



Versione solo testo priva di immagini e grafica.

“L’autunno ha forse colori più belli e atmosfere più intense rispetto allo splendore fin eccessivo dell’estate e alla freschezza acerba della primavera.

E’ necessario vivere in pienezza ogni stagione della vita senza nostalgie: c’è sempre un’emozione, una sorpresa, per ogni fase dell’esistenza purché sia vissuta con serenità”

[Nicolas Boileau, scrittore (Parigi, 1636–1711)]

Casa di Riposo

Paolo e Giselda Orsi Mangelli

Pubblicata in collaborazione con:

Logo CAD **La C.A.D. Società cooperativa Sociale ONLUS** che opera prevalentemente nel territorio romagnolo dal 1976 e che ha maturato la propria esperienza a favore delle fasce deboli di cittadini attraverso la gestione e lo sviluppo di servizi (in collaborazione con gli Enti locali), quali l'assistenza domiciliare, i Centri Diurni, la gestione di Case di Riposo e, attraverso politiche di analisi e ricerca dei bisogni del singolo, progetta e realizza proposte e punti d'offerta che si integrano alla rete dei servizi alla persona.

Logo Formula Servizi **Formula Servizi Società Cooperativa di Forlì** è un'azienda che fornisce servizi di pulizie industriali ed ospedaliere, manutenzione di aree verdi e logistica industriale.
La cooperativa inoltre, da quasi 20 anni, è impegnata nelle gestioni complessive e parziali di Case di Riposo, Ospedali Pubblici e privati. La differenziazione della gamma dei servizi in un'ottica di global service, ha portato l'azienda a sviluppare e gestire anche servizi di ristorazione e manutenzione dei fabbricati, completando così l'offerta di servizi prodotti. In questa ottica di sviluppo e innovazione dei propri servizi, Formula Servizi offre i servizi generali ed alberghieri agli ospiti della Casa Residenza per Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli".

Logo Archimede La Collaborazione di questi due protagonisti dell'economia sociale del territorio forlivese ha dato vita al **Consorzio Archimede società cooperativa sociale**, con la finalità di trasporre le culture aziendali d'impresa, in un unico soggetto che si propone e attua la gestione complessiva della Casa Residenza per Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli" e servizi ad essa complementari sin dal 1994, in regime di concessione di servizio da parte dell'amministrazione Comunale di Forlì, promuovendo e creando cultura di servizio per un punto della rete così articolato e specialistico, quale polo di offerta per i servizi alla popolazione anziana.

Una carta dei servizi a tutela dell'anziano

Cari Ospiti, Gentili Famiglie,

Con la pubblicazione della seconda edizione della Carta dei Servizi della Casa di riposo per Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli", vogliamo presentare a voi e alla città tutto il grande servizio che questa struttura offre alla nostra comunità ormai da quarant'anni.

Nel tempo le opportunità offerte dalla Casa di riposo si sono articolate e sviluppate in modo integrato e qualitativamente elevato arrivando fino ad oggi all'accreditamento che certifica la qualità raggiunta dalla Casa Residenza per Anziani, dai Centri Diurni e da Nucleo Temporaneo Demenze, punti di eccellenza della rete di servizi socio-sanitari per gli anziani non autosufficienti del distretto forlivese.

Gli anziani che vivono o frequentano la Casa sono accolti in un ambiente sereno e ospitale, attento ai loro bisogni. Le cure sono qualificate e pari attenzioni sono riservate all'animazione del contesto di vita che prevede anche la valorizzazione del sapere degli anziani ospiti nello scambio con le giovani generazioni.

Questa carta dei servizi è uno strumento finalizzato a favorire la partecipazione e il controllo del servizio. In essa i cittadini possono trovare le informazioni sui servizi offerti e su come è possibile accedervi. Sono evidenziati gli standard qualitativi garantiti e come questi vengono monitorati.

La Carta prevede anche un organismo di partecipazione e collaborazione degli utenti, dei loro familiari e di tutti i cittadini denominato "Comitato Consultivo Conciliativo Misto", luogo di tutela e al contempo di cittadinanza attiva.

Auspichiamo che questa carta dei servizi che insieme al Consorzio Archimede, gestore della struttura, vi consegniamo, rappresenti la chiave per l'accesso e il miglioramento continuo dei servizi offerti dalla Casa di riposo "Paolo e Giselda Orsi Mangelli" della Città di Forlì.

Con viva cordialità

L'assessore alle Politiche di Welfare
(Firma)
Dott. Davide Drei

Il Sindaco del Comune di Forlì
(Firma)
Dott. Roberto Balzani

Carta dei Servizi

- Introduzione: Lettera aperta alle famiglie e agli ospiti pag. 3
1. LE FINALITÀ STRATEGICHE DELLA CASA RESIDENZA PER ANZIANI “PAOLO E GISELDA ORSI MANGELLI” pag. 6
 2. INFORMAZIONI SULLA CASA RESIDENZA PER ANZIANI E MODALITÀ D’ACCESSO pag. 8
 - 2.1 La struttura pag. 8
 - 2.2 I servizi socio assistenziali della Casa Residenza per Anziani pag. 8
 - 2.3 Modalità d’accesso pag. 9
 - 2.4 Retta pag. 11
 - 2.5 Interventi socio-sanitari integrati pag. 12
 - 3 ORGANISMI E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE pag. 14
 - 3.1 Definizione delle modalità e degli strumenti per la partecipazione, la consultazione e la conciliazione pag. 14
 - 3.2 Diritti e doveri degli utenti pag. 14
 - a. Servizi socio-assistenziali e qualità della vita pag. 14
 - b. Servizi sanitari pag. 16
 - 3.3 Strumenti per la partecipazione, la consultazione e la conciliazione pag. 18
 - 4 IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ pag. 20
 - 4.1 Sistemi di miglioramento della qualità pag. 20
- Allegato A** – Regolamento degli organismi di partecipazione, consultazione e conciliazione pag. 22
della Casa Residenza per Anziani “Paolo e Giselda Orsi Mangelli”
- Allegato B** – Qualità accreditamento e Sistemi di Verifica: procedure per un sistema di miglioramento pag. 28
della qualità dei servizi nella Casa Residenza per Anziani “Paolo e Giselda Orsi Mangelli”
- I servizi della Casa Residenza per Anziani per la città** pag. 30
- il nucleo Temporaneo per persone affette da demenza pag. 30
 - Il Servizio di produzione e consegna pasti a domicilio pag. 30

1

Le finalità strategiche

La “Casa di riposo Paolo e Giselda Orsi Mangelli” è una struttura assistenziale a carattere residenziale e semiresidenziale, destinata ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica o psichica. La struttura è di proprietà del Comune di Forlì, a seguito di donazione della famiglia Orsi Mangelli, ed è gestita dal Consorzio Archimede Soc. Coop. Sociale di Forlì, in base di accreditamento rilasciato dal Comune per i servizi socio-sanitari, ai sensi della deliberazione della Giunta Regionale n. 514/2009. Di seguito si illustrano quindi i servizi socio assistenziali, anche complementari, forniti dal Consorzio, che per facilità di lettura vengono identificati nel loro complesso con la dizione “Casa di riposo Orsi Mangelli”,

1. LE FINALITA' STRATEGICHE DELLA CASA RESIDENZA PER ANZIANI “PAOLO E GISELDA ORSI MANGELLI”

La “Casa di riposo Paolo e Giselda Orsi Mangelli”, si configura come presidio capace di offrire molteplici servizi socio-assistenziali per la popolazione anziana, e si rivolge in particolar modo ad anziani in condizioni di non autosufficienza, con un servizio di casa residenza per anziani non autosufficienti ed un servizio di Centro diurno assistenziale. All'interno della struttura trovano spazio anche altri servizi specifici: un Nucleo residenziale temporaneo per persone affette da demenza, un servizio d'allestimento pasti rivolto oltre che agli anziani della struttura anche agli anziani del territorio cittadino.

