di gruppi ai piani
- Somministrazione di bevande a metà mattina
- Cambio e igiene agli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo e relative terapie
- Messa a letto degli ospiti che desiderano il riposo pomeridiano
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Pomeriggio: dalle 14.00 alle 20.30

- Alzata degli ospiti del riposo pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Bagno degli ospiti programmati
- Attività riabilitative personalizzate o in palestra
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Sistemazione degli ospiti in refettorio per la cena
- Dispensa e somministrazione della cena
- Distribuzione di bevande calde (camomilla) a chi lo desidera
- Distribuzione delle terapie serali
- Messa a letto e sistemazione per il riposo notturno
- Sorveglianza degli ospiti
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Notte : dalle 20.30 alle 7.00

- Sorveglianza degli ospiti passando di stanza in stanza
- Cambio degli ausili monouso ad ospiti particolarmente incontinenti
- Preparazione sala da pranzo per la colazione e riordino cucinotto del piano
- Riordino carrelli e approvvigionamento materiali
- Sorveglianza ai piani
- Esecuzione di igiene seguendo lo schema settimanale
- Passaggio di consegne tra gli operatori

ACCOGLIENZA PRESSO LA Residenza Sanitaria Assistenziali

Per essere ospitato presso la Residenza Sanitaria Assistita dell'Unità Geriatrica Riabilitativa (UGR) ETS, l'utente deve aver compiuto i 65 anni, risiedere nella provincia di Mantova ed aver compilato i moduli della domanda di accoglienza e della scheda clinica. La modulistica può essere ritirata presso l'accettazione della nostra struttura oppure scaricati dal sito dell'ATS-VALPADANA di Mantova (www.ats-valpadana.it) o della stessa UGR Onlus (www.ugronlus.org). Una parte di questi documenti dovranno essere compilati dal medico di base dell'assistito che ha necessità di assistenza in Casa di Riposo o, in caso di trasferimento da un'altra struttura, dal medico responsabile della stessa, e successivamente riconsegnati debitamente compilati. L'ufficio accettazione rilascerà una copia debitamente timbrata e firmata per ricevuta.

Le richieste vengono anche inserite in un applicativo informatico "RSA WEB" creato dall'ATS-VALPADANA di Mantova (su specifiche indicazioni regionali quali la DGR 400/2010) allo scopo di agevolare la gestione e l'aggiornamento delle liste d'attesa dei richiedenti il ricovero nelle RSA accreditate del proprio territorio e di ottenere dati indicativi del reale fabbisogno.

Successivamente viene inviata tramite fax una comunicazione ai sensi art.8 L.R. 3/2008 al comune di residenza dell'utente che ha presentato domanda di accoglienza.

Le richieste fascicolate e distinte fra maschio o femmina, vengono archiviate in due faldoni.

Al fine di avere una situazione aggiornata della lista di attesa, con cadenza trimestrale un impiegato dell'ufficio accettazione, attraverso una telefonata, verifica se il richiedente intende ancora rimanere iscritto nella lista d'attesa della RSA dell'UGR ETS, aggiornando anche la scheda informatizzata.

In caso di rinuncia definitiva, la domanda viene eliminata sia in cartaceo che dall'applicativo informatico.

Quando un utente entra nella RSA dell'UGR ETS, la corrispondente documentazione cartacea viene tolta dal faldone corrispondente, accettando per ricovero la relativa domanda informatica e successivamente tramite fax si trasmette una comunicazione ai sensi art. 8 L.R. 3/2008 al comune di residenza che l'utente è entrato nella RSA dell'UGR ETS.

CRITERI DI ACCESSO in R.S.A. (estratto dal "Codice Etico")

I criteri di priorità di ingresso in R.S.A., come previsto dal regolamento interno, deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 26/03/2015, sono i seguenti:

- Trasferimento per l'aggravamento delle condizioni di salute degli ospiti dei Minialloggi protetti o del centro diurno Integrato. Elemento centrale e prioritario è la continuità assistenziale.
- Ricongiungimento familiare o soli assoluti
- Priorità alle richieste di tempo indeterminato dei residenti del Comune di Curtatone.
- Richieste di trasferimenti da altre RSA, con il principio che dopo due ingressi si accolla un trasferimento.

DOCUMENTAZIONE da presentare all'atto dell'ingresso

Quando l'ospite entra all'Unità Geriatrica Riabilitativa ETS deve produrre in originale i seguenti documenti:

A. Per la compilazione della **scheda anagrafica**:

- Documento d'identità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- Certificato d'invalidità (se in possesso)
- Scheda elettorale

B. Per la compilazione della **cartella clinica**:

- Esami diagnostici effettuati e/o vecchie cartelle cliniche
- Terapie in corso al domicilio (non è sufficiente la sola indicazione dei farmaci)

C. Altra documentazione:

- Ai sensi della normativa vigente l'ospite (od un suo familiare) deve compilare il modello relativo al consenso informato in materia di uso consentito dei dati personali e di quelli sensibili a carattere sanitario
- Dichiarazione di spesa da parte del familiare o del Comune di residenza.

