

Carta dei Servizi ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI

Decima Edizione, Gennaio 2025

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

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

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

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

VISION

L'UGR 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. 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;

IMPARZIALITA'

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.

CONTINUITA'

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).

TERRITORIALITA'

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 ETS, 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 – 3 medici - per effetto delle dimissioni del medico dipendente

| Personale operante in UGR ETS (schema indicativo, riferito a dicembre 2023) | |
|---|---------------|
| Qualifica | Totale |
| Direttore Amministrativo | 1 |
| Direttore Sanitario | 1 |
| Amministrativi | 4 |
| Medici | 3 |
| Infermieri | 5 |
| OSS | 23 |
| Psicologi | 1 |
| Animatori | 1 |
| Educatori | 2 |
| Fisioterapisti | 11 |
| Logopedista | 1 |
| Manutentore | 1 |
| Religiosi | 1 |
| Ristorazione | 7 |
| Pulizie/Lavanderia | 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 e casacca bianco 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 A.P.A. (Alloggi Protetti per Anziani)

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

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

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

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

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

Finalità.

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

Obiettivi.

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

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

GIORNATA TIPO

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

- Colazione in camera
- Eventuali bagni programmati del giorno
- Partecipazione libera alle attività ludico-ricreative
- Somministrazione bevande a metà mattina
- Sistemazione nella zona refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo ed eventuali terapie
- Somministrazione della merenda
- Dispensa cena ed eventuale somministrazione terapie

PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

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

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

Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

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

Per la compilazione della scheda anagrafica:

- fotocopia documento d'identità

- fotocopia codice fiscale
- fotocopia tessera sanitaria ed eventuale esenzione ticket
- fotocopia certificato d'invalidità (se in possesso)
- scheda clinica compilata dal medico curante, comprendente:
 - o elenco delle terapie in atto:
 - o diagnosi:
 - o eventuali allergie:
 - o eventuali diete:
 - o ogni altra informazione sanitaria utile.

Per gli aspetti contrattuali:

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

Accoglienza in struttura

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

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

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

Servizi destinati agli utenti degli Alloggi Protetti

La retta mensile per poter disporre degli Alloggi Protetti, a partire dal 01 febbraio 2023, è la seguente:

| | |
|---------------|---|
| Euro 1.350,00 | Alloggio Singolo |
| Euro 2.200,00 | Alloggio Doppio (€ 1.100,00 a persona) |
| Euro 2.100,00 | Alloggio Condiviso (€ 1.050,00 a persona) |
| Euro 1.600,00 | Alloggio stanza doppia uso singolo |

All'ingresso sarà richiesta una cauzione pari ad una mensilità e sarà versata dopo 30 giorni di prova se l'Ospite dovesse risultare idonea a godere di questo servizio. Tale cauzione verrà riconsegnata in caso di dimissione/trasferimento/decesso.

Tali rette comprendono:

- Utenze Comuni; riscaldamento, luce aree generali, climatizzazione, manutenzione ordinaria e straordinaria.
- Utenze Private: Luce, Acqua, telefono privato (fornito su richiesta senza costi aggiuntivi)
- Servizio Assistenziale: sorveglianza, aiuto nell'igiene del mattino, aiuto doccia settimanale.
- Servizio Lavanderia: biancheria letto, teli bagno e asciugamani, biancheria intima e vestiario esterno.
- Servizio ristorazione: Colazione, pranzo e cena con bevande comprese.
- Pulizia: igiene quotidiana dell'alloggio protetto.
- o Servizio di assistenza medica: L'ospite durante la permanenza nell'Alloggio Protetto rimane **in carico al proprio medico di base**, al quale viene messo a disposizione un ambulatorio interno. In caso di necessità urgenti ci si può avvalere del personale medico in servizio dalle 08.30 alle 13.00 e della 14.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì o del servizio di emergenza urgenza/112.