Le prestazioni sono sociali e sanitarie e orientate al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani.

Il gestore accreditato Consorzio Archimede, ha in gestione un altro Centro Diurno socio assistenziale per anziani, sito in Forlì, via Campo di Marte 34/36, che può ospitare in regime semi-residenziale 18 persone.

Tutti i servizi erogati nella Casa Residenza per Anziani s'ispirano ai seguenti principi:

- **il principio dell'eguaglianza:** nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Casa Residenza per Anziani adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti;
- **il principio di imparzialità:** gli operatori assistenziali sanitari e amministrativi della Casa Residenza per Anziani hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **il principio di continuità:** l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa deve essere continua, regolare e senza interruzioni;

- **il diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere tra i servizi erogati, ove sia consentito dalla legislazione vigente;
- **la partecipazione del cittadino** alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura.
- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Ai sensi del D.lgs. 30/06/2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" l'utente ha altresì diritto ad essere informato sulle finalità e modalità di trattamento dei dati che lo riguardano, e che il trattamento sia improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza; ha diritto di accesso ai propri dati personali, di ottenere l'aggiornamento, la cancellazione e di opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi.
L'utente può produrre memorie e documenti, indirizzare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
L'utente riceve riscontro circa le segnalazioni e le proposte da questi formulate secondo le modalità previste nella presente carta dei servizi e nel regolamento allegato "a".
Il Gestore acquisisce periodicamente le valutazioni degli utenti sulla qualità del servizio reso e ne comunica gli esiti alla Committenza (Comune e Azienda USL);
- **il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza;** con efficacia s'intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza s'intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.
Il Gestore adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, anche attraverso il coinvolgimento e la partecipazione delle associazioni e degli utenti.

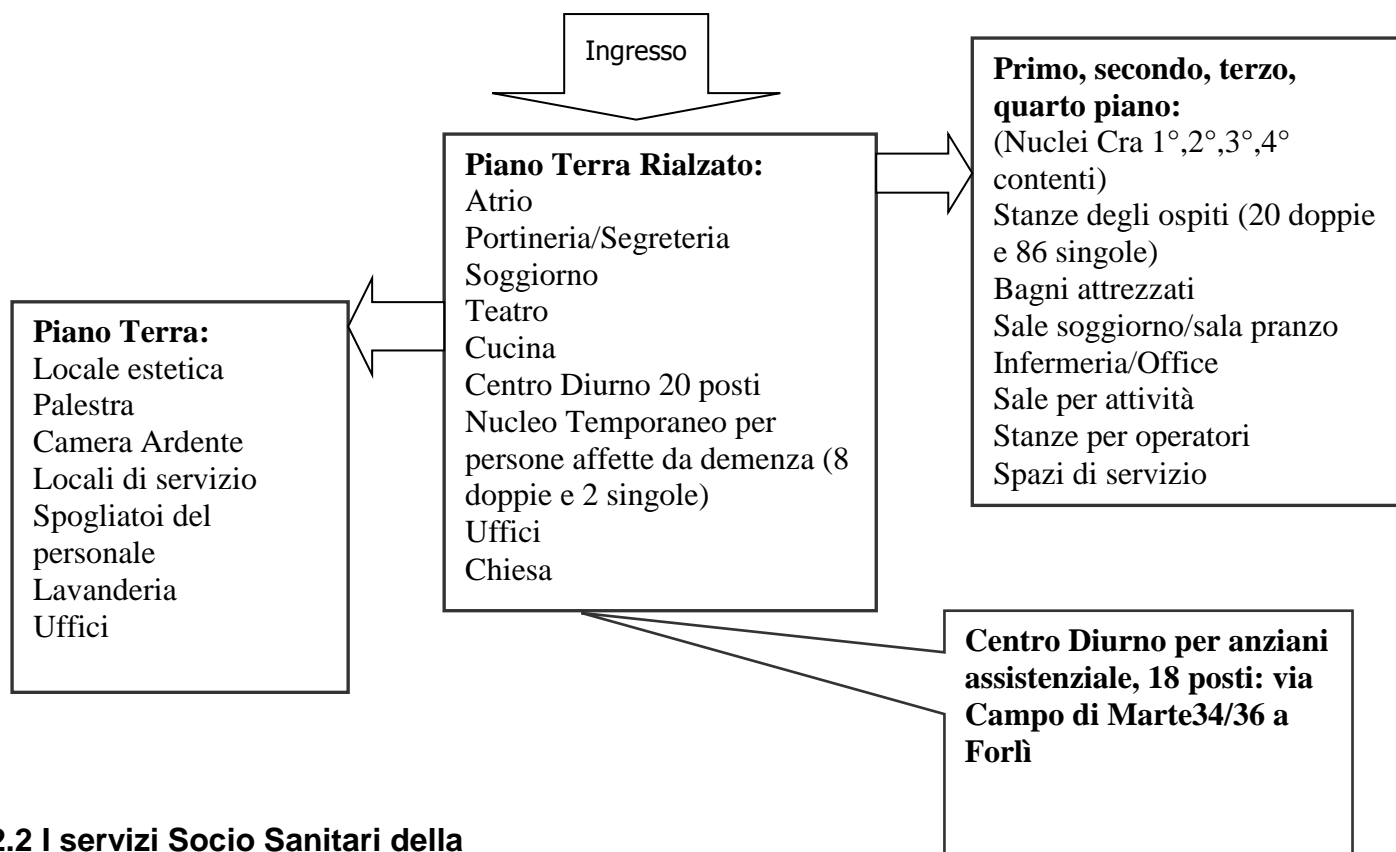
Questa Carta rappresenta lo strumento concreto di attuazione dei suddetti principi.

Informazioni generali e modalità di accesso

2

2.1 la Struttura

La “Casa di riposo Paolo e Giselda Orsi Mangelli”, è sita in Forlì, via Castel Latino 1, ed è articolata su diversi piani e servizi:



2.2 I servizi Socio Sanitari della Casa di riposo Orsi Mangelli

Casa Residenza per Anziani non autosufficienti

Definizione: Struttura assistenziale residenziale a rilevanza sanitaria destinata ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica o psichica.

Obiettivi: Garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell’ottica del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti.

Attività: assistenza di base diurna e notturna e servizio alberghiero, assistenza sanitaria di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, specialistiche, infermieristiche, riabilitative; attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo-culturali.

Centro Diurno Assistenziale

(I Centri diurni accreditati gestiti dal Consorzio sono due, uno annesso alla Casa residenza, l’altro sito in Forlì via Campo di Marte ,34/36)

Definizione: struttura assistenziale a carattere semi-residenziale destinata ad anziani parzialmente autosufficienti o non autosufficienti.

Obiettivi: sostegno e aiuto all’anziano: tutela socio-sanitaria, socializzazione, riattivazione e mantenimento delle capacità residue; aiuto alla famiglia in difficoltà organizzative e relazionali.

Attività: assistenza di base, assistenza infermieristica, somministrazione pasti, attività ricreativo-culturali, occupazionali e di mobilitazione, servizio di trasporto.

Nucleo Temporaneo per persone affette da demenza

Definizione: centro socio-sanitario integrato, destinato ad anziani ospiti della Casa Residenza per Anziani “Paolo e Giselda Orsi Mangelli”, e del territorio, che siano affetti da demenza senile, nella definizione più estesa di tale patologia, che vivano uno stato acuto della patologia tale da richiedere interventi a compensazione della fase acuta del disturbo comportamentale l'intervento a carattere temporaneo e non permanente.

Obiettivi: garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attività quotidiane e assistenza sanitaria di base nell'ottica del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti, trattamenti riabilitativi e attività sociali.

