



CARTA DEI SERVIZI dell'UNITA' ABITATIVA "S. ANNA" per solventi

PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di conoscenza e di informazione sull'organizzazione, sulla modalità di funzionamento e sulla qualità complessiva del servizio offerto.

La CARTA DEI SERVIZI è rivolta agli ospiti, ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati e a tutti coloro che vogliono conoscere la struttura.

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e dei Principi Ispiratori

Politica, obiettivi e attività

Il 15 dicembre 1882 il sacerdote don Francesco Spinelli, diede inizio all'Istituto delle Suore Adoratrici del SS. Sacramento il cui carisma è ben espresso in questa frase del Fondatore:

"Adorate con l'amore più ardente l'Augustissimo Sacramento e attingete da Esso la fiamma della carità a servizio del prossimo". L'eccesso d'amore di Dio per l'uomo spinge dunque a raggiungere nelle periferie esistenziali ogni uomo e in particolare chi è a maggior rischio di emarginazione.

Nel suo diario annotava:

"Il giorno 2 giugno del corrente anno 1894 piacque alla Divina Provvidenza che si iniziasse in via di esperimento il piccolo ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda".

Iniziò con la madre di un sacerdote affetta da demenza senile ed organizzò un ambiente sociale capace di accogliere chi soffre. Sin dall'inizio il suo grande desiderio fu quello di offrire una "CASA" e una "FAMIGLIA" alle persone rifiutate ed emarginate, agli ULTIMI.

Amare come Gesù: ecco il principio animatore e normativo della vita delle suore Adoratrici!

Come Gesù si è fatto piccolo per raggiungere l'uomo sin nel suo peccato, così deve essere la loro carità: umile, attenta, "esagerata", disinteressata, audace...

Si tratta di una carità sempre accesa al fuoco dell'Eucarestia adorata e celebrata ogni giorno. *"Gesù è presente ed operante nell'Eucarestia: penetrate e divorate dal Suo amore le mie figlie devono abituarsi a vedere e a servire Gesù Eucarestia in tutti (P. Francesco Spinelli)!"*

A partire da questa eredità, le Suore Adoratrici del SS. Sacramento vivono oggi il loro Carisma promuovendo un servizio al centro del quale viene posta la persona con la sua dignità, le sue esigenze, i suoi bisogni. L'ospite è il soggetto primo di riferimento per cui pensare e organizzare.

L'attività complessiva dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli risponde a criteri educativi-assistenziali e riabilitativi, andando oltre una logica puramente assistenziale, per assumere un'impostazione centrata non solo sulla "cura" (*cure*) ma sulla capacità del "prendersi cura" (*care*) delle persone strutturando le relazioni in un'ottica di sguardo globale all'ospite.

"Nei più bisognosi ravvisò Gesù Cristo"

dal Testamento spirituale, 1910

I nostri Valori

I valori di Casa Famiglia Padre F. Spinelli sono quelli indicati nella Carta dei valori predisposta per i Laici di Casa Famiglia, e qui di seguito integralmente riportati:

L'opera "Casa Famiglia Spinelli", di ispirazione cristiana, prende nome dal Fondatore dell'Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento (SASS), che ha amato e prediletto le persone che non venivano assistite né dagli Enti pubblici né dagli Enti di Beneficienza.

Questa Carta dei Valori ha come fonte principale la Carta dei Valori e della Missione delle SASS, pubblicata nel sito delle SASS.

1. LA DIGNITÀ DELLA PERSONA UMANA

«Con l'incarnazione il Figlio di Dio si è unito in certo modo ad ogni uomo». Ogni persona umana è un valore incomparabile, ha un'altissima dignità che ha le sue radici nell'intimo legame che lo unisce al suo Creatore: nell'uomo risplende un riflesso della stessa realtà di Dio. Si afferma la sacralità di ogni vita umana e il primato della persona sulle cose: esse sono finalizzate a lui e affidate alla sua responsabilità. (Giovanni Paolo II – *Evangelium Vitae*)

Ogni operatore si impegna a mettere al centro del suo agire l'ospite, cercando di mettersi nei panni dell'altro, e di prendersi cura di ogni persona nella sua situazione concreta per rispondere ai suoi reali bisogni per favorire il suo benessere psico-fisico e migliorare la sua qualità di vita.

2. LA RELAZIONE

L'Eucaristia è la Sorgente di vita per ogni uomo, che è un "essere in relazione e di relazione". Da questa Sorgente siamo costituiti "corpo di Cristo" e riceviamo la capacità di **servire l'altro con amore, nell'atteggiamento del dono di sé.** La relazione interpersonale con il "gruppo di lavoro", con i colleghi e con gli ospiti implica una ricchezza di umanità, che significa: **stima di sé e dell'altro, amorevole sollecitudine e responsabilità personale, secondo il principio di gratuità che non vuol dire fare le cose "gratis", ma significa dare spazio al "tocco umano".** «Il grado di umanità e di "civiltà" si misura con l'interesse che ogni individuo ha per l'altro uomo e con la sua sensibilità per la sofferenza altrui. Nei rapporti umani il problema si pone in termini di "comunicazione reciproca» (G. Cicchese – I percorsi dell'altro).

3. L'AGAPE CRISTIANA

"Ogni persona ha un significato tale da non poter essere sostituita nel posto che essa occupa nell'universo delle persone" (E. Mounier – Il Personalismo). Tale è la grandezza di ciascuno.

Riconosciamo in ogni ospite la dignità di persona e di figlio di Dio, e ci lasciamo spingere verso l'altro da un "sovrappiù" di amore", che ci fa essere occhio al cieco, piede allo zoppo... «Il nostro impegno verso la persona sofferente va ben oltre la semplice filantropia. È Dio stesso che ci spinge nel nostro intimo ad alleviare (Benedetto XVI – Discorso 23.01.2016) la miseria» umana e sociale.

4. LA PREDILEZIONE PER GLI ULTIMI

«Tutti siamo chiamati a essere custodi del creato e a chinarci con amore materno e spirito paterno verso i più poveri e i più deboli, perché in loro si trova sempre il volto di Cristo» (Convegno di Assisi, novembre 2013).

Ci poniamo in atteggiamento di attenzione e accoglienza per i più deboli, con sentimenti di compassione, che è un “patire con”, un “sentire con” l’altro. Ci prendiamo cura di ogni persona, “pronti” a coglierne le domande e le esigenze più profonde e a promuoverne la dignità.

5. L’UNITÀ E IL PERDONO

I legami che uniscono gli operatori sono finalizzati a **creare gruppo e unità, nella collaborazione, imparando a perdonare e lasciarsi perdonare.**

Superando gli interessi personali, abbiamo a cuore questi aspetti:

- Curare la relazione interpersonale con tutti, nella prudenza e nel rispetto reciproco;
- Imparare a vivere la disponibilità e la laboriosità;
- Crescere nella corresponsabilità;
- Svolgere il servizio con attenzione premurosa;
- Promuovere la giustizia e la solidarietà.

«Chi porta dentro di sé la forza di Dio, il suo amore e la sua giustizia, non ha bisogno di usare violenza, ma parla e agisce con la forza della verità, della bellezza e dell’amore» (Papa Francesco)

6. LO STILE: ACCOGLIENZA-FIDUCIA-UMILTÀ

Lo stile che caratterizza quest’opera è quello **dell’accoglienza di ogni persona così com’è, della fiducia nel Signore che vede e provvede il necessario ai suoi figli, dell’umiltà che si fonda sulla verità di ciò che siamo.** «Il mondo propone di imporsi a tutti i costi, di competere, di farsi valere ... Ma i cristiani, per la grazia di Cristo morto e risorto, sono i germogli di un’altra umanità, nella quale cerchiamo di vivere al servizio gli uni degli altri, di non essere arroganti ma disponibili e rispettosi. **Cristo indica la via della felicità e questa via è l’umiltà: l’orgoglioso guarda dall’alto in basso, l’umile guarda dal basso in alto.**» (Papa Francesco)

La nostra Storia

Francesco Spinelli nasce a Milano il 14 aprile 1853 da genitori bergamaschi.

Dopo aver frequentato la Scuola elementare a Cremona, inizia gli studi ginnasiali e liceali a Bergamo, con una brillante riuscita.

Il padre lo vede medico perché Francesco è di animo sensibile e generoso verso i poveri, grazie all’educazione ricevuta dalla madre. Ma...egli preferisce essere “medico delle anime”.

Nel 1875, a soli 22 anni, è consacrato Sacerdote e nello stesso anno, in S. Maria Maggiore a Roma, ha l’ispirazione di fondare l’Istituto delle Suore Adoratrici del Santissimo Sacramento. A 29 anni realizza il progetto di Dio e inizia la nuova Congregazione, che ha lo scopo di adorare giorno e notte Gesù Eucaristia e servire i fratelli più poveri, nei quali si deve “RAVVISARE IL VOLTO DI CRISTO”.

Il 6 febbraio 1913 muore a Rivolta d’Adda e subito intorno a lui si diffonde la fama della sua Santità. A Caravaggio il 21 giugno 1992 il Papa Giovanni Paolo II lo beatifica.

La personalità spirituale del Beato Francesco Spinelli viene alla luce nell'arco di un'esistenza identificata con *Cristo obbediente, povero che dona sé stesso sulla croce*.

L'Eucaristia è il punto focale che illumina la vita sacerdotale del fondatore delle Suore Adoratrici e compenetra ogni attività e ogni progetto elaborato dallo stesso Istituto. Infatti due sono gli obiettivi che sempre emergono: AMORE PER L'EUCARISTIA E SERVIZIO AL POVERO, ICONA DI CRISTO.

Casa Famiglia è una delle espressioni di servizio ai più bisognosi, voluta dal Fondatore dell'Istituto. Il Beato ha manifestato una particolare predilezione per le persone affette da handicap fisico, psichico e sensoriale e per gli anziani non autosufficienti.

Lo Spirito di amore e di donazione che hanno illuminato la vita del Fondatore vengono oggi tradotti in criteri operativi dalle Suore e dal personale laico che collabora a Casa Famiglia.

1. Principi ispiratori del progetto socio-sanitario delle Suore Adoratrici

Le Suore Adoratrici del SS. Sacramento vivono il loro Carisma promuovendo un servizio, al centro del quale viene posta la persona con la sua dignità, le sue esigenze, i suoi bisogni. L'ospite è il soggetto primo di riferimento per cui pensare e organizzare.