- Assistenza infermieristica: per le prestazioni di tipo infermieristico, gli ospiti si avvalgono delle prestazioni territoriali fornite dall'ATS Val Padana (ADI – SAD). Il personale infermieristico in servizio presso UGR è disponibile per le urgenze, per il controllo dei parametri su indicazione medica, esecuzione prelievi ematici ed inoltre per segnalare ai parenti ed al medico curante eventuali episodi di rilievo e la stessa necessità di visita medica qualora l'interessato non fosse nelle condizioni di farlo autonomamente.

SERVIZI AGGIUNTIVI: vedi descrizione PACCHETTO INFERMIERISTICO.

SERVIZI AGGIUNTIVI: vedi descrizione MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA.

- Assistenza socio assistenziale: l'OSS dedicato agli A.P.A. assiste l'ospite secondo l'organizzazione della struttura. In particolare provvede al monitoraggio dell'avvenuta igiene del mattino e collabora alla doccia settimanale. In caso di emergenza notturna, l'ospite può attivare con il campanello del testatetto della propria stanza l'OSS notturno dell'RSA.

SERVIZI AGGIUNTIVI: vedi descrizione PACCHETTO ASSISTENZIALE.

SERVIZI AGGIUNTIVI: vedi descrizione MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA.

- Assistenza religiosa: Santa Messa settimanale (mercoledì), Santa Confessione su richiesta.

- Attività di animazione: presso il salone il comparto educativo può proporre attività di intrattenimento culturale e religioso, lettura commentata del quotidiano, la S. Messa, festa dei compleanni, tombola alle quali gli ospiti possono partecipare liberamente.

SERVIZI AGGIUNTIVI: vedi descrizione MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA.

Servizio di fisioterapia: E' possibile avvalersi dei trattamenti fisioterapici interni IDR (ex art. 26) previa visita fisiatrica interna (con ricetta SSN visita fisiatrica – prima visita prodotta dal proprio MMG) e successiva programmazione delle sedute nella nostra palestra del piano seminterrato.

Inoltre il fisioterapista interno svolge attività riabilitativa di gruppo due volte alla settimana nel salone al piano terra per ospiti APA in regime di Residenza Assistita con libera partecipazione dei restanti ospiti.

SERVIZI AGGIUNTIVI: vedi descrizione MISURA RESIDENZIALITA' ASSISTITA.

- Servizi generali e pulizia:

- Servizio di parrucchiera e podologo: possono avvalersi del servizio presente in struttura con costi a proprio carico;
- Filodiffusione e sala proiezione, dotata di televisore a grande schermo per l'home theatre;
- Pulizia: il personale addetto svolge il suo servizio tutti i giorni con il seguente calendario:
 - Ore 8.30, rifacimento letti, pulizia mobili e suppellettili, riordino cucinotto, bagno, rifornimento acqua e biancheria pulita.
 - Cambio settimanale della biancheria del letto.

- Servizio mensa

- Il servizio mensa, gestito da primaria società di ristorazione, prevede in loco la preparazione dei pasti, che sono distribuiti da personale addetto alla cucina nei seguenti orari:
 - Colazione: ore 8.15/8.30
 - Pranzo: ore 12,00
 - Cena: ore 18.45
- La somministrazione dei pasti avviene di norma nella sala da pranzo al piano terra.
- In caso di malattia o impedimento, i pasti possono essere consumati presso il proprio alloggio con la presenza di un familiare
- Il menù, esposto in reparto e proposto giornalmente, consente sia a pranzo che a cena, diverse possibilità di scelta, come di seguito elencate:
 - tre primi a scelta – due secondi – tre contorni – frutta di stagione (cotta o fresca) – pane e/o grissini – acqua – vino – caffè e dolce
- I menù vengono variati sulla base delle forniture stagionali e programmati settimanalmente con modulo di 4 settimane, rispettando una dieta equilibrata, legata alle esigenze nutrizionali e di salute degli ospiti. In gran parte il menu settimanale corrisponde allo stesso somministrato per gli ospiti di RSA e CDI.