Attività: assistenza di base diurna e notturna, servizio alberghiero, assistenza sanitaria di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, specialistiche, infermieristiche, riabilitative, attività di mobilitazione, occupazionali e ricreativo-culturali.

La malattia d'Alzheimer si manifesta con un incremento significativo nella popolazione anziana del nostro territorio. Il Centro Alzheimer realizzato dall'Amministrazione Comunale di Forlì, sin dal 1999, all'interno della Casa Residenza per Anziani “Paolo e Giselda Orsi Mangelli”, affina e consolida una serie di esperienze volte a dare risposte a problemi emergenti che purtroppo affliggono in modo sempre maggiore la popolazione anziana e le loro famiglie.

Lo spazio è progettato con attenzione particolare all'uso dei colori, degli arredi e dei suoni, per limitare gli stimoli negativi che possono interferire sui comportamenti e sull'equilibrio delle persone affette da tale malattia.

Il centro è dotato di tecnologie che permettono l'assistenza personalizzata continuativa. E' collegato con un giardino attrezzato con percorsi guidati per limitare le difficoltà d'orientamento. L'idea di utilizzare l'ambiente fisico come supporto terapeutico in grado di migliorare la qualità di vita dell'anziano demente a tutt'oggi si dimostra uno dei pochi strumenti per realizzare obiettivi di benessere e risultati terapeutici nella lotta alla demenza. Il servizio è in grado di accogliere, residenzialmente 20 anziani affetti da sindromi demenziali, per un periodo di tempo determinato che può variare in base alla valutazione multidimensionale di ogni singolo caso e in base alle verifiche tra i risultati attesi e quelli prodotti.

2.3 Modalità d'Accesso

La Casa Residenza per Anziani “Paolo e Giselda Orsi Mangelli” accoglie prevalentemente anziani in condizione di non autosufficienza. Per l'ammissione è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale territorialmente competente presso il Comune di residenza (Servizio Assistenza Anziani territoriale). Sulla base della valutazione dell'Unità di Valutazione Geriatrica, può essere presentata la domanda di ammissione, su appositi moduli, presso il Comune di residenza. Il relativo procedimento amministrativo è gestito dal Distretto dell'Ausl della Romagna.

Le procedure d'ammissione sono comuni per le Case Residenza per anziani del comprensorio forlivese. Possono presentare domanda di ammissione, gli anziani residenti in tale ambito territoriale, corrispondente a quello del Distretto di Forlì dell'AUSL.

Donata dai Conti Orsi Mangelli alla città di Forlì, la Casa Residenza per Anziani “Paolo e Giselda Orsi Mangelli” consente a parità di punteggio in graduatoria, la precedenza di ammissione ad ex dipendenti delle imprese forlivesi Orsi Mangelli. Nel Regolamento della “Casa di riposo “Paolo e Giselda Orsi Mangelli” sono illustrate in modo ulteriormente dettagliato le modalità d’accesso specifiche della struttura.

Per i Centri diurni accreditati gestiti dal Consorzio, la procedura di ammissione è in capo al Comune di Forlì; la domanda può essere presentata, previa valutazione dell’Unità di Valutazione Geriatrica, rivolgendosi all’Assistente Sociale territoriale competente.

Per fissare un appuntamento con l’Assistente sociale del Comune di Forlì è possibile rivolgersi allo Sportello Sociale tel. 0543 712888

2.4 Retta

La quota di compartecipazione a carico degli ospiti della Casa Residenza “Paolo e Giselda Orsi Mangelli” e dei Centri Diurni è stabilita annualmente, su indirizzo del Comitato di Distretto e dall’Amministrazione Comunale in sede di predisposizione del bilancio di previsione.

Le prestazioni fornite comprendono:

- assistenza alberghiera comprensiva di: alloggio, vitto, lavanderia;
- assistenza di base diurna e notturna;
- assistenza sanitaria infermieristica e medica;
- attività di riabilitazione;
- attività ricreativo-culturali;
- trasporti sanitari presso i presidi sanitari cittadini;
- assistenza religiosa;
- servizi alla persona (parrucchiera, barbiere, podologo);
- presidi per l’incontinenza e materiale di medicazione.

Tutte le prestazioni sono programmate per garantire servizi di comunità per un’utenza non autosufficiente, in base a progetti socio-assistenziali personalizzati e secondo le modalità previste dal regolamento di struttura.

Non sono compresi nelle rette dei servizi accreditati, i costi dovuti a:

- ticket sanitari e spese farmaceutiche per farmaci non previsti dal Prontuario Terapeutico dell’Ausl della Romagna ,per le strutture protette;
- visite e consulenze specialistiche non convenzionate con l’Azienda USL della Romagna;
- spese extra (es. telefono personale, assistenze ospedaliere, spese per onoranze funebri, ecc...).

Occorre precisare che i costi per le prestazioni assistenziali sono in parte coperti dal Fondo regionale per la non autosufficienza, oltre che da eventuali quote a carico del Comune e che i costi per le prestazioni sanitarie non incidono sull’importo delle rette a carico degli utenti, dal momento che l’Azienda Sanitaria Locale ne rimborsa direttamente il costo al Gestore.

Per gli anziani impossibilitati a far fronte completamente alla retta, a seguito di apposita istruttoria; il Comune di residenza originaria dell'anziano può riconoscere contributi d'integrazione economica della retta in base al proprio regolamento vigente.

La Direzione provvede ad assegnare insindacabilmente il posto letto libero. Successivamente sarà facoltà della Direzione prescrivere variazioni del posto letto (es. nucleo di degenza e stanza di degenza) in base alle variate necessità dell'Ospite stesso o per motivi di ordine assistenziale e sanitario relativi al mutare dei bisogni espressi dall'anziano sulla base del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)

2.5 Interventi socio-sanitari integrati

La "Casa di riposo 'Paolo e Giselda Orsi Mangelli'" garantisce l'integrazione di prestazioni sociali e sanitarie ed a rilievo sanitario, a favore degli anziani non autosufficienti assistiti, ai sensi delle normative regionali vigenti in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari e sulla base del-contratto di servizio stipulato con l'Azienda U.S.L. e con il Comune di Forlì.

Le prestazioni sanitarie e a rilievo sanitario sono fornite direttamente o finanziate dall'Azienda U.S.L., carico del Fondo Sanitario Regionale, le prestazioni socio assistenziali sono prevalentemente a carico del Fondo Regionale non autosufficienza.

Il contratto di servizio definisce le prestazioni erogate i livelli assistenziali prestati, in relazione al numero di anziani non autosufficienti inseriti su posti protetti accreditati.

3.1 Definizione delle modalità e degli strumenti per la partecipazione, la consultazione e la conciliazione

I cittadini sono titolari di diritti e di doveri. I diritti di cui godono gli ospiti assistiti, ribaditi da questa carta dei servizi, presuppongono da parte degli stessi, dei loro familiari e delle associazioni di rappresentanza e di tutela, le responsabilità del vivere in comunità.

A tutti i cittadini ospiti della Casa di riposo Orsi Mangelli viene garantito il rispetto di parametri assistenziali predefiniti, nell'erogazione dei servizi socio-sanitari e sanitari e la qualità di vita in struttura.