L'attività complessiva dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli risponde ai criteri educativi-assistenziali e riabilitativi, andando oltre una logica assistenziale, per assumere un'impostazione centrata sulla capacità di "prendersi cura" (*care*) delle persone e di strutturare relazioni in un'ottica di sguardo globale alla persona e non solo, dunque, di "cura" (*cure*).

2. Il fine istituzionale di Casa Famiglia Padre F. Spinelli

Casa Famiglia Padre F. Spinelli, emanazione dell'Istituto Suore Adoratrici, accoglie disabili gravi e gravissimi, con menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali ed anziani non autosufficienti, privilegiando nell'accoglienza le persone a più alto rischio di "abbandono" e di "emarginazione sociale" ed "emergenze familiari".

L'opera è finalizzata ad offrire una risposta globale e integrata ai bisogni degli anziani non autosufficienti e dei disabili ospiti; negli ultimi anni si offre anche un servizio semiresidenziale per disabili (CDD).

Le funzioni si esplicano nella cura, riabilitazione, promozione e sviluppo delle potenzialità e assistenza della persona.

3. Cenni storici

Quando è nata l'accoglienza, nel 1894, l'Istituto si chiamava "Piccolo Ospedale per i cronici di Rivolta d'Adda"; poi si chiamò "Ospizio" e "Ricovero" ed ora "Casa Famiglia Padre F. Spinelli".

Con il consenso del Prefetto e del Comune iniziò la sua attività nel 1896, nel 1906 acquistò dal Comune lo stabile in Via Treviglio (ora Via G. Galilei) chiamato "Cappuccini", perché un tempo Convento di frati, allargando l'accoglienza ad ospiti maschi (circa una cinquantina). Nel 1930 iniziò, nella stessa area, la costruzione del reparto femminile che fu denominato "Padiglione Strazza", in omaggio ad una benefattrice. Nel 1932 anche le donne, accolte nella Casa Madre, vennero trasferite ai Cappuccini.

Gli ospiti, in quell'epoca erano duecento circa.

Nel 1967 il "Ricovero Spinelli" assumeva la denominazione di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli" ed ospitava circa 360 persone, di cui 240 irrecuperabili e bisognosi di ogni cura.

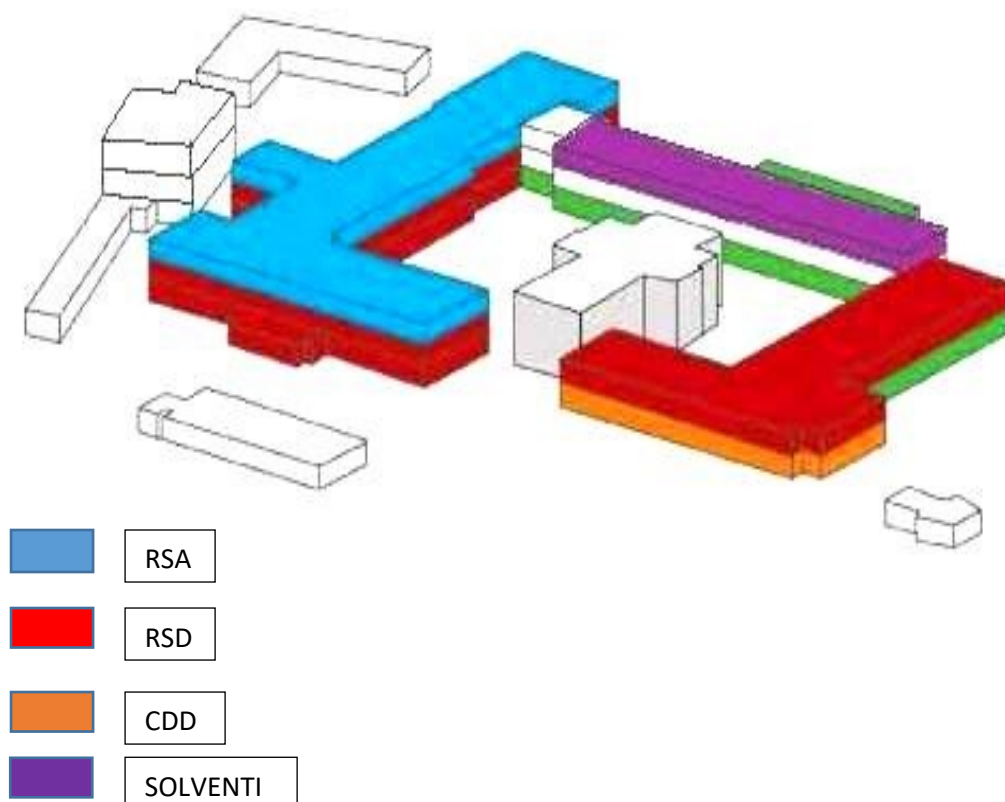
Lungo il corso di vent'anni vennero introdotte altre modifiche sia strutturali sia organizzative e nel 1987 ha inizio una ristrutturazione degli immobili sempre per adeguamento a disposizioni regionali che si susseguono nel tempo fino ad oggi.

4. Le Unità d'Offerta (U.O.)

Attualmente Casa Famiglia Padre F. Spinelli, possedendo i requisiti e gli standard sia strutturali sia gestionali, si configura come:

- a) **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI – R.S.A.** - (48 p.l.) riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. 7/13633 del 14/07/2003 e autorizzazione al funzionamento della Provincia di Cremona Decreto n. 118/Settore III del 02/07/2004. Casa Famiglia Padre Francesco Spinelli è accreditata anche per ulteriori n. 3 posti letto, che unitamente ad altri n. 8 posti letto di nuova identificazione, e oggetto di richiesta di autorizzazione al funzionamento, rappresentano la nuova **Unità Abitativa “S. Anna”** per ospiti solventi.
- b) **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI - R.S.D.** - (93 p.l.) riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. VIII/003702 del 05/12/2006 e autorizzazione al funzionamento dell'Asl della Provincia di Cremona Delibera n. 411 del 14/07/2006;
- c) **CENTRO DIURNO DISABILI - C.D.D. “Sant’Alberto”** – (20 posti) - riferimento atto di accreditamento DGR Regione Lombardia N. VIII/002227 del 29/03/2006 e autorizzazione al funzionamento della Provincia di Cremona Decreto n. 196/Settore III del 14/12/2005.

Il complesso di Casa Famiglia Padre F. Spinelli oggi si presenta secondo lo schema seguente:

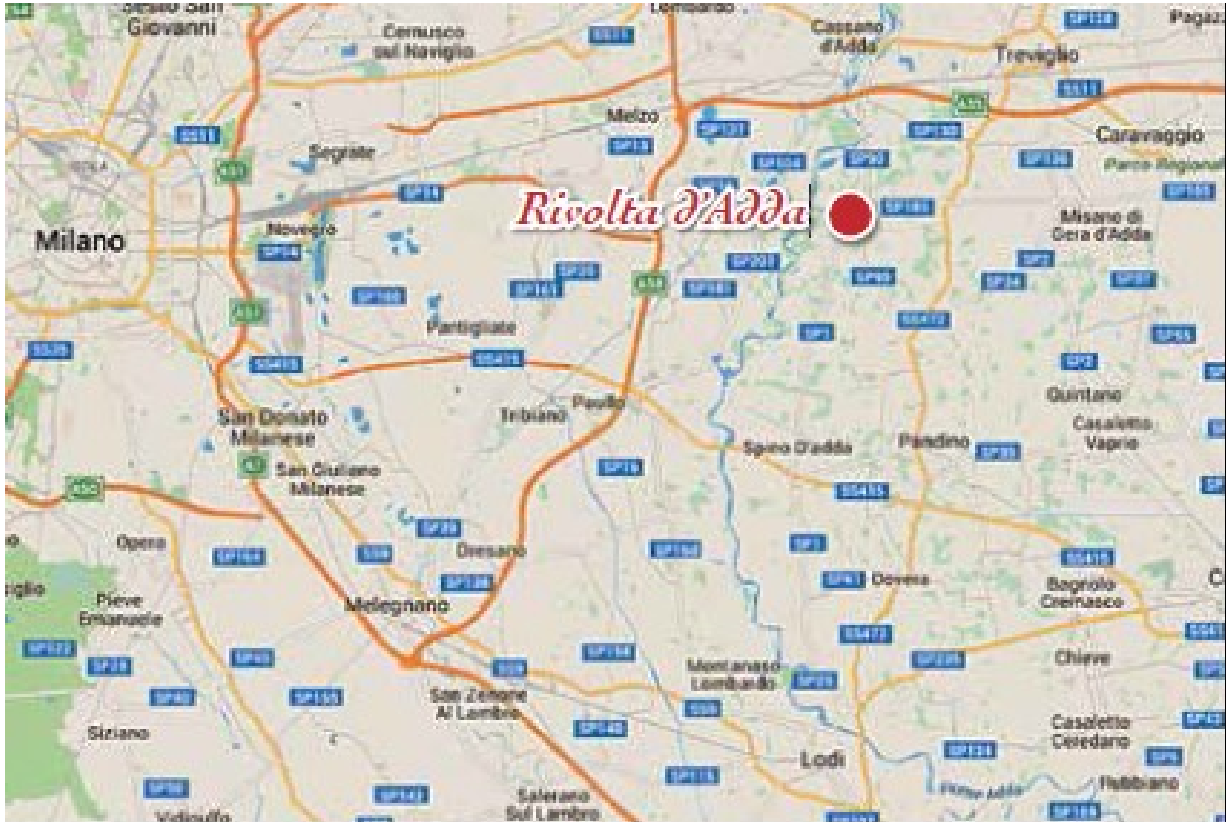


La nuova Unità Abitativa, riservata ad Ospiti Solventi, è denominata “S. Anna” e si trova al secondo piano dell'ala tra la RSA e la RSD

SEZIONE SECONDA

Informazioni sull'Ubicazione, l'Organizzazione, la Programmazione ed i Profili Relazionali

La Struttura



Ubicazione

Casa Famiglia Padre F. Spinelli è ubicata alla periferia orientale di Rivolta d'Adda e dista circa 500 mt. dal suo centro storico.

Nelle sue vicinanze è funzionante un presidio dell'Azienda Ospedaliera di Crema.