Accoglimento in struttura

Gli ingressi in struttura sono programmati dal Lunedì al Sabato, preferibilmente alle ore 9.30. Richieste d'ingresso in fasce orarie diverse, devono essere concordate con il medico di reparto.

L'infermiera di reparto si occuperà dell'accoglienza dell'ospite:

- accompagnandolo nella sua stanza di degenza, assegnata tenendo conto delle caratteristiche sanitarie –assistenziali;
- fornendo all'ospite e ai familiari tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione della struttura di cui è entrato a far parte con la collaborazione dell'OSS (operatore socio sanitario) in turno
- provvedendo, con l'aiuto dell'ospite e del familiare, alla compilazione della scheda assistenziale.

In caso di eventuali cambiamenti delle condizioni di salute dell'ospite, o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione dei reparti, sarà facoltà del medico responsabile di reparto prescrivere variazioni del posto letto.

La visita del medico responsabile della casa di riposo viene effettuata lo stesso giorno dell'ingresso se quest'ultimo è avvenuto negli orari di presenza del medico in struttura; contrariamente avverrà il giorno seguente. Negli stessi termini viene effettuata anche una valutazione da parte del fisioterapista, con relativa compilazione della scheda riabilitativa.

L'animatore a sua volta compila una anamnesi sociale.

La prescrizione di accertamenti clinici, terapie farmacologiche e trattamenti riabilitativi è di competenza dei medici della struttura (medico responsabile della Casa di Riposo e medico responsabile del servizio di riabilitazione)

Procedure di DIMISSIONE

La dimissione dell'ospite può avvenire: su richiesta dei familiari, qualora l'ospite volesse interrompere definitivamente il soggiorno dandone preavviso con 5 giorni di anticipo, per trasferimento in altra struttura, per rientro al proprio domicilio, per decesso dell'ospite stesso o per incompatibilità con i Servizi autorizzati di U.G.R. ETS.

Sarà cura del Medico di Reparto organizzare la documentazione necessaria (Fascicolo Socio-Sanitario, Lettera di dimissione e/o certificazioni richieste) ; sarà cura del personale IP/OSS rendere gli indumenti personali ai familiari e sarà cura del personale amministrativo la restituzione dei documenti lasciati al momento dell'ingresso (es. documento identità, tessera sanitaria, ecc.....).

Qualora le condizioni psico-fisiche dell'ospite non fossero compatibili con i servizi previsti ed autorizzati dall'ente pubblico, la Direzione di U.G.R. ETS si riserva la facoltà insindacabile di provvedere in merito ad una dimissione assistita con la collaborazione del Comune di residenza e dell'ATS di competenza.

Inoltre può essere un'ipotesi di recesso e di risoluzione del contratto, nonché di dimissioni, il non adempimento del pagamento della retta. L'U.G.R. ONLUS si impegna a provvedere ad una dimissione assistita con la collaborazione del Comune di residenza e dell'ATS di competenza.

La dimissione può altresì avvenire quando vengono meno i rapporti fiduciari con la famiglia, AdS o Tutore Legale. Anche in questo caso la procedura prevede una dimissione assistita con la collaborazione del Comune di Residenza e della ATS di competenza

Abbigliamento consigliato

Al momento del suo ingresso l'ospite deve possedere un corredo "minimo" di abiti e maglieria intima sia per la stagione estiva che per quella invernale, che possa permettergli una certa tranquillità nel caso di cambi frequenti.

Valori e contanti

Non è consigliato tenere oggetti di valore e significative somme in contanti.

Permessi di uscita

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura solo se accompagnati da un familiare o da persona di loro fiducia. Devono avvisare il personale di reparto, firmando prima dell'uscita uno stampato in cui si solleva la struttura da ogni responsabilità per il periodo di assenza.

Orari di visita

Ogni giorno dalle 8.00 alle 20.00 i familiari e conoscenti dell'ospite possono far visita al loro caro in struttura. Tali visite non devono però essere d'ostacolo alle attività mediche e assistenziali; il tutto nel rispetto della

tranquillità e del riposo degli altri ospiti. Durante le visite si possono utilizzare i comodi salotti siti al piano terra della struttura.

Chi lo desidera può usufruire del parco attrezzato che circonda lo stabile.

Si fa presente che per un buon funzionamento ed una migliore gestione dell'ospite, i familiari o conoscenti di persone residenti presso la Casa di Riposo dell'U.G.R. onlus si devono attenere ad alcune semplici regole:

- Attendere fuori dal refettorio durante la dispensa dei pasti (eccezione fatta per coloro che hanno l'autorizzazione ad aiutare il proprio caro) per ragioni igienico sanitarie;
- Attendere fuori dalla stanza dell'ospite durante i momenti di igiene e cura del proprio familiare, o nel momento del bagno in vasca protetta, per non essere involontariamente di intralcio al personale preposto per tale mansioni.