3.2 Diritti e doveri degli utenti**a. servizi socio-assistenziali e qualità della vita**

Gli ospiti hanno diritto:

- ad un'assistenza sociale, socio-assistenziale ed alberghiera che sia qualificata, adeguata, efficiente e rapida, durante tutto il periodo di permanenza a cominciare dalle delicate fasi preliminari dell'accoglienza e dell'ingresso nei servizi;
- ad un'informazione chiara ed esauriente, comprensibile e continuamente aggiornata sulle attività e servizi erogati in struttura, sui relativi tempi di esecuzione, sul loro significato, su eventuali ritardi o variazioni nei programmi previsti;
- ad essere ascoltati con attenzione dal personale di assistenza, relativamente alle proprie necessità, senza che le eventuali difficoltà di esposizione e le carenze socioculturali suscitino segni di insofferenza;
- ad avere a disposizione, se richiesta, una cartella personale socio-assistenziale chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili sulla persona, la malattia, ecc.. e che contenga anche il progetto personalizzato assistenziale d'intervento (PAI), alla cui formulazione deve partecipare la famiglia;
- alla privacy durante le normali pratiche assistenziali;
- ad essere trattato con cortesia e rispetto da parte di tutto il personale;
- a ricevere visite di parenti o amici in ogni momento della giornata purché ciò non determini ostacolo per le attività socio-sanitarie o disturbo per gli altri ospiti;

Diritti per un'elevata qualità di vita

- a vivere le attività quotidiane della vita di struttura secondo gli orari consueti della vita civile, soprattutto per quanto riguarda i pasti, la sveglia, il riposo notturno e le attività di vita comunitaria;
- ad utilizzare gli abiti personali nei momenti delle attività culturali, del gioco, della mobilità e di ogni altra attività compatibile con le condizioni dell'anziano;
- ad essere assistito da personale chiaramente identificabile, per quanto riguarda la qualifica professionale, il grado di responsabilità e l'identità personale. Il personale deve essere munito di un cartellino di identificazione nel rispetto della Legge sulla privacy;
- ad usare le sale di socializzazione esistenti in struttura, adeguatamente provviste per incontri con visitatori, attività ricreative, culturali o di svago, aree verdi attrezzate;
- ad essere rispettati in relazione al divieto di fumare, all'interno della Casa;
- ad usufruire di un servizio socio-assistenziale che, in assenza dei familiari, s'interessi del disbrigo delle pratiche importanti e urgenti;
- a trascorrere la propria permanenza in struttura, in ambienti che rispettino la dignità e la riservatezza della persona in stanze con numero limitato di letti, fornite di arredamento funzionale;
- ad usufruire di servizi igienici puliti e numericamente proporzionati al numero degli ospiti, forniti di accessori quali specchi, carta igienica, doccia o vasca da bagno, e qualora ne ricorrano le condizioni, provvisti di ausili per disabili;
- a ricevere pasti di buona qualità, caldi, secondo diete adeguate e variate;
- a non consumare i pasti a letto, ove non sia richiesto dalle condizioni di salute;
- ad usufruire di spazi di ristorazione adeguati, che favoriscano anche la socializzazione;
- a ricevere un servizio riservato, in caso di prognosi infausta, che assicuri al degente morente la possibilità di trascorrere le ultime ore di vita, con il conforto dei famigliari, parenti ed amici e alla garanzia del diritto ad una morte dignitosa;
- ad un'effettiva parità di trattamento e al pieno rispetto delle diversità, per quanto riguarda le differenze di sesso, cultura, religione, opinioni, condizione economica, età, lingua, nazionalità e all'assistenza religiosa, qualora richiesta.
- a sottoscrivere un contratto d'accoglienza nella struttura che formalizzi le prestazioni da ricevere e gli obblighi ai quali adempiere, nel rispetto dei diritti sopra enunciati, ivi comprese le prestazioni a contenuto sanitario di cui al punto b)

b. servizi sanitari

Gli ospiti hanno diritto:

- ad un'assistenza sanitaria qualificata, adeguata scientificamente, efficiente e rapida, durante tutto il periodo di permanenza a cominciare dalle delicate fasi preliminari dell'accoglienza e dell'ingresso nei servizi;
- a prestazioni mediche e paramediche che consentano la guarigione ,ogni volta che questo obiettivo possa essere perseguito, ma mirano anche a rieducare funzioni e a compensare gli svantaggi ;si sforzano di migliorare la qualità della vita, alleviando il dolore, mantenendo la lucidità e il comfort dell'anziano; rinnovando speranze e progetti;
- ad avere un'assistenza medica e infermieristica adeguata per numero di operatori, loro presenza in servizio, qualificazione, professionalità e cortesia;
- ad ottenere la dovuta riservatezza sulla diagnosi e sul trattamento cui sono sottoposti, alla somministrazione esatta e tempestiva della terapia prescritta e solamente agli accertamenti indispensabili al raggiungimento dell'ipotesi diagnostica e comunque nei tempi strettamente richiesti dalle necessità cliniche;
- a non essere ricoverato in ospedale impropriamente;
- a non essere trattenuto in Ospedale il di là dei tempi tecnici indispensabili e a non essere considerato un malato cronico o irrecuperabile, solo in base alla difficoltà di trattamento;
- a dare la propria autorizzazione all'assunzione dei farmaci, somministrazione di terapie, indagini diagnostiche, ecc.... dopo un'accurata informazione, resa comprensibile in relazione alle capacità culturali e di comprensione dell'anziano, ovvero dei propri famigliari;
- ad essere ascoltati con attenzione sul proprio stato di salute e sulla sintomatologia avvertita, senza che le eventuali difficoltà di esposizione e le carenze socioculturali suscitino segni di insofferenza;
- ad un'informazione psicologicamente mediata, comprensibile e continuamente aggiornata sugli atti diagnostici e terapeutici proposti, sui relativi tempi di esecuzione, sul loro significato, sui rischi connessi, su eventuali ritardi o variazioni del programma terapeutico previsto;
- ad avere a disposizione, se richiesta, una cartella clinica-medica chiara, leggibile e contenente tutte le informazioni indispensabili sul paziente, la malattia, ecc..;
- al rispetto della privacy durante le visite mediche, le terapie e le normali pratiche sanitarie e infermieristiche;
- a non essere sottoposto a sperimentazione o ricerca senza esplicito consenso da parte dell'interessato o suoi familiari: il consenso potrà sempre essere revocato;

- al rifiuto dell'accanimento terapeutico, che non vuole significare l'abbandono delle cure, ma che al contrario si traduce in un supporto vigile, che combatte efficacemente il dolore fisico e si fa carico del dolore morale.

L'Azienda Unità Sanitaria Locale s'impegna, tramite proprio personale o personale convenzionato, a garantire il rispetto dei diritti a contenuto sanitario sopra enunciati.

I familiari degli utenti hanno il diritto di veder rispettati i diritti dei propri anziani sia relativamente ai servizi socio-assistenziali, sia relativamente ai servizi sanitari.

I familiari sono altresì tenuti al rispetto delle norme e dell'organizzazione della vita comunitaria, finalizzati a garantire servizi qualificati in modo equo a tutti gli ospiti e a rispettare gli altri ospiti, i loro famigliari, gli operatori della struttura e devono prestare attenzione a non creare situazioni di incomprensione e di conflitto all'interno della comunità.

3.3 Strumenti per la partecipazione, la consultazione e la conciliazione

Gli ospiti assistiti, i loro famigliari e le associazioni di tutela, a garanzia del rispetto dei loro diritti e consulenza sui doveri cui sono tenuti, potranno avvalersi della collaborazione degli organismi di partecipazione elencati all'art.3 dell'allegato "Regolamento degli organismi di partecipazione, consultazione e conciliazione della Casa Residenza per Anziani Paolo e Giselda Orsi Mangelli", con particolare riferimento al Comitato consultivo conciliativo misto: organismo composto dai rappresentanti degli ospiti, dei loro famigliari e delle associazioni di rappresentanza e di tutela, con il compito di assolvere alle funzioni di partecipazione, consultazione e risoluzione dei conflitti interni alla struttura. La composizione, le funzioni e l'organizzazione del Comitato consultivo-conciliativo misto sono definite con un atto istitutivo e il regolamento nell'allegato a questa carta dei servizi.