L'indirizzo di Casa Famiglia Padre F. Spinelli è il seguente:

Casa Famiglia Padre F. Spinelli

Via Galileo Galilei, 18
26027 RIVOLTA D'ADDA (Cr)
tel. 0363/77022 - fax 0363/370264
E-mail: segreteria@casafamigliaspinelli.com
PEC: casafamigliaspinelli@pec.suoreadoratrici.it
Sito: www.casafamigliaspinelli.com

L'Istituto può essere raggiunto, con mezzi pubblici, con autobus e ferrovia.

Le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di **Treviglio** e **Cassano d'Adda**, dalle quali è necessario prendere poi l'autobus per **Rivolta d'Adda**.



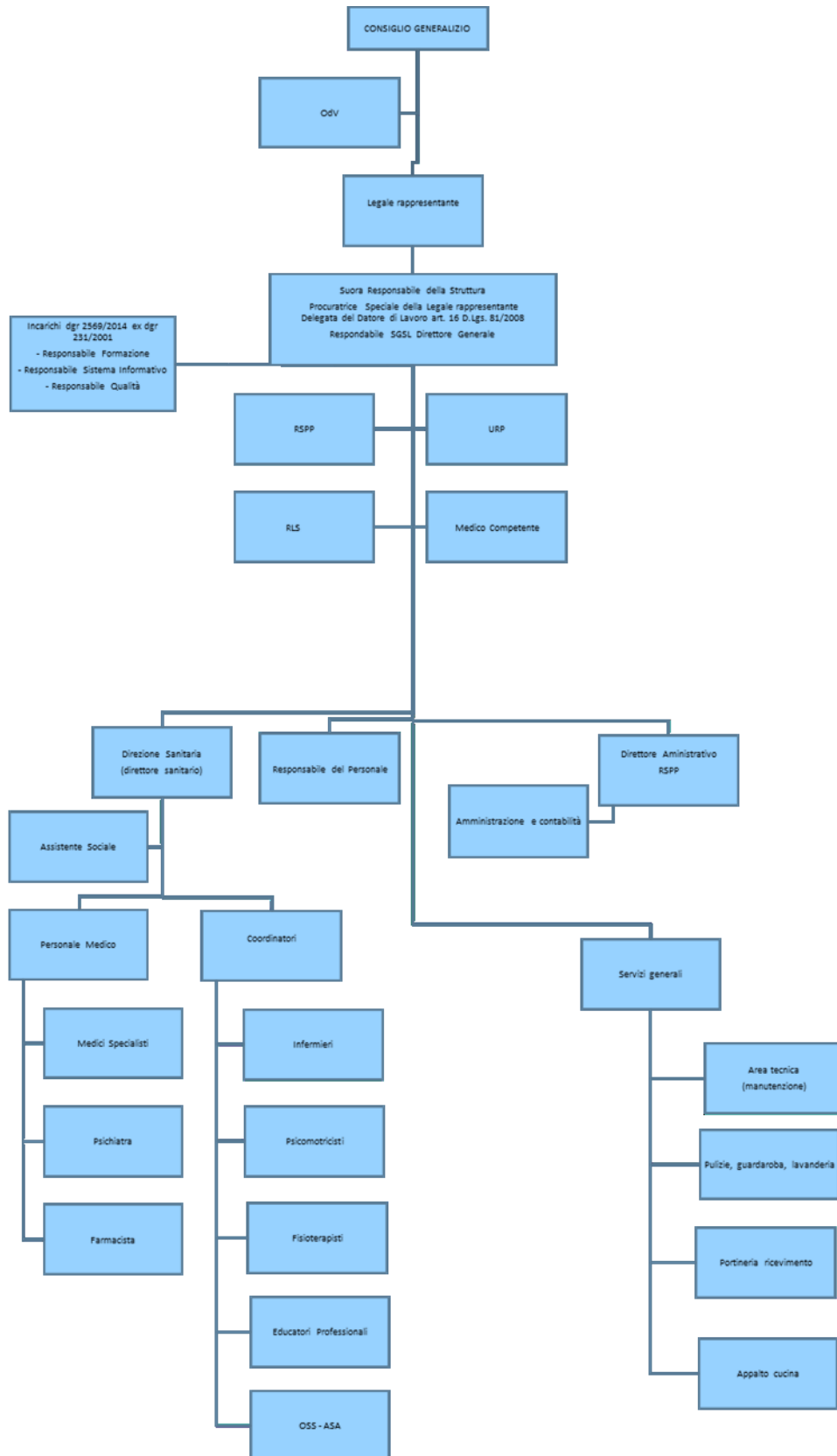
L'organizzazione e la programmazione

1. Gli aspetti organizzativi dell'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli

L'Istituto Casa Famiglia, quale Ente preposto per l'accoglienza di anziani non autosufficienti e per portatori di gravi e gravissime disabilità fisiche, psichiche e sensoriali, è organizzato sul modello della "community care". L'insieme delle regole che presiedono al funzionamento dell'Istituto deve intendersi quale realtà complessa, caratterizzata, nel proprio assetto organizzativo, dalla presenza di due aree:

- *l'area socio sanitaria*, comprensiva delle attività mediche, infermieristiche, riabilitative e delle attività socio-educative e di promozione dell'autonomia
- *l'area alberghiera*.

La struttura organizzativa dell'Istituto Casa Famiglia, quale definizione dell'assetto gerarchico funzionale che deve rappresentare le logiche di attribuzione e divisione delle responsabilità, può quindi essere sinteticamente rappresentata come segue:



Il profilo relazionale

2. Profili di programmazione

Nell'ambito dei servizi che Casa Famiglia Padre F. Spinelli offre, assume particolare rilievo il profilo della programmazione, che partendo dai criteri offerti dalla metodologia educativa e riabilitativa, proprie della *Mission* dell'Istituto, presidia, sia nella formazione che nell'assetto organizzativo (cultura organizzativa) il principio-valore del primato dell'ospite, persona unica e irripetibile.

– Rapporto con gli Enti

L'Istituto, nell'ottica di una qualificata risposta ai bisogni degli ospiti, mantiene, soprattutto per quanto riguarda i disabili, uno strutturato rapporto con gli Enti Locali, ai sensi della normativa in vigore. L'ATS di riferimento è quella della Val Padana, che agisce di concerto con l'ASST di Crema, soprattutto per competenze di referenza socio-sanitaria e di vigilanza.

Altri Enti di riferimento sono la Regione Lombardia e l'Amministrazione Provinciale di Cremona.

Si sottolinea inoltre come i Comuni, anche tramite i rapporti con l'Ufficio di Piano (per quanto concerne il territorio cremasco), siano per Casa Famiglia un importante interlocutore sia in termini di progetto di vita dell'ospite, per il tramite dei servizi sociali che hanno in carico la persona, sia come referente amministrativo, per quanto attiene il pagamento della retta, lasciando all'Ente Locale di rivalersi, nella linea delle proprie determinazioni e scelte in base ai regolamenti in vigore, sull'ospite ed eventualmente sui familiari.

– Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente sulla tutela dei diritti personali. I dati sensibili potranno essere trasmessi ad altri soggetti pubblici esclusivamente per lo svolgimento delle rispettive funzioni istituzionali, qualora sia previsto da specifiche disposizioni di legge.

Come previsto dal D.Lgs. 30.06.2003 n° 196 l'ospite ha il diritto di:

- Conoscere tutti i dati personali in possesso della struttura e le modalità di trattamento, nonché di opporsi al trattamento dei dati che lo riguardano e alla riservatezza (**Allegato n. 1**)
- Autorizzare al trattamento delle immagini fotografiche (**Allegato n. 2**)
- Autorizzare ad effettuare videoregistrazioni (**Allegato n. 3**)
- Autorizzare l'apertura della corrispondenza proveniente da altri enti (**Allegato n. 4**)
- Autorizzare ad effettuare uscite concordate (**Allegato n. 4**)

Variazioni di indirizzo

I familiari degli ospiti sono tenuti a segnalare TEMPESTIVAMENTE all'Amministrazione di questo Istituto eventuali cambiamenti di indirizzo e/o numero telefonico. In caso contrario l'Istituto declina ogni responsabilità per il mancato recapito di comunicazioni urgenti.

Si invita inoltre a far presente variazioni importanti circa la rete familiare della persona inserita in struttura.

– Organi di tutela e verifica

Ufficio di relazioni con il pubblico (U.R.P.)

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 17, mentre il sabato mattina dalle 10 alle 12, ed è ubicato nella palazzina adiacente l'ingresso pedonale di Casa Famiglia Padre F. Spinelli.

E' coordinato da una Responsabile, coadiuvata da addetti amministrativi.

Compito dell'ufficio è quello di:

- fornire ogni notizia utile alla conoscenza dell'Istituto, alle modalità di ammissione e di dimissione,
- illustrare l'organizzazione delle U.A., nonché le modalità di statuizione di rapporti amministrativi;
- garantire, previo appuntamento concordato, la possibilità di visitare la struttura e le U.A.;
- tenere i contatti con i familiari degli ospiti, per quanto attiene problematiche di natura giuridico-amministrativa e contabile;
- rispondere ad ogni richiesta che il cittadino pone alla struttura, in merito ad ogni attività ad essa attribuita;
- raccogliere, tramite la compilazione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio stesso o tramite altra forma scritta, le richieste di documentazione da produrre.

Compito dell'ufficio è inoltre quello di raccogliere segnalazioni di lamentele e disservizi tramite appositi moduli e stabilire le azioni da intraprendere per qualunque espressione di insoddisfazione, che richieda una risposta.

Alla segnalazione deve essere data risposta in via breve, verbale o per iscritto, comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della segnalazione/reclamo. (**Allegato n. 5**).

L'ufficio implementa un sistema di analisi dei reclami pervenuti e raccoglie informazioni circa eventuali segnalazioni nelle *customer satisfaction* con la finalità di orientare le decisioni relative al miglioramento della qualità dei servizi, anche attraverso la riprogrammazione del processo organizzativo.

SEZIONE TERZA

La tipologia dell'Offerta

RICOVERO IN REGIME DI SOLVENZA DI PERSONE ANZIANE O FRAGILI

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società.

Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano all'anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporto ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale, mass-media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di esse quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- **il principio di “eguaglianza sostanziale”**, enunciato nell’articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene *compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana*. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l’arco della vita;
- **il principio di solidarietà**, enunciato dall’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene *compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale*.
A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- **il principio del “diritto alla salute”**, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene *compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti*.
Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (O.M.S.) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Si riporta di seguito la Carta dei Diritti della Persona Anziana (Allegato D della D.G.R. n. 7/7435 del 14/12/2001) che costituisce parte integrante e sostanziale della Carta dei Servizi di Casa Famiglia.

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 "deciderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
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	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a

miglior garantisce il recupero della funzione lesa.	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 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.

1. Il servizio: titolo d'accesso e tipologia di posti

La nuova Unità Abitativa "S. Anna" per Solventi di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, ha una recettività di 11 posti letto, 3 dei quali accreditati, mentre 8 solamente autorizzati.

In questa unità si potranno ospitare persone anziane non autosufficienti, con età superiore ai 65 anni, non assistibili a domicilio, con disabilità fisica, psichica, sensoriale, dipendenti da qualsiasi causa misurata dalla Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (S.OS.I.A.), ma anche soggetti fragili. In casi di assoluto bisogno socio-sanitario-assistenziale, la struttura può mettere a disposizione i propri posti letto in regime di solvenza.

In coerenza alle caratteristiche dei bisogni individuali, verranno garantite agli ospiti prestazioni ad elevato grado di integrazione sanitaria (mediche, educative, riabilitative, infermieristiche, socio-assistenziali) sulla base di programmi individualizzati che vedranno il coinvolgimento degli ospiti, dei familiari o dei soggetti tutelanti le persone stesse.

2. Qualità della vita degli ospiti

All'interno dell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi, così come in ogni U.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, ogni intervento professionale e operativo è finalizzato a garantire la qualità di vita dell'ospite, che gli permetta di mantenere le autonomie residue, di sentirsi all'interno di una realtà familiare attenta ai suoi bisogni e di favorire il senso di appartenenza al contesto di Casa Famiglia. Gli indicatori specifici di Qualità della Vita fanno riferimento agli otto domini del modello di Qualità della Vita: il benessere emozionale, le relazioni interpersonali, il benessere materiale, lo sviluppo personale, il benessere fisico, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, i diritti (R. Schalock e colleghi, 2000).

3. Finalità

L'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi persegue le seguenti finalità:

- accogliere, in modalità residenziale, persone anziane non autosufficienti, bisognose di cura, di assistenza e di riabilitazione ed offrire una risposta globale e integrata ai bisogni fisici, affettivi ed intenzionali degli anziani non autosufficienti;
- promuovere e valorizzare il complesso delle risposte concernenti la presa in carico e la cura personale;
- promuovere e garantire il benessere esistenziale dell'anziano, con particolare attenzione alle dimensioni della corporeità, dell'affettività, dell'intenzionalità;
- garantire, nel limite del possibile, il mantenimento dell'autonomia e dell'autosufficienza, per poter promuovere il benessere, soprattutto esistenziale della persona.

4. Metodologia di Lavoro: il modello di intervento e il lavoro d'equipe multiprofessionale

Le metodologie e le tecniche cliniche adottate, basate sull'evidenza scientifica, sono tutti strumenti utilizzati per migliorare e stabilizzare i livelli di benessere delle persone anziane e progettare interventi di tipo assistenziale.

Per questo motivo abbiamo adottato un modello di presa in carico delle persone anziane basata sugli indicatori della Qualità di Vita, secondo un approccio ecologico e fortemente centrato sui bisogni della persona. Gli indicatori specifici di qualità fanno riferimento agli otto domini del modello di Qualità della Vita in base alle indicazioni del OMS.

Ogni progetto di presa in carico per le persone anziane viene attuato in riferimento a Linee Guida per l'assistenza della persona anziana.

L'equipe di lavoro multidisciplinare è il centro principale di progettazione dei programmi per le persone anziane.

L'equipe, valutando le caratteristiche cliniche e i bisogni assistenziali, definisce in modo individualizzato, con la persona anziana e/o i familiari, il piano d'intervento più appropriato. L'equipe multiprofessionale si incontra a cadenza settimanale o quindicinale ed è composta da personale altamente qualificato per garantire agli anziani prestazioni ad elevato grado di integrazione.

Le figure professionali operanti nell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi sono le seguenti: medici, infermieri, educatori professionali, operatori socio sanitari, ausiliari socio assistenziali, fisioterapisti, psicomotricista, musicoterapista.

5. Organizzazione, coordinamento e personale delle Unità d'Abitativa "S. Anna" per solventi di Casa Famiglia Spinelli

Funzionigramma

Le professioni sanitarie della **Casa Famiglia Padre Spinelli** si articolano in 3 livelli:

- **livello professionale** che afferisce alla responsabilità dell'operatore professionale, quali: Medico, Psichiatra, Infermiere, Ausiliario Socio Assistenziale, Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, ed altri professionisti sanitari non medici, coadiuvati dal personale di supporto;
- **livello di coordinamento** dove la responsabilità è affidata alla figura dell'operatore professionale sanitario esperto, mentre la cui funzione manageriale è in progressivo sviluppo; nell'organizzazione della struttura del Servizio per le professioni sanitarie è previsto che il ruolo di coordinatore sia trasversale alle diverse professioni.
- **livello di direzione** per le professioni sanitarie che afferisce al Medico Responsabile Sanitario.

CONSIGLIO GENERALIZIO

- Individua e stabilisce le linee strategiche dell'Istituto.

LEGALE RAPPRESENTANTE

- Assicura il rispetto delle normative di settore e, unitamente alla Suora Responsabile della struttura, dà attuazione alle indicazioni ed alle linee strategiche stabilite dal Consiglio Generalizio.

SUORA RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

- Garantisce il rispetto della *Mission* da parte di tutte le componenti della struttura e ha la responsabilità complessiva della struttura, agendo anche come Procuratrice Speciale della Legale Rappresentante, Delegata dal Datore di Lavoro e Responsabile del SGSL.
- Rappresenta la struttura nei confronti delle Istituzioni (Regione, Provincia, Comune, ATS).
- In collaborazione con il Responsabile Sanitario, lo Psichiatra, e l'Assistente Sociale valuta le domande di ingresso e l'ammissione degli Ospiti e la presa in carico globale del soggetto.
- Coordina le direttive principali sull'organizzazione e la qualità dei Servizi sanitari, assistenziali e socio-educativi, presiede alla gestione del personale collaborando con la responsabile del personale, effettua la valutazione degli aspetti economici della gestione.
- Garantisce gli approvvigionamenti di materiale necessario al servizio e la distribuzione delle risorse economiche alle diverse U.O.
- E' responsabile dell'U.R.P.
- Effettua con il Responsabile del Personale i colloqui di lavoro del personale.
- Coordina e valuta il personale amministrativo e di segreteria.
- E' il riferimento organizzativo per visite conoscitive alle U.O. da parte di chi ne mostri interesse ed, a seconda dell'interlocutore e delle sue esigenze, garantisce direttamente l'accompagnamento e la visita o incarica persone specifiche dell'area sanitaria e/o socio-educativa.

RESPONSABILE SANITARIO

- Ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni socio-sanitarie.
- Valuta, con la Responsabile della struttura, lo Psichiatra, l'Assistente Sociale, il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa e le dimissioni degli Ospiti.
- Ha la responsabilità, con i medici, della gestione clinica e della presa in carico dell'ospite nonché dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (F.A.S.A.S.) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza comprese le schede S.I.DI. e S.O.S.I.A.
- Gestisce il coordinamento operativo di tutte le attività socio-sanitarie.
- Garantisce l'applicazione e il rispetto dei protocolli e delle procedure adottate e validate dall'ATS.
- E' responsabile della gestione della documentazione sanitaria.
- Gestisce i rapporti con gli enti per quanto di sua competenza.
- Gestisce farmaci e presidi in collaborazione con la farmacista.
- E' responsabile dell'attività igienico – sanitaria: condizioni igieniche della struttura, raccolta e smaltimento rifiuti speciali, collaborazione con RSPP nel controllo norme di sicurezza.

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

- Gestisce la documentazione contabile della casa, gli adempimenti amministrativi e retributivi relativi al personale dipendente e ai collaboratori.
- Effettua e riceve i pagamenti.
- E' responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

RESPONSABILE DEL PERSONALE

- Collabora con la Responsabile della struttura e con il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della struttura.
- Partecipa ai colloqui di lavoro del personale e collabora alla valutazione periodica dello stesso.

- Gestisce l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali ed infermieristici e il coordinamento operativo di tutte le attività.
- Collabora alla stesura e controllo dei piani di lavoro ed elaborazione della turnistica.
- Gestisce l'organizzazione e il coordinamento dei Coordinatori di U.A.
- Verifica l'applicazione dei protocolli e ne cura, in collaborazione con gli altri professionisti e la Direzione Sanitaria, l'aggiornamento e la revisione.
- Organizza e supervisiona le attività di tirocinanti e nuovi assunti.
- Si occupa della formazione continua del personale.
- Partecipa, se necessario, agli incontri sindacali e mantiene rapporti con le RSU interne ed esterne.

COORDINATORE UNITÀ ABITATIVA

- Garantisce il rispetto della *Mission* da parte di tutti gli operatori dell'U.A. e riferisce alla Direzione la situazione degli stessi.
- Supervisiona le attività delle diverse figure professionali operanti a livello di U.A..
- Garantisce la centralità dell'ospite e l'impegno alla promozione della qualità di vita dell'ospite.
- Organizza l'accoglienza dell'ospite in collaborazione con il Servizio Sociale e ne cura il progetto di accoglienza per l'inserimento.
- Tiene i rapporti con il personale sanitario e sociale.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Cura il mantenimento dei rapporti con i familiari.
- Svolge l'attività delegata di Preposto ai sensi della normativa in materia di sicurezza sul lavoro

MEDICO

- Offre assistenza medica generica agli ospiti anche relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci e accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali).
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora con le altre figure professionali presenti in struttura (Infermiere, Terapista della Riabilitazione, Operatore Assistenziale, Educatore Professionale) per concertare con questi le modalità di intervento più idonee e si confronta con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'ospite.
- Gestisce i colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti, con i familiari o tutori o amministratori di sostegno dell'ospite.
- Cura e aggiorna la documentazione socio-sanitaria (FA.S.A.S.) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'ATS di competenza.
- Redige nei tempi e modi richiesti dalla Regione le schede S.I.DI. e/o S.O.S.I.A. per ogni ospite, secondo la normativa vigente.