Non sono consentite visite durante gli orari di riposo: durante le ore notturne è consentita la presenza dei familiari solamente se autorizzati dal medico di reparto.

Visite Guidate All'interno Della Struttura

Previo accordi con la Direzione (o in assenza di questa con l'infermiere di turno) si possono effettuare visite guidate all'interno della struttura, nel rispetto della tranquillità degli ospiti. La visita comprende la visione di un reparto e di una stanza "tipo", la sala ristoro, la palestra e fisioterapia, la Sala Polivalente e gli spazi comuni, i locali della parrucchiera-pedicure, un refettorio ed un salottino di Nucleo.

Raggiungibilità

E' possibile raggiungere la Casa di Riposo dell'U.G.R. onlus con i mezzi pubblici della azienda APAM di Mantova, linea n. 9 e linea n. 11.

Servizi destinati agli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale in regime continuativo o temporaneo compresi nel costo della retta.

La retta per l'ospitalità nella Residenza Sanitaria Assistenziale dal 1° Febbraio 2021, è la seguente:

- Ospitalità continuativa:	€. 55,00
- Ricoveri temporanei	€. 55,00

Non è richiesto nessun deposito cauzionale.

Annualmente viene rilasciata agli Ospiti la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21 marzo 1987 n. 26316, attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie, utile ai fini della dichiarazione dei redditi.

Nella retta sono compresi:

- Servizio di assistenza medica: la struttura è in grado di offrire assistenza medica nell'arco delle 24 ore. Dalle ore 8.30 alle 13,00 e dalle ore 14,00 alle 16,30 ci si avvale della presenza e disponibilità di propri medici di reparto e dei medici reperibili ed in caso di necessità urgenti ci si rivolge al servizio di emergenza urgenza/118.
- Assistenza infermieristica: il servizio garantisce un'adeguata assistenza infermieristica agli ospiti attraverso la presenza di 4 infermiere. Il servizio è garantito tutti i giorni feriali e festivi, dalle ore 6.30 alle ore 20.30.
- Assistenza socio assistenziale: il personale di assistenza, completamente riqualficato in Operatori Socio Sanitari, assiste l'ospite in ogni sua funzione nell'intero arco della giornata.
- Assistenza medico specialistica: qualora si ravvisi la necessità di visite specialistiche, il medico di reparto contatta lo specifico professionista in base ad accordi presi con strutture ed ospedali accreditati, senza alcun onere a carico dell'utente.
- Servizio di fisioterapia : viene svolto in una moderna ed attrezzata palestra dotata di spazi per le terapie fisiche. L'ingresso al servizio di fisioterapia avviene sempre su prescrizione del medico

responsabile e successivamente l'ospite viene preso in carico dal medico specialista del reparto di riabilitazione.

- Assistenza religiosa: esiste la possibilità di usufruire di una cappella consacrata con funzioni religiose settimanali, accessibile anche alla popolazione del quartiere. E' in atto una convenzione con la curia vescovile di Mantova affinché sia sempre garantita l'assistenza spirituale a tutti i suoi ospiti. Per gli ospiti che desiderassero la presenza di un ministro di altre confessioni, la direzione provvederà in merito.
- Attività di animazione: una Animatrice una Educatrice ed una Psicologa coinvolgono con attività specifiche gli ospiti della struttura. Il servizio di animazione è erogato dal lunedì al sabato mattina in determinati orari: mattino dalle 8.00 alle 12.00 e pomeriggio dalle 14.30 alle 17.30.
- Presenza di associazioni di volontariato: la struttura si avvale di una associazione di volontariato locale per i trasporti e per il supporto alle attività di animazione.

- Servizi generali

- Servizio di parrucchiera: ogni ospite ha diritto a taglio e piega una volta al mese ,comprensivo nel costo della retta;
- Podologo: Ad integrazione delle attività routinarie effettuate dal personale OSS specificamente formato, è previsto l'intervento di un Podologo nei casi segnalati dall'infermiera;
- Servizio di guardaroba e lavanderia non a secco: la struttura si prende in carico il lavaggio sia della biancheria intima che degli indumenti esterni, provvedendo a contrassegnarla col nome dell'ospite;
- Trasporto in autoambulanza degli ospiti che necessitano di visite e trasferimenti programmati. Il trasporto è a carico della struttura quando l'ospite è inviato per visite specialistiche, diagnostica o altro, su richiesta dei medici dell'U.G.R. ETS. Il trasporto è a carico della famiglia quando invece i parenti decidono autonomamente eventuali visite specialistiche e altro;
- Filodiffusione e sala proiezione, dotata di televisore a grande schermo per l'home theatre;
- Allacciamento TV e relativo porta schermo in ogni stanza;
- Telefono in camera su richiesta, senza spese aggiuntive

- Servizi di pulizia

- Il personale addetto svolge il suo servizio tutti i giorni dalle 07.00 alle 14.00 e dalle 18.00 alle 21.00.

