CADIAI
COOPERATIVA SOCIALE

Carta dei Servizi delle Case Residenza per Anziani

Valori, qualità e cura per assistere gli anziani e le loro famiglie

La cooperativa sociale Cadiai ha predisposto la Carta dei Servizi delle Case Residenza per Anziani nel rispetto delle indicazioni contenute nella Legge 328/2000, *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"* e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*.

Riferimenti normativi regionali:
Delibera di Giunta Regionale 514/2009 e ss.mm.ii., Allegato 1 - *Primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art. 23 della LR 4/2008 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari.*

Altri riferimenti:
Norma ISO 9001 | Norma di settore UNI 10881
Codice Etico di Cadiai

Edizione 2018

Indice

Premessa **3**

Ente gestore **4**
Cadiai 4

Come lavoriamo **5**
Principi generali 5
La politica delle Case Residenza Anziani di Cadiai 6
Il modello di servizio 8
Accoglienza e presa in carico 8

La giornata tipo **10**

Il personale **12**

Come si accede al servizio **15**

I servizi offerti **17**

Standard di qualità **21**
Standard di qualità generali 21
Standard di qualità specifici 24

Certificazioni **27**

Gestione dei reclami **28**

Diritti e doveri **28**
Diritti degli ospiti 29
Regole di condotta per ospiti e famigliari 29
Obblighi della residenza 30
Divieti 30

COWIE
J.R. Moehringer
GIOBBE COVATTA

Premessa

Gentile signora, gentile signore

con questa *Carta dei Servizi* vogliamo farle conoscere la nostra organizzazione, i nostri servizi per anziani e il modo in cui li gestiamo, gli *standard* di qualità che ci impegniamo a rispettare e gli obiettivi di benessere che intendiamo perseguire.

La *Carta* ha tre finalità:
• garantire informazione, tutela e trasparenza nell'erogazione dei servizi;
• assicurare lo sviluppo della partecipazione di ospiti e familiari alla gestione dei servizi;
• improntare i servizi e la loro organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità.

Nella *Carta dei Servizi* troverà anche le modalità per la sua tutela in caso di eventuali disservizi o di atti e comportamenti tali da inibire o limitare l'accesso alle prestazioni garantite.
Per contribuire allo sviluppo e al miglioramento continuo del servizio o per segnalare situazioni di criticità la invitiamo ad avvalersi del modulo *Suggerimento, segnalazione, reclamo*, messo a disposizione all'ingresso di ciascuna casa residenza.

La Presidente di Cadiai
(Franca Guglielmetti)

Ente gestore

CADIAI

Cadiai è una cooperativa sociale Onlus nata a Bologna il 30 settembre 1974.
Da oltre quarant'anni gestisce servizi sociali e socio sanitari, prevalentemente nella provincia di Bologna, occupandosi di **infanzia** (nidi e scuole d'infanzia), **minori** (sostegno scolastico, gruppi socio educativi, neuropsichiatria infantile, centro autismo), **persone non autosufficienti** (assistenza domiciliare, centri diurni e residenziali per anziani e disabili), **adulti in condizione di disagio** (tossicodipendenze e disagio sociale).
Un ulteriore ambito di attività è rappresentato da Cadiai Safe, un **servizio di sicurezza sul lavoro e sorveglianza sanitaria** che ha tra i propri clienti circa un migliaio di aziende.
Cadiai impegna nei propri servizi oltre 1.600 operatori con differenti profili professionali: ausiliari, operatori socio sanitari, educatori, infermieri, fisioterapisti, animatori, arte terapeuti, musico terapeuti, pedagogisti, psicologi, medici, ingegneri, biologi.
Nella cura di anziani non autosufficienti Cadiai ha perfezionato uno stile di intervento caratteristico, basato sull'approccio bio-psico-sociale e sulla centralità della persona, che si è tradotto in articolati e complessi modelli di servizio.

Come lavoriamo

Principi generali

L'attività delle Case Residenza per Anziani di Cadiai è basata sul rispetto dei valori etici e dei principi ispiratori richiamati dal DPCM del 27/01/1994.

Uguaglianza
L'acceso al servizio è garantito a tutte le persone anziane senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Diritto di scelta
L'anziano e la sua famiglia ricevono tutte le informazioni necessarie per poter scegliere il servizio più consono alle proprie esigenze.

Imparzialità
L'erogazione del servizio avviene secondo prassi volte a corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e delle loro famiglie.

Efficienza ed efficacia
Viene garantita la massima semplificazione delle procedure di accesso e la tempestività della risposta alle richieste inoltrate, la competenza professionale e la disponibilità del personale, la sicurezza, l'igiene ed il comfort dei locali.

Continuità
Agli utenti è garantito un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi, sono stabilite prassi volte a limitare al

minimo i tempi di disservizio.

Trasparenza
Viene assicurata un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti e opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.

Partecipazione
Viene stimolata la partecipazione degli anziani e delle loro famiglie per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze e viene favorita in ogni modo l'espressione delle loro osservazioni e suggerimenti.