PSICHIATRA

- Supervisiona la presa in carico dell'ospite relativamente a tutte le necessità di intervento cognitivo-comportamentale da parte del personale educativo assistenziale.
- Prescrive gli interventi e coordina l'attività delle educatrici professionali, e delle psicomotriciste.
- Valuta con il Responsabile Sanitario, la Responsabile della struttura, l'Assistente Sociale il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa.
- Collabora e si confronta con i colleghi e aggiorna, per la sua parte, il FA.S.A.S.
- Valuta con l'equipe il possibile inserimento di un nuovo ospite.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Svolge il colloquio di accoglienza iniziale, insieme alla Direzione Sanitaria e all'Assistente Sociale.

- Svolge, al bisogno o su richiesta, colloqui di sostegno ai familiari.

FISIATRA

- Prende in carico l'ospite relativamente a tutte le necessità di intervento riabilitativo, previa valutazione.
- Formula il Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) e coordina l'attività delle fisioterapiste.
- Collabora e si confronta con i colleghi e aggiorna, per la sua parte, il FA.S.A.S.

FISIOTERAPISTA

- E' responsabile dell'attuazione del programma di riabilitazione.
- Pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive.
- Propone l'adozione di protesi e ausili, ne addestra all'uso, ne verifica l'efficacia occupandosi anche della relativa fornitura..
- Verifica le rispondenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del FA.S.A.S.
- Partecipa alle riunioni di equipe.

INFERMIERE

- Collabora con il Coordinatore, il Responsabile del personale e con il medico.
- Garantisce la rilevazione continua del bisogno assistenziale dell'ospite e la corretta esecuzione delle procedure infermieristiche.
- Attribuisce compiti nell'ambito delle competenze professionali al personale di supporto, nel rispetto del ruolo del coordinatore.
- E' responsabile della conservazione e della compilazione, per la sua parte, del FA.S.A.S.
- E' responsabile della corretta conservazione e somministrazione dei farmaci e controlla il rispetto delle diete.
- Partecipa alle riunioni di equipe.
- Collabora alla stesura dei Piani di Lavoro e alla elaborazione e revisione dei Protocolli in uso.

OPERATORE SOCIO SANITARIO – OSS –

- Garantisce l'assistenza diretta all'ospite per il mantenimento dell'igiene e del benessere della persona e svolge dei servizi di accompagnamento negli spostamenti degli ospiti.
- Cura la pulizia e l'igiene ambientale.
- Fornisce aiuto al personale infermieristico, sotto la sua diretta responsabilità, relativamente alla somministrazione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso.
- Realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico (rilievo parametri vitali, medicazioni semplici).
- Collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale (es. Stimolazione basale).
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del FA.S.A.S.
- Partecipa alle riunioni di equipe.

AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE – ASA –

- Garantisce l'assistenza diretta all'ospite per il mantenimento dell'igiene e del benessere della persona e svolge dei servizi di accompagnamento negli spostamenti degli ospiti.
- Fornisce aiuto nella vita di relazione.
- Cura l'igiene e la pulizia personale dell'ospite.
- Cura l'igiene dell'ambiente.

- Distribuisce i pasti e garantisce aiuto alle funzioni alimentari.
- Svolge prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del FA.S.A.S.
- Partecipa alle riunioni di equipe.

EDUCATORE PROFESSIONALE

- Programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia o al mantenimento delle abilità residue.
- Programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno delle U.A., in modo coordinato e integrato con altre figure professionali presenti, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, del Tutore, Curatore o Amministratori di Sostegno.
- Opera un'azione di promozione sociale con i soggetti, la famiglia e il territorio e organizza l'attività educativa per gli ospiti.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del FA.S.A.S.
- Partecipa alle riunioni di equipe.

PSICOMOTRICISTA

- Collabora con l'équipe multiprofessionale formata dalle figure sanitarie della riabilitazione, dallo Psichiatra e dai sanitari interni alla struttura.
- Partecipa alle riunioni per la stesura del PEI.
- Gestisce trattamenti personalizzati sulla base dell'approccio psicomotorio.
- Si avvale di un proprio setting terapeutico, flessibile in rapporto agli obiettivi della terapia ed alle caratteristiche dell'ospite.
- E' responsabile, per la sua parte, della compilazione del FA.S.A.S.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

- Cura le relazioni con il pubblico.
- Registra e verifica la turnazione di tutti gli operatori in collaborazione con il Responsabile del Personale.
- Cura la documentazione per l'inserimento e la dimissione degli ospiti.
- Gestisce e programma richieste di esami e visite periodiche per il medico del lavoro.
- Cura la contabilità: fatturazione, registrazione, gestione documenti, gestione clienti e fornitori comprese le rendicontazioni verso ATS, bonifici, controllo conti correnti.
- Gestisce la cassa quotidiana per le spese degli ospiti.
- Effettua le rilevazioni contabili per la gestione del personale.
- Effettua le rendicontazioni trimestrali e annuali.
- Controlla le scadenze contrattuali.
- Gestisce ingressi e dimissioni degli Ospiti con utilizzo della **Carta** Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario (C.R.S.-S.I.S.S.) per la parte amministrativa.
- Cura l'invio dei flussi S.I.D.I e Scheda Osservazione Intermedia Assistenza (**S.OS.I.A.**) in collaborazione con il personale medico.
- Cura la corrispondenza con gli Enti per la gestione amministrativa degli ospiti e le relative fatturazioni.
- Cura l'emissione dei rendiconti, a fine anno, delle schede personali degli ospiti.
- Cura l'emissione della certificazione annuale, attestante le spese sanitarie supportate dagli ospiti o dai loro familiari, detraibile dalla dichiarazione dei redditi.
- Si attiva per il recupero crediti.
- Effettua analisi di bilancio con la rielaborazione dei dati per le rendicontazioni annuali e i bilanci di previsione per centri di costo.

- Verifica gli standard strutturali e gestionali per le rendicontazioni.
- Cura la documentazione L. 81/08, L. 123/07, L. 231/01.
- Mantiene i rapporti con i consulenti per le relazioni con gli Enti.
- Partecipa ai corsi di formazione interni proposti dalla struttura.

ASSISTENTE SOCIALE

- Svolge segretariato sociale fornendo indicazioni di base sull'U.O. e sulle modalità di inserimento in lista d'attesa, anche presentando e mostrando la struttura alle persone interessate.
- Valuta con il Responsabile Sanitario, la Responsabile della struttura, lo Psichiatra il possibile inserimento di un soggetto in lista d'attesa.
- Cura la raccolta della documentazione per l'inserimento in lista d'attesa e la gestione della stessa.
- Svolge il colloquio iniziale per l'inserimento di nuovi Ospiti, unitamente al Responsabile Sanitario ed allo Psichiatra;
- Tiene i rapporti con gli Enti Locali relativamente alla situazione degli ospiti e familiari/tutori o amministratori di sostegno.
- Per conto degli Ospiti si fa carico dell'accompagnamento nella predisposizione di eventuali pratiche burocratiche di segretariato sociale (richiesta invalidità, L. 104, indicazioni per procedura di richiesta nomina Tutore/Amministratore di Sostegno...).
- Tiene i contatti con i vari Servizi e le persone per l'ingresso del nuovo Ospite in struttura.

ADDETTO ALLE PULIZIE

- Svolge attività di pulizia e igiene degli ambienti in generale (servizi igienici, corridoi, scale, vetri, armadi, ecc.).

MANUTENTORE

- Riceve, tramite la Direzione, dalle U.A. le richieste di interventi di manutenzione ordinaria.
- Esegue le attività di manutenzione delle apparecchiature e degli spazi di lavoro, interni ed esterni alla struttura.
- Si occupa del ricevimento, stoccaggio e distribuzione dei presidi e altro materiale in uso nelle U.A. (detersivi, biancheria,...) .
- Guida e cura la manutenzione ordinaria dei mezzi di trasporto della struttura.

ADDETTO AL GUARDAROBA E LAVANDERIA

- Svolge attività di lavaggio, asciugatura e stiratura degli indumenti personali degli Ospiti, e delle divise dei medici.
- Svolge attività di lavaggio, asciugatura e stiratura della biancheria da bagno degli Ospiti, dei tovagliati delle U.A. e della Chiesa.
- Esegue piccoli lavori di rammendo e cucito.

ADDETTI ALLA PORTINERIA

- Risponde al telefono.
- Mette in comunicazione il pubblico con la struttura.
- Vigila sul flusso in entrata ed in uscita dalla struttura.
- Tiene i rapporti con la segreteria e gli uffici interni.
- Riceve le merci al di fuori degli orari di ufficio.

5 Il Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FA.S.A.S)

Il FA.S.A.S individuale è uno strumento di lavoro cartaceo che accompagna l'ospite dall'ingresso alla dimissione ed è importante per programmare, realizzare, monitorare e verificare gli interventi concordati con l'anziano e/o la sua famiglia.

Il fascicolo è composto da differenti aree:

- Anamnesi
- Assessment
- Progetto Individualizzato (P.I.)
- Pianificazione degli interventi: Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), comprensivo anche degli eventuali interventi educativi ed abilità;
- Programma Riabilitativo Individuale (P.R.I.)
- Diario
- Modulistica
- Foglio unico terapia

5.1 Anamnesi

Raccolta dei dati pregressi: clinici, sociali, psicologici, relazionali e funzionali dell'ospite all'ingresso. E' riferita ai singoli professionisti coinvolti nel percorso di cura e assistenza.

5.2 Assessment

E' un processo di valutazione che ha l'obiettivo di conoscere e comprendere lo stato clinico, le capacità e i bisogni della persona anziana.

Viene effettuato dai diversi professionisti che compongono l'equipe di cura e assistenza con l'utilizzo di scale di valutazione specifiche standardizzate. Consente di definire il Progetto Individuale, la Progettazione e la Pianificazione degli Interventi.