Gli ospiti assistiti hanno il diritto:

- a tutelarsi ed essere tutelati da ogni forma di abuso commesso nei propri confronti nell'ambito del procedimento assistenziale e terapeutico; la tutela va garantita anche mediante l'intervento adeguato del Comitato consultivo-conciliativo misto collaborante nei sistemi di verifica, controllo, segnalazione e proposte nei confronti dell'Amministrazione;
- ad essere consultati, mediante le associazioni di volontariato, di rappresentanza e di tutela, nell'ambito di incontri periodici previsti nel regolamento allegato "A" sull'organizzazione delle prestazioni socio-sanitarie rivolte alla comunità e sugli orari della struttura, a verificare, attraverso le proprie organizzazioni, il sistema e le modalità di ammissione alla struttura.

Ogni ospite ha il dovere:

- di rispettare gli altri ospiti e deve prestare attenzione a non creare situazioni di incomprensione e di conflitto all'interno della comunità;
- di assumersi gli oneri dei servizi e delle prestazioni di cui si usufruisce, secondo la sua situazione e le sue possibilità, e versare la retta mensile, aggiornata annualmente;

- di collaborare con gli operatori sociali e sanitari affinché si creino le condizioni in cui possano essere garantiti a tutti gli stessi diritti e siano erogate le prestazioni in base ai bisogni delle persone ospiti secondo gli standard garantiti dalla presente carta dei servizi;
- di essere consapevoli che i bisogni dei singoli ospiti assistiti devono essere ascoltati e tradotti in risposte nell'ambito dei servizi esistenti secondo quanto previsto nel piano assistenziale individualizzato, in base alla valutazione dell'equipe multi professionale, tenendo conto delle esigenze espresse dall'utente e dai suoi famigliari.
- di rispettare ,in tutti i locali della Residenza e dei Servizi complementari , il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori. Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è severamente vietato introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

Gli ospiti, i loro familiari e le associazioni di tutela hanno il dovere di indicare insieme alle esigenze e ai bisogni degli anziani assistiti le possibili soluzioni per rispondere alle richieste espresse.

Il miglioramento della qualità

4 Ai cittadini è riconosciuto il diritto a prestazioni socio-assistenziali di qualità appropriata all'interno della Casa Residenza per Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli". La qualità deve intendersi correlata agli esiti raggiunti in termini di equità d'accesso, qualità della vita, benessere e soddisfazione degli utenti, secondo le recenti normative regionali in materia di accreditamento

La definizione della qualità dei servizi si riferisce ai seguenti aspetti:

- strutturali ed organizzativi, come l'accessibilità e la pianificazione dei servizi;
- di processo come l'eccellenza professionale e l'uso efficiente delle risorse;
- di esito quali buoni risultati assistenziali.

Il fine è garantire e accrescere sistematicamente la qualità dell'assistenza fornita nella "Casa di riposo Paolo e Giselda Orsi Mangelli", attraverso "sistema di valutazione e miglioramento articolato sulle dieci aree di qualità individuate dalla normativa regionale sull'accreditamento dei servizi socio - sanitari:

1. Politica e pianificazione strategica
2. Pianificazione operativa del servizio
3. Comunicazione, trasparenza, partecipazione
4. Struttura
5. Attrezzature (arredi, ausili e apparecchiature)
6. Formazione e sviluppo risorse umane
7. Sistema Informativo
8. Processi e procedure generali
9. Verifica dei risultati
10. Miglioramento

Un sistema di miglioramento della qualità può essere visto come “un insieme di procedure, misure e azioni tese a garantire che l’assistenza fornita agli utenti osservi criteri specifici”.

Queste procedure riguardano tutto il processo d’assistenza, dall’identificazione del bisogno dell’utente agli esiti dell’assistenza prestata.

4.1 Sistemi di miglioramento della qualità

I servizi all’interno della Casa Residenza per Anziani sono in continua evoluzione nel tentativo di fornire risposte qualificate e tempestive ai bisogni emergenti. Le caratteristiche salienti dei servizi si modificano costantemente, adottando le misure e le procedure più idonee a garantire l’assistenza personalizzata a ciascun anziano, sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato.

Gli elementi sotto elencati garantiscono il funzionamento di un sistema di miglioramento di qualità, e sono parte di un processo di lavoro in continua evoluzione e trasformazione:

- la descrizione e presentazione realistica dei servizi, affinché ogni anziano, familiare, cittadino, possa conoscerli oggettivamente;
- la standardizzazione delle procedure di descrizione dei servizi, e, trattandosi di una struttura in continua evoluzione, l’aggiornamento continuo di tali descrizioni;
- la verifica dei risultati tramite sistematiche valutazioni che tengano in particolare considerazione i reclami degli utenti o il verificarsi di eventuali inconvenienti od incidenti, e l’analisi dei dati raccolti al fine di individuare azioni correttive immediate o obiettivi di miglioramento.

Tali procedure di lavoro sono conformi ai principi espressi dalla normativa regionale sull’accreditamento dei servizi socio-sanitari, nel contesto del sistema di miglioramento della qualità.

La presente carta dei servizi sarà oggetto di verifiche ed eventuali aggiornamenti con cadenza almeno triennale e comunque in relazione alle esigenze dei servizi e all’evoluzione del quadro normativo di riferimento, tenendo conto anche di proposte e osservazioni pervenute da utenti, familiari e operatori, oltre che dalla Committenza.

Per quanto non previsto nella presente carta di servizio si fa rinvio alle norme di legge vigenti in materia e alle direttive della Regione Emilia Romagna, ed ogni eventuale modificazione ed integrazione.

Allegato "A"

a

Regolamento degli organismi di partecipazione, consultazione e conciliazione della "Casa di riposo Paolo e Giselda Orsi Mangelli".

Art.1 Partecipazione

Si ritiene fondamentale la partecipazione degli ospiti, dei loro familiari, delle associazioni di volontariato e di tutela al fine di valutare la corrispondenza fra i bisogni espressi dai cittadini e i servizi offerti agli anziani ospiti della Casa Residenza "Paolo e Giselda Orsi Mangelli". Il Gestore e la Committenza, Comune di Forlì e Azienda USL, e s'impegnano a verificare in maniera costante l'adeguatezza delle prestazioni e a migliorarne lo standard qualitativo.

Art.2 Ambito d'applicazione

La partecipazione si esplica nell'ambito della definizione dei servizi offerti agli ospiti mediante il diritto delle persone di cui all'art.1 di presentare proposte, osservazioni, opposizioni o reclami e nelle forme previste della DGR 514/09.

Art.3 Strumenti della partecipazione

Le modalità di partecipazione alla struttura sono garantite tramite l'istituzione di:

- un punto d'ascolto della struttura;
- una bacheca per rendere noti programmi e informazioni;
- un Comitato consultivo conciliativo misto.

Art.4 Modalità con cui può essere esercitata la partecipazione

La partecipazione può essere esercitata dalle persone aventi diritto tramite:

- lettera in carta semplice indirizzata al Comitato consultivo conciliativo misto;
- apposito modello sottoscritto presso il punto d'ascolto (gli operatori addetti al punto d'ascolto raccoglieranno le richieste e i moduli assistendo gli ospiti o i loro familiari nella compilazione, se richiesto);
- segnalazione telefonica nominale, che può essere raccolta a viva voce dall'operatore;
- colloquio con gli operatori addetti al punto d'ascolto, responsabili delle attività assistenziali, assistenti sociali...e conseguente compilazione dell'apposito modello.

Le segnalazioni ed i reclami anonimi non saranno tenuti in considerazione.

Art.5 Procedure per l'attivazione della partecipazione attraverso il punto d'ascolto

Tutte le segnalazioni raccolte dal punto d'ascolto sono inviate celermente alla direzione dell'Ente gestore della Casa di riposo Orsi Mangelli.