Le rette NON comprendono:

- Presidi assorbenti
- Trasporti protetti per visite/analisi ed esigenze personali
- Strumenti audiovisivi
- Prestazioni aggiuntive assistenziali/infermieristiche rispetto a quelle sopra indicate (vedi misura Residenzialità Assistita - pacchetto infermieristico e/o assistenziale)
- Assistenza e somministrazione pasti all'interno dell'alloggio protetto (pranzo e cena) in caso di eventi acuti o malessere dell'ospite: tale assistenza è a totale carico del familiare.
- Assistenza diurna e notturna in caso di eventi acuti o malessere dell'ospite che determinano un momentaneo peggioramento del grado di autonomia dello stesso (quindi incompatibile con la permanenza in APA): in tal caso il familiare può portarlo al proprio domicilio o, se preferisce, permanere nell'alloggio per il tempo necessario.
- Medicinali
- Servizio parrucchiera (taglio €7.00 + IVA22% - piega €9.00 + IVA 22% - taglio e piega €15.00 + IVA22% - colore € 15.00 + IVA 22%)
- Prodotti per l'igiene personale

Servizi Aggiuntivi:

A) Misura RESIDENZIALITA' ASSISTITA.

Si tratta di una misura finalizzata a fornire una risposta assistenziale a persone fragili con limitazione parziali delle autonomie, in assenza di una rete di sostegno o con criticità temporanee o persistenti della normale rete di supporto in un'ottica preventiva che intende assicurare la permanenza in un contesto che favorisca il mantenimento della socialità, della vita relazionale, nonché l'adeguato sostegno delle autonomie residue.

Destinatari: anziani/fragili residenti in Lombardia di età ≥ 65 anni, anche con patologia croniche stabilizzate, che si trovano in condizione di difficoltà e necessitano di supervisione e di prestazioni in un ambiente familiare e socializzante.

Incompatibilità:

- invalidi civili 100% con indennità di accompagnamento,
- non deambulanti e/o allettati,
- demenza moderata o severa (CDR > 2),
- grave instabilità clinica,
- disturbi psichiatrici e/o del comportamento e/o di dipendenza.

Prestazioni erogate:

- monitoraggio assunzione farmaci, parametri vitali, controllo peso/idratazione, controllo alvo.
- Prestazioni infermieristiche di base (terapia iniettiva, medicazioni semplici).
- Rieducazione funzionale e attività di prevenzione cadute, attività fisica adattata (AFA), gruppi di cammino.
- Stimolazione per il mantenimento delle capacità cognitive e delle autonomie.
- Supervisione nelle attività di base di vita quotidiana (igiene, bagno, sicurezza).
- Attivazione e/o promozione della partecipazione ad attività culturali, ricreative, religiose, si socializzazione, interne e/o esterne alla struttura.

Remunerazione:

Ad ogni ospite beneficiario della misura viene riconosciuto un voucher giornaliero del valore di € 22.00 per l'acquisto di prestazioni sanitarie per le quali UGR ETS garantisce uno standard di 420 minuti settimanali.

L'attivazione di tale misura può essere richiesta direttamente dall'ospite e/o dal familiare oppure dal personale interno se ne riscontrasse la necessità informando via mail gli uffici ATS Val Padana preposti per la valutazione del caso.

UGR ETS ha la possibilità di erogare un numero massimo di tale misura pari a n. 6 ospiti A.P.A. su 15.

B) PACCHETTI INFERMIERISTICO E/O ASSISTENZIALE.

Dal 2019 UGR ETS ha voluto implementare il servizio assistenziale per gli ospiti A.P.A. che, valutati bisogni e criticità, necessitano dell'erogazione di prestazioni aggiuntive a carico dell'utente quali:

- Prestazioni Assistenziali (costo € 15.00 al giorno) – esecuzione igiene giornaliera, messa a letto pomeridiana, piccole medicazione in collaborazione con il personale infermieristico.
- Prestazioni Infermieristiche (costo € 10.00 al giorno) – preparazione della terapia, somministrazione dei farmaci, esecuzione di terapia intramuscolare e/o endovenosa, prelievi ematici e piccole medicazioni. La fornitura dei farmaci è di competenza dei Familiari i quali vi provvedono, su segnalazione del personale di UGR, con consegna degli stessi presso gli Uffici dell'Ente.