5.3 Progetto Individualizzato (P.I.)

Il Progetto Individuale per ogni ospite viene redatto entro 30 giorni dall'ingresso nell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi modulato alle specifiche esigenze di ciascuno con la prospettiva di un miglioramento della Qualità della Vita. Attraverso il Piano Individualizzato si garantisce all'ospite il mantenimento e la promozione delle proprie abilità nell'orizzonte di un compiuto divenire esistenziale.

Il P.I. garantisce il monitoraggio delle comorbidità e prevenzione delle complicanze cliniche ad esse correlate e sulla base delle valutazioni dei bisogni emersi definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili con i rispettivi indicatori e la definizione dei tempi di verifica per ciascun obiettivo.

Il P.I., condiviso con l'ospite, con il Familiare o il Tutore/Amministratore di Sostegno, dà evidenza anche alle rivalutazioni che devono svolgersi ogni qualvolta si renda necessario e comunque con una periodicità non superiore a 6 mesi.

5.4 Pianificazione degli interventi (P.A.I./ P.R.I.)

Il P.A.I. è fondamentale per la definizione degli interventi assistenziali da realizzare in favore dell'ospite. Il P.A.I., che ha una valenza assistenziale clinica e riabilitativa, tiene conto anche delle attività animative e occupazionali consone all'ospite e contiene altresì un progetto di promozione e mantenimento delle relazioni fra ospite e rete familiare, amici, volontari. Il P.A.I. viene aggiornato ordinariamente, contestualmente al P.I., ogni 6 mesi, mentre il FA.S.A.S, nella parte socio sanitaria e in quella socio assistenziale, almeno mensilmente o al verificarsi di un evento di rilevanza clinico/assistenziale/educativa .

L'intervento socio sanitario e socio assistenziale progetta e verifica attività mirate al mantenimento e al consolidamento delle capacità e delle condizioni personali che si riferiscono a:

- "cura del sé", relativamente alla propria persona (igiene) e alle condizioni personali di salute;
- gestione della vita quotidiana, attraverso la promozione e il supporto nel compimento degli atti essenziali;

- tutti gli interventi socio sanitari e riabilitativi atti a promuovere e a supportare il benessere fisico, psichico ed esistenziale della persona disabile.

All'interno del PAI rientrano anche gli eventuali interventi educativo-animativi legati al mantenimento delle abilità tenendo in considerazione anche i bisogni di ciascun ospite.

Nello specifico infatti, l'intervento psicoeducativo è indirizzato a promuovere l'apprendimento di nuove abilità utili alla vita quotidiana (obiettivi costruttivi), il mantenimento delle abilità possedute attraverso l'esercizio funzionale (obiettivi di mantenimento), la strutturazione dell'ambiente secondo le caratteristiche di funzionamento del singolo ospite (obiettivi ambientali-contestuali), il decremento dei disturbi del comportamento e della condotta secondo il modello di trattamento meno restrittivo (obiettivi di decremento).

Il P.R.I. è fondamentale per la definizione degli interventi riabilitativi da realizzare in favore dell'ospite. Il medico fisiatra, su indicazione del medico di U.A., valuta l'ospite dopo il suo ingresso in struttura e articola un piano di trattamento fisioterapico che viene attuato, a seconda delle modalità e dei tempi indicati, dai terapisti della riabilitazione. E' rivolto al mantenimento e/o riattivazione di competenze motorie residue e a problematiche di carattere respiratorio o di deglutizione. Viene valutata, e nel caso attuata, la prescrizione di ausili personalizzati.

5.5 Diario

Nel diario gli operatori dell'equipe riportano tutti gli eventi riguardanti l'evoluzione della presa in carico, con particolare riferimento alle variazioni delle condizioni dell'ospite, le prescrizioni mediche diagnostico-terapeutiche, gli interventi preventivi, terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, educativi, animativi effettuati in relazione al P.A.I. / P.R.I. e le motivazioni a supporto di eventuali prestazioni previste ma non erogate, o erogate in modalità differenti rispetto a quanto pianificato e le eventuali modifiche, motivate, al piano di cura.

6.6. Modulistica

La modulistica di particolare rilevanza comprende: moduli riferiti alla tutela della privacy, moduli per il consenso informato e la documentazione relativa alla tutela giuridica dell'ospite, ove presente.

6 Prestazioni ed attività

Lo schema di giornata proposto a ciascuna persona accolta nell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi di Casa Famiglia è scandito da diverse attività.

Attività di gestione dell'ambiente in cui si vive e vita di comunità, attività di socializzazione e inclusione sociale, attività di tempo libero, relax e attività di tipo occupazionale e/o laboratoriale.

6.1 Le attività di laboratorio

Le attività possono essere svolte sia all'interno di Casa Famiglia, nell'U.A. di appartenenza o presso i laboratori, sia nel territorio e possono essere individuali o strutturate a piccoli gruppi.

6.2 Attività relative alla vita nella comunità e sociali: in struttura e sul territorio

Partecipazione ad uscite individuali o di gruppo nel territorio o con meta individuata ad hoc: gite, partecipazione agli eventi sul territorio.

Partecipazione alle attività preferite nell'ambito della comunità: attività di formazione spirituale, partecipazione alle funzioni religiose, eventuale partecipazione degli ospiti alla stesura del Notiziario *Passaparola*, feste aperte al territorio.

6.3 Attività relative all'occupazione, all'insegnamento e all'educazione

Laboratori occupazionali.

6.4 Attività relative alla salute e alla sicurezza: nella palestra di FKT, negli ambulatori specialistici della residenza o sul territorio

Monitoraggio clinico, prevenzione delle riacutizzazioni, assunzione dei farmaci, fisiokinesiterapia, utilizzo di tecniche e ausili per evitare complicanze posturali. Tutti gli interventi sociosanitari, assistenziali e riabilitativi atti a promuovere e a supportare il benessere fisico, psichico ed esistenziale della persona anziana.

6.5 Attività sviluppo della persona: in struttura e sul territorio

Colloqui e gruppi di discussione.

6.6 Attività comportamentali: in struttura

Training con supporto informatico per riconoscere e gestire al meglio la propria emotività facilitando così la relazione con se stessi e con il gruppo e per migliorare la propria autodeterminazione, i comportamenti e le abilità adattive.

7 Laboratori trattamenti specialistici

7.1 Area Psicomotoria

Laboratori di psicomotricità. A Casa Famiglia sono disponibili due laboratori attrezzati di psicomotricità. L'intervento psicomotorio consente alla persona di vivere esperienze motorie, spazio-temporali e cognitive finalizzate alla conoscenza e identificazione di sé e dell'ambiente, dando la possibilità di fare esperienze, elaborarle e usarle come mezzo di comunicazione, di raggiungere il massimo dell'autonomia secondo i suoi mezzi, di affermare la propria personalità ed identità.

7.2 Area Relazionale

Terapia Assistita Animali (T.A.A.) con cani, conigli, cavallo. I laboratori, tranne l'ippoterapia, si svolgono all'interno di Casa Famiglia. L'animale assume il ruolo di mediatore educativo al fine di stimolare risposte dal punto di vista sensoriale generando serenità, stati di benessere psico-fisico e relazionale.

Stimolazione basale. E' un approccio e un modello concettuale per l'assistenza volto ad accompagnare e a supportare le persone affette da grave e gravissima compromissione psico-fisica, promuovendo la comunicazione e lo sviluppo individuale.

7.3 Area Espressivo-Artistica

Promuove l'instaurarsi di risorse tramite la mediazione di materiali, che agevolano l'esplicitarsi di processi di cambiamento nei vari ambiti della personalità. La pittura viene usata come linguaggio attraverso il quale poter esprimere le proprie emozioni.

Le tecniche utilizzate sono collage, acquarelli, tempere, pennarelli.

Musicoterapia. Intesa come metodologia di intervento che permette di comunicare attraverso un codice alternativo, rispetto a quello verbale, che utilizza il suono e la musica attiva e ricettiva per aprire canali di comunicazione con il mondo interno dell'individuo. L'intervento si svolge in un locale specifico attrezzato.

8 La Formazione

Per mantenere sempre attivo quel processo di miglioramento orientato alla qualità del servizio, gli operatori sono coinvolti in un piano di formazione annuale ad aggiornamento continuo.

L'intensa attività formativa operata in questi ultimi anni ha permesso un impiego delle risorse umane in modo più appropriato e di fornire loro quelle competenze necessarie per una buona presa in carico delle persone anziane con fragilità inserite in struttura.

La storia e la tradizione ereditata dal Fondatore, il Beato Francesco Spinelli, dell'Istituto Casa Famiglia fanno da sostegno per l'adeguamento costante dei programmi, sia per la produzione normativa, sia per rispondere ai bisogni di tutte le figure professionali.

I principali argomenti proposti agli operatori per poter svolgere al meglio le proprie funzioni rivestono aree di innovazione, sviluppo, flessibilità, acquisizione di nuove competenze, su temi socio-assistenziali, socio-sanitari, psicoeducativi e di bioetica. Gli argomenti proposti tengono in considerazione anche quanto viene segnalato nel questionario di soddisfazione del personale.

Per alcune figure professionali è prevista la partecipazione a corsi di formazione esterni, anche con rilascio dei crediti.

9 Orari di funzionamento

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno.

10 Servizi offerti

Vengono di seguito indicati i servizi che l'Istituto garantisce per le Unità d'Offerta di Casa Famiglia Spinelli.

a. Servizi generali

Fatto salvo quanto stabilito dall'articolo riguardante la retta e le prestazioni comprese e non comprese, i servizi di carattere generale della unità abitativa per solventi sono i seguenti:

Mensa

Il servizio mensa è affidato ad una ditta appaltatrice che utilizza i locali cucina siti all'interno di Casa Famiglia per la preparazione dei pasti.

A tale riguardo è previsto:

- Menu mensile: viene predisposto dal cuoco della ditta appaltatrice ed esposto nelle U.A., con la possibilità per gli ospiti, che sono in grado di potersi esprimere, di una scelta. Il menù varia a seconda della stagionalità, turnando su quattro settimane.
- Menu giornaliero: il menu giornaliero offre per ogni portata, a pranzo e a cena, la scelta del tipo di cibo e delle sue modalità di presentazione (tritato, macinato, morbido...), con possibilità di differenziazione in funzione dei gusti e delle necessità dell'ospite, tenuto conto anche di eventuali indicazioni mediche.
- Diete: su indicazione e prescrizione della dietista vengono definite diete particolari per gli ospiti. Copia dell'elenco di diete particolari con le indicazioni contenutistiche e modalità è conservata ed esposta in cucina centrale e nella rispettiva U.A. (per gli ospiti interessati).