A fronte d'ogni segnalazione pervenuta sarà predisposta a cura dell'Ente gestore della Casa Residenza per Anziani, una lettera di risposta, che sarà inoltrata all'interessato e inviata per conoscenza, insieme ad una copia della segnalazione, al Presidente del Comitato consultivo conciliativo misto, che ne informerà compiutamente gli altri membri nel primo incontro utile, nonché, se rilevante, al Responsabile referente dell'Amministrazione Comunale. Se la comunicazione è di rilevanza generale per gli ospiti, e non contiene elementi di identificazione lesivi del diritto alla riservatezza, sarà altresì affissa alla bacheca della struttura.

Se la segnalazione necessita di una breve istruttoria o necessita di un'azione conciliativa, la direzione dell'Ente gestore della Casa Residenza per Anziani attiva il Comitato consultivo conciliativo misto.

Per questioni di particolare rilievo in relazione al contratto di servizio, il Gestore informerà la Committenza (Comune e AUSL).

Art.6 Istruttoria delle segnalazioni raccolte

Qualora sia necessario procedere all'istruttoria della segnalazione raccolta, il modulo compilato, sarà inviato, al Comitato consultivo conciliativo misto.

Il Presidente del Comitato acquisisce gli elementi istruttori e li sottopone al Comitato nella prima riunione utile, predisponendo poi una risoluzione che invierà alla Direzione della Casa di Riposo.

Qualora la segnalazione presenti un'intrinseca difficoltà di soluzione e/o implichi l'analisi di problemi generali o specifici di rilevanza tecnico-professionale, o presenti comunque elementi esulanti dalla competenza del Comitato, l'istruttoria e la conseguente risposta vengono rimesse alla Direzione dell'Ente Gestore, che può comunque consultare il Comitato ai fini di acquisire un parere.

Art.7 Il Comitato Consultivo Conciliativo Misto

Il Comitato Consultivo Conciliativo Misto è un organismo di partecipazione e di tutela, a composizione paritetica, è presieduto da un membro estraneo all'organizzazione del Gestore e ha una funzione "super partes".

Le sue finalità sono:

- convocare almeno una volta all'anno l'assemblea degli ospiti e loro familiari, alla presenza dell'Assessore comunale competente e del Gestore;
- esaminare le segnalazioni che necessitano di una breve istruttoria, fatti salvi gli aspetti di specifica rilevanza tecnica, di competenza del gestore;
- esprimere pareri ed indicazioni sui criteri adottati dal Gestore per rispondere alle segnalazioni degli utenti;
- gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione, al fine di contribuire al loro superamento;

- esaminare i casi oggetto di segnalazione, qualora i soggetti promotori della stessa, al Comitato, entro 30 giorni dal ricevimento della risposta, manifestino la loro insoddisfazione, esplicitandone le motivazioni;
- promuovere azioni di rilevazione periodica della qualità percepita dagli utenti e organizzare la partecipazione degli ospiti della Casa di riposo e dei loro familiari alle attività previste dalla Carta dei Servizi.

Art.8 Composizione del Comitato Consultivo Conciliativo Misto

Il Comitato è composto da n.11 membri:

- 1 rappresentante degli ospiti;
- 2 rappresentanti dei familiari degli ospiti;
- 1 rappresentante delle organizzazioni sindacali;
- 1 rappresentante delle organizzazioni sindacali dei pensionati;
- 1 rappresentante degli organismi di tutela dei consumatori;
- 1 rappresentante delle associazioni di volontariato;
- 1 rappresentante dell'Amministrazione Comunale;
- 1 rappresentante dell'Azienda USL;
- 1 rappresentante dell'ente gestore;
- 1 rappresentante del Comitato di Quartiere di Vecchiazano.

Per ciascun membro va individuato, possibilmente, un titolare supplente.

L'individuazione di ciascun membro avviene tramite richiesta / sondaggio effettuato nell'ambito di ciascuna delle tipologie di soggetti rappresentati.

Per i rappresentanti di ospiti e familiari il Gestore effettua un sondaggio all'interno della Casa di Riposo, attraverso adeguate modalità di comunicazione; garantendo, ove il numero di candidature sia superiore al numero di membri da individuare o non vi sia accordo sull'assegnazione dei ruoli di titolare e supplente, che l'individuazione avvenga sulla base delle preferenze espresse dagli interessati (ospiti e familiari). Per le organizzazioni sindacali, di tutela dei consumatori e di volontariato sarà inviata apposita comunicazione a tutte le organizzazioni del territorio interessate, richiedendo, nell'ambito di ciascuna tipologia, di individuare il rappresentante (e relativo supplente) in forma condivisa.

L'Azienda USL, L'Amministrazione comunale e il Comitato di quartiere esprimeranno i propri rappresentanti attraverso le modalità previste per ciascuna organizzazione.

In caso di dimissioni o decadenza di un membro del Comitato prima della scadenza, subentra il sostituto individuato e, in mancanza, si procede con le stesse modalità sopra indicate.

Il Comitato nomina al suo interno un Presidente tramite votazione a maggioranza semplice.

Il Comitato dura in carica cinque anni e i membri sono rinnovabili una sola volta.

Il Comitato decide validamente con la presenza di almeno 5 membri oltre al Presidente.

Art.9 Modalità di funzionamento del Comitato Consultivo Conciliativo Misto

Il Comitato si riunisce di norma una volta al mese ponendo all'ordine del giorno le eventuali segnalazioni e richieste pervenute nonché ogni altro argomento d'interesse al buon funzionamento della Casa di riposo, comprese proposte di miglioramento e iniziative finalizzate al benessere degli Ospiti.

Nel corso della riunione vengono discusse le eventuali segnalazioni presentate.

Il Presidente cura la raccolta delle osservazioni dei Responsabili del Gestore e, ove necessario, della Committenza (Amministrazione Comunale – Azienda Usl). Se dopo il primo incontro emergono elementi sufficienti per la risoluzione definitiva della segnalazione, il Comitato esprime il proprio parere consultivo, diversamente procede nell'istruttoria disponendo eventualmente anche l'audizione delle persone ritenute necessarie, tra le quali:

- l'autore della segnalazione;
- l'organismo di tutela che lo assiste;
- l'associazione competente;
- i responsabili referenti per il servizio;
- gli autori del comportamento oggetto di segnalazione;
- esperti il cui parere risulta necessario.

Alle riunioni del Comitato, nella parte dedicata alla relazione e all'istruttoria, possono assistere l'autore della segnalazione e le persone del cui atto il Comitato deve esprimere parere, che saranno opportunamente invitati alla seduta. Il Comitato è tenuto ad esprimere il proprio parere relativamente alle segnalazioni in discussione, non oltre la seconda seduta. I membri del Comitato sono tenuti al segreto ed al rispetto delle normative vigenti in tema di privacy, relativamente ad ogni dato od informazione giunti a loro conoscenza, che siano da ritenersi riservati ai sensi delle leggi vigenti.

Non sono previsti emolumenti di qualsiasi natura per i componenti, né per il Presidente del Comitato.

Art.10 Il parere del Comitato Consultivo Conciliativo Misto

I pareri espressi dal Comitato devono essere espressi per iscritto, e devono indicare se sono stati espressi all'unanimità; i membri che hanno espresso un voto negativo, possono spiegare, di seguito alla decisione, i motivi del loro dissenso.

Le risoluzioni del Comitato sono sottoscritte dal Presidente dello stesso e inviate, al Gestore e all'autore della segnalazione. Ove necessario, vengono inviate anche all'Amministrazione Comunale e al Distretto Sanitario di Forlì, in qualità di Committenti.

Nella comunicazione di risposta, è necessario dichiarare che l'avvenuta presentazione di osservazioni non impedisce, né preclude la proposizione di eventuali impugnative in via giurisdizionale.

Art.11 Bacheca per rendere noti programmi e informazioni

Nella bacheca saranno esposte tutte le informazioni importanti per gli ospiti, i programmi di attività quotidiana, le comunicazioni del Gestore e le informazioni ritenute importanti dal Comitato.