Tali prestazioni aggiuntive possono essere richieste direttamente dall'ospite e/o dal familiare oppure dal personale interno se ne riscontrasse la necessità e possono avere una durata, oltre che indeterminata, anche limitata nel tempo (per es. la durata di una terapia infusiva endovenosa, antibiotica, ecc). Il familiare può richiedere l'apposito modulo di richiesta prestazioni aggiuntive direttamente in Uff. Amministrativo.

| MENU' PERIODO INVERNALE | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|--|
| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
| 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 | | | | | | |
| Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
| Pranzo | Pranzo | Pranzo | Pranzo | Pranzo | Pranzo | Pranzo |

| | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|---|---|---|---|
| Pasta al pomodoro | Pasta alle verdure | Pasta al ragù | Gnocchi pomodoro al Pasta in bianco Minestrina | Spaghetti al tonno | Tagliatelle al ragù | Crespelle Minestrina |
| Polpettone di carne variegato Formaggi | Svizzera al forno | Formaggi | Lonza di maiale tonnata Polpette Formaggi | Filetti di platessa dorati Polpette | Formaggi | Pollo arrosto |
| Insalata mista Carote/ prez. Purè | Insalata mista Spinaci Purè | Insalata mista Zucchine trifol. Purè | Insalata mista Fagiolini Purè | Insalata mista Finocchi gratin Purè | Insalata mista Carote al prezz Purè | Insalata mista Patate al forno Purè |
| Frutta fres/cott | Frutta fres/cott | Frutta fres/cott | Frutta fres/cott | Frutta fres/cot | Frutta fres/cott | Frutta fres/cott |
| Cena | Cena | Cena | Cena | Cena | Cena | Cena |
| Minestrina Passato di stagione | Minestrina Passato di stagione | Minestrina Passato di stagione | Minestrina Passato di stagione | Minestrina Passato di stagione | Minestrina Passato di stagione | Minestrina Passato di stagione |
| Pesce al forno | Uova sode | Involtini | Pizza Formaggi vari | Cordon bleu Formaggi vari | Polpette Formaggi vari | Salumi misti Formaggi vari |
| Purè | Purè | Insalata Catalogna Purè | Insalata Broccoli Purè | Insalata Rape rosse Purè | Insalata Zucchine trif. Purè | 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 famigliari 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, se durante settimana, mentre almeno due giorni prima se festivo. Il pasto è quantificato in €. 10,00 oltre iva, sia pranzo che cena, e verrà fatturato direttamente al famigliare richiedente.

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-therapy. 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 Dr.ssa Tasselli.
- ✓ Acquisto nel settembre 2017 di un nuovo sollevatore pazienti collaboranti ed una sedia doccia
- ✓ Aumento nel corso del 2017 delle ore di Animazione (un educatore a 10 ore settimanali) e di un OSS
- ✓ 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.
- ✓ Acquisto nel 2021 di un apparecchio per ecografia al fine di monitorare al meglio quelle che potrebbero essere le problematiche respiratorie degli ospiti.
- ✓ Nell'anno 2022 acquisto di una seconda barella doccia per l'igiene degli ospiti.
- ✓ Nell'anno 2022 ultimazione dei lavori di ristrutturazione dell'edificio, iniziati nel 2020
- ✓ Nell'anno 2024 inizio degli interventi di riqualificazione energetica dell'edificio sede delle attività di UGR finanziate dal SUPERBONUS 110 ETS.

GESTIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO A FAMILIARI, 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 familiari 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 Familiari per discutere del risultato ottenuto risoluzione di eventuali problemi emersi, suggerimenti e/o proposte. Tutto ciò che viene illustrato e discusso in questi incontri, verrà successivamente verbalizzato.

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

MODULO PER SEGNALAZIONI E RECLAMI

segnalante

NOME _____ COGNOME _____

VIA _____ CAP. _____ CITTA' _____

rapporto con la struttura

OSPITE DEL REPARTO/SERVIZIO _____

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 A.P.A. - U.G.R. E.T.S.
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.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE UNITA' GERIATRICA RIABILITATIVA ETS