(Allegato n. 6)

Lavanderia

La biancheria personale dell'ospite è a carico degli ospiti o dei familiari.

Per quanto riguarda la biancheria dei letti e le divise del personale, il servizio lavanderia viene effettuato da Ditta esterna convenzionata.

Guardaroba

Tale servizio deve essere garantito dall'ospite stesso o dai familiari.

Pulizie

La pulizia generale degli ambienti viene effettuata da personale dipendente.

Manutenzione

La manutenzione degli impianti e delle apparecchiature è affidata a ditte esterne qualificate e specializzate, la manutenzione ordinaria viene invece svolta da personale dipendente.

Servizi amministrativi

L'amministrazione e la contabilità vengono effettuate all'interno della struttura con personale laico e religioso. Gli uffici sono diretti dal Direttore Amministrativo e vengono richieste consulenze esterne di professionisti abilitati.

b. Servizi alla persona

I servizi di seguito indicati, erogati nel corso di tutto l'anno, sono fruibili da tutti gli ospiti della unità abitativa per solventi e verificabili, per quanto riguarda le modalità organizzative, da parte dei familiari che possono richiedere delucidazioni ai diretti responsabili.

I servizi della unità abitativa per solventi più specificatamente indirizzati alla persona sono individuati in:

- 1 Servizio infermieristico ed assistenziale
- 2 Servizio medico.
- 3 Servizio educativo ed animativo.
- 4 Servizio farmaceutico
- 5 Servizio di terapia riabilitativa.
- 6 Servizio sociale.
- 7 Servizio di parrucchiere – barbiere – manicure – pedicure.

Per quanto riguarda l'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi, si specifica che: per quanto attiene il servizio medico, lo stesso continuerà, vista la natura del ricovero ad essere fornito dal medico di medicina generale; Mentre il servizio farmaceutico sarà a totale carico dell'ospite o del familiare.

Per quanto riguarda il servizio di parrucchiere si precisa che sarà garantito secondo gli usi, le modalità e gli intervalli di tempo concordati tra la direzione e i volontari locali.

Oltre ai servizi sopra elencati, nell'unità abitativa "S. Anna" per solventi, così come nelle altre U.O. di Casa Famiglia, viene offerto agli ospiti un Servizio di Assistenza Spirituale.

Il servizio religioso e di animazione si propone come obiettivo la crescita della vita spirituale, nel rispetto delle personali scelte ed opzioni religiose, mediante le espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. In posizione centrale rispetto alla topografia dell'Istituto è ubicata la Chiesa, ove viene celebrata la S. Messa e adorato Gesù nel SS. Sacramento.

Qualora nella Casa si presentassero persone appartenenti ad altre religioni viene garantito il massimo rispetto e, su richiesta, il ministro del proprio culto religioso.

11 Giornata tipo

La giornata tipo si articola nelle seguenti attività:

- ore 7.00 **Sveglia.**
- ore 7.00 /9.00 **Igiene mattutina.**
- ore 9.00/10.30 **Colazione.**
- ore 10.30 /12.00 **Attività educative e/o socializzanti e ludico ricreative**
(secondo quanto indicato nel P.A.I.) **/Interventi psicomotori fisioterapici.**
- ore 12.00/13.00 **Pranzo.**
- ore 13.00/15.00 **Riposo** (secondo le necessità del singolo ospite).
- ore 15.00/18.00 **Attività educative e/o socializzanti e ludico ricreative**
(secondo quanto indicato nel P.A.I.) **/Interventi psicomotori fisioterapici**
Merenda effettuata nel corso del pomeriggio secondo modalità organizzative funzionali alla singola U.A..
- ore 18.00/19.15 **Cena**
- ore 19.15/22.00 **Messa a letto dell'ospite**

Il martedì mattina e nei giorni festivi è proposta la partecipazione alla Santa Messa celebrata nella chiesa dell'Istituto, mentre al pomeriggio si realizzano proposte educative e animative organizzate anche in collaborazione con i volontari.

12 Retta

Il costo del servizio, determinato annualmente dall'Ente, è a carico dell'ospite, del familiare o del Comune in base ai singoli regolamenti comunali.

Modalità di fatturazione della retta

La retta viene fatturata mensilmente ed anticipatamente. Viene inviata al recapito che l'utente, o chi per esso, ha indicato al momento dell'inserimento. Il pagamento deve essere effettuato entro il 10° giorno rispetto alla data della fattura a mezzo bonifico bancario sul conto corrente dell'Istituto.

All'ingresso in struttura viene chiesta una cauzione pari a Euro 1.500,00 (millecinquecento/00 Euro)

Prestazioni comprese nella retta

La retta relativa all'inserimento nella unità abitativa per solventi è omnicomprensiva di tutte le prestazioni erogate, in particolare:

- vino e acqua ai pasti;
- merenda quotidiana;
- servizio parrucchiere e barbiere (a carico dell'utente la fornitura del rasoio elettrico);
- servizio manicure e pedicure;
- riscaldamento invernale e condizionamento estivo.

Prestazioni non comprese nella retta

- Trasporti sanitari per esami o ricoveri;
- Eventuale assistenza diurna o notturna durante i ricoveri;
- Vestiario personale dell'ospite.
- Lavaggio biancheria intima e vestiario;
- Servizio rammendatura e stireria indumenti;
- Servizio rammendatura e stireria indumenti;
- Rinnovo carta d'identità e foto tessera.
- Quanto altro non esplicitato nel paragrafo "Prestazioni comprese nella retta".

Il costo della retta viene di norma rivalutata ogni anno, per tale voce fare riferimento all'apposito (**Allegato n. 7**).

Assenza ospiti

L'assenza per ricovero ospedaliero, in una struttura riabilitativa, o per altre ragioni, non comporta nessuna decurtazione della retta che pertanto deve essere corrisposta per intero.

13 Modalità rilascio dichiarazioni fiscali

Annualmente l'Istituto rilascia una dichiarazione attestante i costi sopportati presso l'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi di Casa Famiglia Padre F. Spinelli dagli utenti o dai loro congiunti, ove legalmente obbligati, al netto dei contributi regionali e altresì le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario, sulla base del modello allegato alla DGR n. 26316 del 21/03/1997, alla circolare della Regione Lombardia del 7/03/2005 G1.2005.0003134 e dalla Delibera n. IX/3540 del 30/5/2012 della Regione Lombardia.

14 Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Il processo di **accoglienza** nell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi di Casa Famiglia Padre Spinelli si fonda su diverse seguenti fasi operative, rispetto alle quali si rimanda al protocollo relativo, tali fasi partono dalla comunicazione al diretto interessato o ai familiari della disponibilità all'ingresso, il coinvolgimento del personale della struttura nella preparazione dell'ingresso, l'accompagnamento dell'ospite all'ingresso, il

colloquio coi familiari referenti, la conoscenza dei ruoli e la fase osservativa, la stesura di tutta la documentazione prevista in questa fase.

Le **dimissioni** devono essere programmate e concordate con l'ospite e la sua famiglia, accompagnate da materiale scritto e verbale ed attivate nel rispetto dei criteri e delle procedure stabilite. La richiesta deve pervenire alla Direzione in forma scritta, con un preavviso di almeno 15 giorni. Dopo l'accettazione costituisce automaticamente oggetto di rinuncia al posto. Le dimissioni d'ufficio avvengono per assenze frequenti e continuative (periodo, ordinariamente, superiore ai 60 giorni), tali da compromettere il progetto individuale di intervento e devono risultare ingiustificate anche dopo ripetuti solleciti.

La **dimissione** di un ospite può essere determinata:

- dalla scelta dello stesso e/o della famiglia o dell'ente locale;
- da compromissioni del quadro clinico per cui si richiede una unità di offerta adeguata ai bisogni socio sanitari (I.D.R. o Ospedale o altra unità d'offerta).

Qualora un ospite venga trasferito presso altra Unità d'Offerta o al proprio domicilio è compito dell'équipe compilare ed inviare dettagliata ed aggiornata relazione clinico-funzionale-assistenziale ai nuovi referenti.

In caso di decesso, l'Ufficio Amministrativo e la Direzione Sanitaria provvedono alla redazione della certificazione sanitaria e necroscopica richiesta dalle norme vigenti, segnalando all'INPS il decesso entro 24 ore.

All'interno della struttura è presente una camera mortuaria situata nel piccolo edificio a sud-ovest del corpo principale aperta dalle ore 8:00 alle ore 20:00.

Indicazioni per dimissioni e trasferimento per continuità di cure: è attivo un protocollo con indicazioni apposite e procedure previste circa la continuità nelle cure all'ospite anche in caso di dimissioni e trasferimento.

15 Altri requisiti

Per gli altri requisiti di cui alla D.G.R. 14 dicembre 2001 - n. 7435, alla D.G.R. 7.4.2003 – n. 12618 ed alla D.G.R. 2569 del 31/10/2014 relative al funzionamento dell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi, si fa riferimento agli allegati delle delibere stesse, precisando che per la verifica del mantenimento degli standard è competente l'ATS della Valpadana la quale periodicamente effettua verifiche di controllo nel rispetto delle norme regionali in materia.

16 Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale in servizio all'interno della struttura è riconoscibile dal tesserino identificativo, esposto in modo visibile e che riporta la fotografia, il nome, il cognome e la qualifica della persona.

17 Volontariato

All'interno della struttura di "Casa Famiglia Padre F. Spinelli" esiste una significativa presenza di volontari appartenenti all'**Associazione Onlus 2+2 5**. Gli appartenenti all'Associazione si preoccupano di formarsi periodicamente secondo le linee socio-educative dei principi ispiratori; si occupano di attività di sostegno, animazione e compagnia.

Nella sede dell'Associazione viene tenuto un elenco aggiornato dei volontari. Ogni volontario ha un proprio tesserino di riconoscimento.

I volontari, che operano a Casa Famiglia Padre F. Spinelli, sono coperti da regolare assicurazione dell'Associazione, e nel caso di uscite con gli ospiti sottoscrivono un foglio di presa in carico indicante l'ora di uscita e di rientro (**Allegato n. 8**).