- Servizio mensa

Il servizio mensa, gestito da primaria società di ristorazione, prevede in loco la preparazione dei pasti, che sono distribuiti dal personale di assistenza nei seguenti orari:

- colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.00
- pranzo dalle ore 11.45 alle ore 12.30 - alle ore 11.15 i pasti anticipati
- cena dalle ore 18.45 alle ore 19.30 - alle ore 18.15 i pasti anticipati
- distribuzione di bevande calde e fredde alle ore 10.00 e 21.00, merenda alle ore 15.30.

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 ETS qualora insorgesse la necessità di una sua consulenza in ambito nutrizionale.

La somministrazione dei pasti avviene nelle due sale da pranzo, posizionate una per piano nella zona riservata alla RSA. Per gli ospiti allettati o impossibilitati a raggiungerle, la distribuzione del pasto verrà effettuata nella propria stanza.

Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, consente diverse possibilità di scelta, come di seguito elencate:

- colazione thè-caffè-caffèlatte-latte bianco-biscotti-fette biscottate con marmellata.

- pranzo/cena due primi a scelta – due secondi – tre contorni – frutta di stagione (cotta o fresca) – pane e/o grissini – acqua – vino – caffè e dolce (la domenica, in ricorrenze e compleanni)

- merenda thè, biscotti, torta, yogurt, mousse di frutta

I menù vengono variati sulla base delle forniture stagionali e programmati settimanalmente, rispettando una dieta equilibrata, legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli ospiti ed esposti nelle bacheche adiacenti alle sale da pranzo.

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

Giornalmente il pasto che viene servito attraverso un carrello scaldavivande e si lascia agli ospiti (ad esclusione di coloro che hanno una dieta personalizzata) la possibilità di scelta. Per gli ospiti che necessitano di aiuto ad alimentarsi è consentito ai propri familiari o aventi cura, rimanere durante gli orari dei pasti, previa autorizzazione del personale sanitario.

Ogni sala da pranzo è dotata di forno a microonde nell'evenienza di dover riscaldare velocemente delle vivande.

I parenti ed amici che desiderano rimanere a pranzo o a cena con il loro caro possono farlo, comunicandolo al personale in turno con almeno un giorno di anticipo, acquistando presso la cucina il buono pasto.

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

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità di UGR ETS 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'ATS;

b- vision e mission di UGR ETS

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:

- ✓ *Il cantiere, avviato nel giugno 2008, ha consentito l'ampliamento e la razionalizzazione funzionale di ambienti del piano interrato, dove ha sede il centro riabilitativo e del piano rialzato, dove hanno sede il centro diurno integrato e gli uffici amministrativi. L'opera ha razionalizzato, migliorato ed incrementato gli spazi destinati agli ospiti ed ai fruitori della struttura creando una zona "reception", un salone in grado di flessibilizzare gli spazi per attività di intrattenimento collettive e/o destinate a piccoli gruppi. Il portico esterno, affacciato al parco attrezzato, è stato reso fruibile con una protezione trasparente che ne permette l'utilizzo anche in presenza di situazioni meteorologiche instabili;*
- ✓ *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 ETS, 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 è stato sviluppato un progetto di danza terapia a cura di personale qualificato.

- ✓ Nell'anno 2015 è partita l'informatizzazione del FASAS (fascicolo socio sanitario)
- ✓ Nel maggio 2016 è stato inaugurato un "giardino serra" donato dalla D.ssa Tasselli.
- ✓ Acquisito 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
- ✓ Aumento nel corso del 2020 di un nuovo Operatore OSS nel turno del mattino (operatori in servizio n° 6 contro i 4 fino al 2016)
- ✓ Avvio ristrutturazione nel 2020 con creazione nuovo ascensore montaletti, nuova Hall di ingresso e creazione nuova palestra per RSA-CDI

GESTIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO A FAMIGLIARI, OSPITI, OPERATORI

- **Distribuzione Questionari:** una volta all'anno la Direzione dell'UGR ETS distribuisce dei Questionari di gradimento: un questionario è rivolto a tutti i famigliari degli Ospiti della R.S.A. , del C.D.I. e degli APA, 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 Famigliari 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: _____

La gestione dei reclami è di competenza della Direzione Amm.va e Direzione Sanitaria che si impegnano ad analizzare l'esposto e darne risposta all'interlocutore entro 5 giorni dalla data evento.

AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI R.S.A. 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.