Saranno inoltre sempre disponibili:

- elenco nominativo dei responsabili e referenti di servizio, numeri telefonici ed orari di ricevimento;
- bilancio di gestione;

- regolamento della Casa di riposo;
- copia della presente Carta dei Servizi;
- schede descrittive dei servizi in essere, con esplicitazione degli standard qualitativi di riferimento e i metodi di misurazione e valutazione della qualità dei servizi offerti.

b Allegato “B”

Qualità, Accreditamento e Sistemi di Verifica; procedure per un sistema di miglioramento della qualità dei servizi nella “Casa di riposo–Paolo e Giselda Orsi Mangelli”

1. La qualità nella Casa di riposo “Paolo e Giselda Orsi Mangelli”

L’attività della Casa di riposo “Paolo e Giselda Orsi Mangelli” è orientata all’ottimizzazione del servizio socio-assistenziale per gli utenti e per le loro famiglie, con riferimento all’informazione, accoglienza, adeguatezza delle prestazioni, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

La qualità del servizio viene rilevata rispetto a parametri di riferimento affinché le valutazioni espresse siano, per quanto possibile, misurabili ed oggettive.

Avvalendosi anche della collaborazione del Comitato consultivo conciliativo misto, il Gestore promuove azioni di rilevazione periodica della qualità percepita dagli utenti e rende gli esiti della valutazione, alla cittadinanza, alla Committenza, oltreché agli utenti e loro familiari.

Il processo d’accreditamento fornisce garanzia della qualità delle prestazioni che il Gestore, attraverso elementi di tipo strutturale ed organizzativo, offre agli utenti per la soddisfazione dei loro bisogni.

La struttura è accreditata, ai sensi della normativa regionale, per i servizi socio-sanitari di Casa Residenza per Anziani non autosufficienti, Nucleo residenziale temporaneo per persone affette da demenze e Centro diurno assistenziale.

Il sistema di accreditamento dei servizi, previsto dalla Legge Regionale n. 2 del 2003, è un processo volto a garantire in tutto il territorio regionale livelli omogenei di qualità dell’assistenza e dei servizi socio-sanitari. Con la delibera della Giunta Regionale n. 514 del 2009 sono stati definiti i requisiti e gli standard qualitativi per l’accreditamento dei servizi sopra indicati.

In particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, il Servizio deve garantire:

- l’unicità della responsabilità gestionale riferita all’esecuzione del servizio;
- operatori adeguati ai bisogni per numero e professionalità, costantemente aggiornati e che lavorano in equipe multidisciplinare;
- una cartella socio-sanitaria aggiornata per ciascun utente;
- ambienti accoglienti, adatti, sicuri e ben mantenuti;
- una organizzazione buona e trasparente nella gestione dei servizi;
- un contesto che tenga conto delle esigenze ed abitudini degli Ospiti;
- l’informazione sull’organizzazione del servizio, agli utenti e ai loro familiari, sui costi totali, sulle fonti di finanziamento;
- Il diritto di proporre reclami e di ricevere le adeguate risposte e soluzioni;

- la partecipazione attiva della persona e di suoi familiari all'organizzazione del servizio, anche attraverso l'espressione di gradimento nonché alla definizione del piano assistenziale individualizzato;
- la comunicazione dei risultati dell'attività del servizio anche al fine della sua valutazione e miglioramento con l'aiuto di utenti e familiari.

Il sistema di monitoraggio della qualità è improntato alle dieci aree di qualità così definite dalla Deliberazione di Giunta Regionale n. 514/2009:

1. **Politica e pianificazione strategica:** Esplicita la mission e gli obiettivi strategici del soggetto gestore e del servizio con particolare riferimento ai servizi offerti, alle tipologie di destinatari, e alle relazioni con la comunità locale e con la rete dei servizi.

Risultati attesi dagli utenti

Il servizio è organizzato in modo responsabile verso la comunità e nel miglior interesse degli ospiti.

Gli ospiti beneficiano dell'approccio etico e di leadership del servizio/della casa.

2. **Pianificazione operativa del servizio:** Definisce un progetto gestionale complessivo e declina le risorse disponibili e le scelte organizzative e assistenziali del servizio, con particolare riferimento al personale e alle relazioni con i servizi sociali e sanitari territoriali.

Risultati attesi dagli utenti

I bisogni degli ospiti/utenti trovano risposte in una casa/servizio pensato coerentemente, gestito e organizzato in modo ordinato e trasparente. La casa/il servizio è condotto da una persona adatta al compito, di buon carattere e capace di far fronte pienamente alle proprie responsabilità e compiti. Il numero e il mix di competenze dello staff e le relazioni sistematiche che questo instaura con i servizi del territorio sono un'ulteriore garanzia di risposta appropriata ai bisogni.

3. **Comunicazione trasparenza, partecipazione:** si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio e al soggetto che lo gestisce, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti, dei loro familiari e degli operatori.

Risultati attesi dagli utenti

I potenziali utilizzatori e familiari degli ospiti/utenti hanno le informazioni necessarie per fare una scelta informata e possono accertarsi personalmente della qualità dei servizi resi (Carta dei servizi).

Gli ospiti/utenti mantengono contatti con la famiglia, amici, rappresentanti e la comunità locale come vogliono (libertà di visita).

Ciascun ospite/utente ha un piano assistenziale o piano educativo documentato che esplicita i termini e le condizioni della vita nella residenza/del servizio reso (PAI o PEI).

Gli utenti, i familiari e amici sono sicuri che i loro bisogni, osservazioni e reclami saranno ascoltati, presi seriamente in considerazione e saranno effettuate conseguenti ed appropriati azioni.

Gli ospiti contribuiscono a definire le routine della casa/del servizio che corrispondono alle loro aspettative e preferenze.

4. **Struttura:** Si assicura l'accessibilità, la sicurezza e l'adeguatezza della struttura, degli spazi e degli arredi in relazione ai servizi offerti e alla tipologia dell'utenza.

Risultati attesi dagli utenti

Gli ospiti vivono in ambienti a loro adatti, ben mantenuti. Il centro/la casa è pulita, accogliente, piacevole e igienica.

Gli ospiti hanno accesso a risorse comuni confortevoli e ai servizi. Gli ospiti vivono in camere da letto confortevoli ed arredate anche con loro beni, adatte ai bisogni ed esigenze, dotate di bagni e luoghi per lavarsi confortevoli e sufficienti.

5. **Attrezzature (arredi, ausili e apparecchiature):** Si garantisce la presenza, la sicurezza e l'adeguatezza delle attrezzature in relazione ai servizi offerti, ai processi produttivi e alla tipologia di utenza.

Risultati attesi dagli utenti

Gli ospiti hanno a disposizione le attrezzature generali e specialistiche necessarie a massimizzare la propria indipendenza.

6. **Formazione e sviluppo risorse umane:** Si assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro – selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione interprofessionale – per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone.

Risultati attesi dagli utenti

Le politiche e la pratica di reclutamento della struttura/servizio assicurano che la casa/il servizio è condotto avendo presenti la natura e le caratteristiche dell'assistenza e cura complessiva da rendere agli ospiti/utenti.

Gli ospiti/utenti sono in mani sicure in ogni momento. Il personale è formato e competente in riferimento al lavoro che fa. Lo staff è appropriatamente supervisionato.

7. **Sistema informativo:** Si adotta un sistema informativo e di documentazione sui principali processi assistenziali e gestionali in relazione agli obblighi informativi interni ed esterni, e per la verifica e il miglioramento.

Risultati attesi dagli utenti

A ciascun ospite/utente è garantita la compilazione e l'aggiornamento della cartella sociosanitaria. Il trattamento degli ospiti/utenti è regolato anche da meccanismi amministrativi che definiscono i rapporti tra la casa/Il servizio e la Regione/Comune che sostengono gli oneri finanziari e rappresentano la comunità.