18 Rapporti con il territorio

Da anni sono attive collaborazioni sul territorio mirate a diffondere una conoscenza della realtà e storia dell'Istituto e a condividere anche momenti di socializzazione e ludico ricreativi. Con alcune

associazioni/parrocchie/scuole del territorio limitrofo il rapporto è collaudato ormai da tempo, con altre vi sono state collaborazioni sporadiche e l'Istituto si rende disponibile ad avviare nuovi contatti in merito.

19 Aggiornamento, coinvolgimento, informazione ai familiari/Tutore/Curatore/Amm.re di Sostegno

L'aggiornamento, il coinvolgimento, l'informazione di familiari/Tutore/Curatore/Amministratore di Sostegno è un aspetto importante nel percorso personalizzato di presa in carico dell'ospite anziano e si concretizza anche attraverso il loro coinvolgimento/informazione circa il progetto individuale degli ospiti, tramite colloqui di aggiornamento periodici e confronto circa le varie aree legate alla cura dell'ospite. I familiari possono inoltre sempre contattare la struttura e l'unità di riferimento per avere informazioni aggiornate o per richieste specifiche circa il proprio familiare.

20 Visite agli ospiti

I parenti degli ospiti possono fare visita ai loro congiunti ogni giorno della settimana dalle ore 08.00 alle ore 20.00, concordando tempi e modi consoni alle esigenze sociosanitarie e socio-relazionali dell'ospite.

La presenza oltre le ore 20 non è consentita in via ordinaria, ma potrà essere concordata per esigenze particolari.

Nel caso di uscita dell'ospite (per tempi brevi o per rientri in famiglia) i familiari sono tenuti a firmare un foglio di presa in carico del proprio familiare indicante l'ora di uscita e di rientro (**Allegato n. 9**).

21 Colloqui con la Direzione

I familiari, Tutori, Amministratori di Sostegno degli ospiti inseriti nell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi possono incontrare la Direzione di Casa Famiglia Padre F. Spinelli dal lunedì al venerdì, in via ordinaria dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, previo appuntamento.

22 Colloqui con i medici

Pur tenendo conto che il servizio medico sarà a cura del medico di medicina generale, i medici dell'ente possono essere incontrati dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00 previo appuntamento.

23 Colloquio con il Responsabile Sanitario o con l'Assistente Sociale

Per particolari esigenze di colloquio con il Responsabile Sanitario o con l'Assistente Sociale occorre preventivamente concordare in via breve un appuntamento.

24 Visite conoscitive della struttura

Su richiesta di potenziali utenti e/o loro familiari, che mostrino interesse conoscitivo della R.S.A, in orario da concordarsi con la Direzione, sono ammesse visite alla struttura. Il riferimento organizzativo è assegnato alla Direzione Amministrativa, che a seconda dell'interlocutore e delle sue esigenze, potrà gestire direttamente l'accompagnamento e la visita o incaricare persone specifiche dell'area sanitaria e/o socio-educativa.

25 Modalità di accesso alla documentazione socio sanitaria, tempistiche e modalità di rilascio della stessa

E' previsto l'accesso ai documenti socio-sanitari degli ospiti presenti nell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi a chi ne ha titolo tramite richiesta scritta la quale può essere inoltrata previa compilazione e sottoscrizione di apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi della struttura oppure tramite richiesta via email. Il rilascio del documento richiesto è ordinariamente previsto entro 15 giorni dalla richiesta dello stesso, salvo urgenze particolari. Tale servizio comporta un pagamento aggiuntivo di € 0,05 a facciata in aggiunta a € 5,00 di servizi accessori.

SEZIONE QUARTA

Standard di qualità, impegni e programmazione

1. **Gli standard di qualità**

Come già riferito l'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli, all'interno del quale si colloca anche l'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi è strutturato secondo il "modello familiare", promuovendo da sempre un servizio al centro del quale viene posta la persona con la propria dignità, le sue esigenze e i suoi bisogni.

In tale contesto l'impegno profuso è rivolto al raggiungimento di fattori di qualità di carattere personale e, quindi, per loro natura misurabili esclusivamente attraverso il grado di soddisfazione degli ospiti e attraverso il grado di partecipazione alle iniziative comunitarie realizzate.

Il raggiungimento di fattori qualitativi quali: relazioni interpersonali tra operatori e utenti, umanizzazione e personalizzazione del servizio offerto, comfort alberghiero, accoglienza e facilità di informazione da parte dei familiari, coinvolgimento di familiari, Tutore, Curatore o Amministratore di Sostegno nel progetto personalizzato dell'ospite, costituiscono l'obiettivo degli impegni e dei programmi che l'Istituto Casa Famiglia Padre F. Spinelli si è posto per il raggiungimento di standard qualitativi.

In tale contesto anche l'adozione dei modelli organizzativi è centrata sui bisogni e sui desideri dell'ospite, favorendone l'innalzamento delle prestazioni assistenziali ed educative come conseguenza di una maggiore conoscenza dei bisogni specifici degli ospiti, con la conseguente possibilità di formulare piani di trattamento mirati e di valutazione dei risultati conseguiti in termini di soddisfazione, per i fattori di:

- accoglimento dell'ospite
- aspetti sanitari
- aspetti igienico-assistenziali
- aspetti educativi-animativi
- aspetti organizzativi
- relazione con l'ospite
- informazione-coinvolgimento dei familiari
- alimentazione.

2. **Profili di valutazione**

Casa Famiglia, nell'ambito dei servizi alla persona, individua indicatori per la valutazione dell'efficienza (soprattutto per quanto attiene il rapporto risultato/risorse), dell'efficacia (soprattutto per quanto attiene il rapporto risultato/bisogni), dell'appropriatezza (per quanto attiene il rapporto esiti/aspettative).

Attualmente le singole unità di offerta, tra le quali la stessa Unità Abitativa "S. Anna" per solventi, sono luogo di valutazione dei problemi e dei bisogni, e di formulazione delle domande specifiche, finalizzate alla gestione della qualità di vita dell'ospite. Gli operatori strutturano la propria attività tramite un'équipe tecnica-operativa per la realizzazione e il monitoraggio dell'intervento per l'ospite.

3. **Questionari di soddisfazione**

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Annualmente viene somministrato agli Ospiti e familiari di tutte le Unità d'Offerta un questionario della customer satisfaction per rilevare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

La diffusione e pubblicizzazione dei risultati avviene nel modo seguente:

- entro il giorno 13 dicembre di ogni anno il questionario viene distribuito a tutti gli Ospiti (per coloro i quali non fossero in grado di intendere e di volere, all'Amministratore di Sostegno, al Curatore od al Tutore)
- i questionari vanno riconsegnati entro il giorno 10 del mese di gennaio dell'anno successivo, e per la raccolta degli stessi vanno forniti apposti contenitori
- l'Assistente Sociale elabora i dati dei questionari raccolti
- i risultati vengono esaminati dal Responsabile Sanitario e dal Direttore, viene redatta una relazione di sintesi per ciascuna Unità Abitativa e vengono decise eventuali azioni migliorative
- il riassunto dei dati viene esposto nei luoghi di passaggio e di incontro, oltre ad essere pubblicato sul giornalino; dal prossimo anno verrà organizzato anche un incontro di restituzione dei dati con familiari, Ospiti, Amministratori di sostegno, Curatori, Tutori

Con le stesse modalità e periodicità viene rilevato il grado di soddisfazione del personale, anche con riguardo al benessere lavorativo.

La **Casa Famiglia Padre Spinelli** dopo aver analizzato i dati emersi dai questionari, sia degli Ospiti e familiari sia del personale, elabora una relazione e definisce le criticità rilevate al fine di programmare, all'interno dell'annuale Riesame della Direzione, interventi di miglioramento e risoluzione delle stesse.

In ordine alla *customer satisfaction*, nella prospettiva di un miglioramento della qualità relazionale ed organizzativa dell'Unità Abitativa "S. Anna" per solventi e delle altre U.O. di Casa Famiglia Padre F. Spinelli, vengono, in via ordinaria, utilizzati i seguenti strumenti di rilevazione della soddisfazione:

- a) Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti o dei familiari o Tutori-Curatori-Amministratori di Sostegno (**Allegato n. 10**);
- b) Questionario di valutazione della soddisfazione del personale dipendente (**Allegato n. 11**).

I questionari di valutazione della soddisfazione degli Ospiti o dei familiari o Tutori-Curatori-Amministratori di Sostegno vengono distribuiti nelle singole U.A., inviati al domicilio dei familiari o Tutori-Curatori-Amministratori di Sostegno e sono a disposizione presso gli uffici amministrativi.

I questionari di valutazione della soddisfazione del personale vengono distribuiti con consegna a mano ad ogni singolo dipendente.

Entrambi i questionari vengono somministrati annualmente e poi raccolti dalla Direzione che ne fa brevi sintesi comparative, da utilizzare per un miglioramento della qualità.

I risultati ottenuti vengono ordinariamente esposti all'entrata della struttura al fine di consentire alle persone la visione dei risultati emersi.

LEGENDA

C.R.S.-S.I.S.S. Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario

FA.S.A.S. Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario

I.D.R. Istituto di Riabilitazione

P.A.I. Piano Assistenziale Individualizzato

P.I. Progetto Individualizzato

P.R.I. Progetto Riabilitativo Individuale

R.S.A. Residenza Sanitaria Assistenziale

S.OS.I.A. Scheda Osservazione Intermedia Assistenza

U.A. Unità Abitativa

U.O. Unità d'Offerta

ELENCO ALLEGATI

- (Allegato n. 1).** - autorizzazione trattamento dati
- (Allegato n. 2).** - autorizzazione trattamento immagini fotografiche
- (Allegato n. 3).** - modulo consenso informato per videoregistrazioni
- (Allegato n. 4).** - modulo consenso apertura corrispondenza ed uscite
- (Allegato n. 5).** - modulo segnalazione reclamo
- (Allegato n. 6).** - menù
- (Allegato n. 7).** - costo della retta
- (Allegato n. 8).** - foglio di presa in carico
- (Allegato n. 9).** - foglio di presa in carico del proprio familiare
- (Allegato n. 10).** - Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti o dei familiari o Tutori-Curatori
Amministratori di Sostegno
- (Allegato n. 11).** - Questionario di valutazione della soddisfazione del personale dipendente