8. **Processi e procedure generali:** Sono definiti i principali processi assistenziali ed organizzativi e le procedure che garantiscono equità nell'accesso, personalizzazione, appropriatezza e continuità del percorso assistenziale, partecipazione di utenti e familiari.

Risultati attesi dagli utenti

Nessun ospite entra in una casa/accede a un servizio senza aver avuto una valutazione dei propri bisogni e la garanzia che essi saranno corrisposti.

La salute, la cura personale e sociale, il benessere dell'ospite/utente sono assicurate mediante il piano assistenziale individuale.

Agli ospiti/utenti sono assicurate qualità e continuità nel percorso assistenziale.

Gli ospiti ricevono una dieta completa, bilanciata e gradevole, in un contesto di orari ad essi convenienti.

Gli ospiti, laddove appropriato, sono responsabili dell'assunzione dei propri farmaci e sono protetti da procedure di servizio nel momento in cui non li assumono.

Gli ospiti/utenti sono aiutati ad esercitare le proprie facoltà di scelta e controllo sulla propria vita. I diritti degli ospiti sono tutelati. Gli ospiti/utenti sono protetti dagli abusi. Gli ospiti sono garantiti che al momento della loro morte saranno trattati (loro e i loro familiari) con sensibilità e rispetto.

Coloro che utilizzano i ricoveri di sollievo sono aiutati a massimizzare la propria indipendenza e a rientrare a domicilio.

9. **Verifica dei risultati:** Vengono adottati metodi e strumenti per la valutazione continua del raggiungimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi, per garantire e documentare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del servizio.

Risultati attesi dagli utenti

Gli ospiti/Utenti sono salvaguardati dalle procedure di autovalutazione e rendicontazione cui la casa/il servizio è tenuto nei confronti dei pazienti/famigliari, il gestore, la comunità.

10. **Miglioramento:** Sono garantiti metodi e strumenti per il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo del sistema, anche tramite la partecipazione di utenti, familiari ed operatori.

Risultati attesi dagli utenti

La casa/il servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori.

2. Pianificazione

Il personale impiegato presso la Casa di riposo, secondo le competenze, redige le schede illustrative dei principali servizi offerti e s'impegna a tenerle continuamente aggiornate e a renderle pubbliche, tramite diffusione agli utenti e affissione alla bacheca di struttura. In ogni scheda saranno illustrate: analisi dei bisogni degli utenti e, sinteticamente, le prestazioni garantite, i metodi di lavoro e le procedure, i risultati attesi e gli standard, gli indicatori e i metodi di valutazione individuati.

Il lavoro in struttura è organizzato per équipe d'operatori che s'incontrano, discutono e traducono in progetti scritti il risultato delle loro riflessioni al fine di assicurare all'utente percorsi assistenziali personalizzati, tempestivi ed efficaci.

Il lavoro in équipe prevede costanti incontri di verifica del raggiungimento degli obiettivi, per analizzare le criticità, favorire lo scambio d'informazioni e sviluppare proposte di miglioramento.

L'équipe e l'operatore tutor sono il continuo riferimento dell'utente e della sua famiglia per le informazioni inerenti il progetto personalizzato d'assistenza; a tal fine sono programmati anche incontri specifici con le famiglie degli ospiti.

Si pone particolare attenzione alla formazione degli operatori e, ogni anno, il Coordinatore della struttura redige il piano annuale di formazione e aggiornamento degli operatori impiegati in struttura.

3. Sistema Informativo

Il personale impiegato presso la Casa di riposo predispone e conserva in maniera adeguata, anche su supporto informatico i documenti necessari al proprio lavoro: procedure, istruzioni, cartelle cliniche, ecc.

Il gestore è tenuto a raccogliere e ordinare, anche su supporto informatico, dati relativi a caratteristiche e bisogni dell'utenza, pianificazione, svolgimento ed esiti delle attività assistenziali, rendendoli disponibili ai propri Committenti (Comune di Forlì e Distretto Sanitario di Forlì) e agli Organismi di valutazione, per il monitoraggio e la verifica sulla gestione dei servizi.

I servizi della Casa di riposo Orsi Mangelli per la città

Il servizio di produzione e consegna pasti a domicilio

La Casa di riposo Orsi Mangelli comprende anche un centro di produzione pasti per gli utenti della struttura e per gli anziani utenti dei servizi di consegna pasti a domicilio, gestiti dal Consorzio Archimede.

Il servizio persegue l'obiettivo di creare un polo specializzato per la produzione pasti per gli anziani, che sia operante tutti i giorni dell'anno e controllare il rischio di malnutrizione negli anziani.

Le attività comprendono: produzione pasti per gli anziani residenti in struttura e per gli anziani e persone con problemi di autonomia, residenti a domicilio; attività di consulenza e verifica nutrizionale.

Il servizio prevede la consegna a domicilio di pasti allestiti presso il centro cottura specializzato per l'alimentazione di anziani presso la Casa Residenza per Anziani di Vecchiazano. I pasti sono confezionati in appositi bauletti termici che ne conservano la temperatura per almeno due ore e sono trasportati al domicilio degli anziani con l'impiego di automezzi appositamente predisposti. Il servizio di preparazione e consegna dei pasti a domicilio permette a tutti coloro che ne usufruiscono di avere un pranzo da consumare a casa propria tutti i giorni dell'anno. All'interno dei bauletti, gli alimenti sono riposti in vassoi monoporzionamento che ne garantiscono l'igienicità e il controllo della temperatura. **I pasti sono preparati sotto un controllo dietologico qualificato**, che consente di controllare e ridurre fenomeni di alimentazione non corretta. Il momento della consegna, fatta da operatori sociali qualificati, permette di monitorare un'ampia fascia di popolazione anziana soggetta a potenziale rischio, soprattutto coloro che vivono soli.

Al fine di rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze individuali degli utenti, sono previste anche azioni informative per quanto riguarda **le materie prime utilizzate, le modalità di cottura del cibo ed alcune buone norme da adottarsi nella consumazione del pasto**, azioni specifiche rivolte ad anziani che presentano patologie tipiche dell'età senile (diabete, ipertensione, ipercolesterolemia, ecc....), ed attività mirate alla rilevazione del gradimento dei pasti.

Il servizio persegue l'obiettivo prioritario di portare, sin dove possibile, i servizi a casa degli anziani per mantenere il radicamento delle persone nel loro territorio e consentirne la permanenza all'interno della famiglia e delle reti sociali e amicali cui partecipano.

La redazione della pubblicazione nel presente testo è stata curata da,

Paolo Cicognani

(Direttore Casa Residenza per Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli" — Consorzio Archimede soc.coop. Sociale)

L'intero documento è stato realizzato inizialmente col contributo di un gruppo di lavoro così composto:

Rappresentanti degli Ospiti della Casa Residenza per Anziani;

Rappresentanti dei Familiari degli Ospiti della Casa Residenza per Anziani;

Tribunale dei diritti del malato;

Sindacati Pensionati SPI CGLL

Sindacati Pensionati FNIP CISL

Sindacati Pensionati C.U.P.L.A.

Sindacati Pensionati UIL

Associazione dei consumatori ADICONSUM

Associazione dei consumatori ACLI LEGA CONSUMATORI

Associazione di Volontariato VALES

Associazione di Volontariato AUSER

Società Consortile ARCHIMEDE - Forlì

Azienda Sanitaria Locale di Forlì - Servizio Salute Anziani

Comune di Forlì, Settore Politiche Sociali

Maggio 2014

CASA DI RIPOSO
Paolo e Giselda Orsi Mangelli

Via Castel Latino,1
47121 Vecchiazzano - Forlì
Tel 0543 86422
Fax 0543 83070

info@consorzioarchimede.com

Centro Diurno Assistenziale Marte

Via Campo di Marte 34/36

47122 Forlì
Tel 0543 554865
Fax 0543 83070

cdmarte@consorzioarchimede.com