Legittimità
Viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio. Per facilitare alle famiglie la verifica dell'ottemperanza, i principali riferimenti normativi sono riportati all'interno di questa Carta e ogni servizio ne mette a disposizione il testo integrale.

La politica delle Case Residenza Anziani di Cadiai

La politica per la qualità delle Case Residenza Anziani Cadiai si sviluppa a partire dai diritti e dai bisogni degli anziani ospiti, è fondata su prassi che garantiscono e sostengono il mantenimento e il potenziamento delle abilità e delle competenze ancora conservate e si esprime nelle seguenti azioni:

• adozione di un approccio alla persona basato sul modello bio-psico-sociale, che fa propria la concezione multidimensionale della salute definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e considera la salute come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non solo come assenza di malattia o di infermità;
• adozione di modalità di intervento globali e integrate, che rispettano l'individuo in tutte le sue dimensioni e nella sua relazione dinamica con l'ambiente;
• elaborazione di linee di intervento personalizzate (definite nel Progetto Assistenziale Individualizzato) per lo sviluppo delle attività di cura e di assistenza rivolte al singolo anziano e predisposizione di progetti sperimentali per il trattamento di particolari stati di bisogno quali sindromi dementigene, gravi disabilità acquisite e simili;
• supervisione, monitoraggio e verifica dello sviluppo del Progetto Assistenziale Individualizzato e dei progetti sperimentali ad opera della équipe multi professionale e documentazione sistematica delle attività svolte e dei risultati ottenuti, che vengono sempre condivisi con i familiari dell'ospite;
• definizione di adeguati supporti tecnici (psicologo di struttura, consulenti medici geriatri e fisiatri) per lo sviluppo delle attività del servizio;
• massima attenzione alla sicurezza de-

gli ambienti di vita e di lavoro, all'igiene, decoro e salubrità degli spazi, alla creazione di ambienti protesici, in grado di ridurre l'impatto dei *deficit*;

• creazione di un sistema di coordinamento, pianificazione e controllo dei servizi che assicuri una gestione rispettosa delle caratteristiche, delle esigenze e dei desideri dei singoli utenti e la correttezza amministrativa e contabile;

• garanzia di massima trasparenza nelle informazioni e gestione delle comunicazioni alle famiglie con momenti strutturati di confronto sia individuali che assembleari;

• gestione del personale ispirata a criteri di valorizzazione, supporto e formazione permanente, finalizzata alla creazione di gruppi multidisciplinari stabili ed esperti.

• realizzazione di servizi flessibili, capaci di adattarsi ai bisogni reali degli ospiti e delle loro famiglie, così come di corrispondere agli obiettivi e alle finalità espresse dagli Enti Committenti.

Il modello di servizio

Il servizio di casa residenza offre agli anziani un luogo di cura e di socializzazione per il loro benessere e per il mantenimento/sviluppo delle loro potenzialità cognitive, affettive e sociali, garantendo un'estrema flessibilità e personalizzazione nella presa in carico. Si propone inoltre di sostenere le famiglie nella relazione con il proprio congiunto e nelle scelte di cura, facilitandone e favorendone l'accesso alla residenza e la condivisione della vita del servizio, e garantendo in ogni momento un'informazione puntuale e trasparente.
La casa residenza può accogliere persone con più di 65 anni non autosufficienti di grado medio o elevato, oppure adulti con più di 50 anni che siano affetti da patologie di tipo geriatrico.
A seconda dei bisogni e delle caratteristiche dell'anziano sono previste diverse forme di accoglienza.

A tempo indeterminato
Quando la persona non può più essere adeguatamente assistita al proprio domicilio a causa dell'aggravarsi delle sue condizioni psico-fisiche o sociali.

Temporanea
Ha prevalentemente scopi riabilitativi e si rivolge a persone colpite da eventi traumatici di diversa origine e natura, in fase post-acuta, che necessitano di specifici trattamenti di recupero dopo la dimissione ospedaliera.
In altri casi l'accoglienza temporanea può garantire un periodo di sollievo alle famiglie che scelgono di assistere a casa un anziano molto compromesso, o che improvvisamente non possono provvedere all'assistenza per motivi di salute o altri motivi contingenti. Per gli anziani che accedono ai posti accreditati, la definizione dei tempi e della durata dell'accoglienza temporanea è di esclusiva pertinenza dell'équipe distrettuale di riferimento.

In nuclei dedicati
Accolgono persone anche non anziane con diagnosi di demenza associata a rilevanti disturbi del comportamento, che possono trarre profitto da un intervento intensivo e limitato nel tempo, oppure per persone con gravissime cerebro lesioni o mielolesioni, o gravissimi esiti di patologie neurologiche involutive in fase avanzata.
Ove la residenza disponga di un Centro Diurno autorizzato è possibile anche una forma di **accoglienza diurna,** finalizzata al mantenimento al domicilio di persone anziane non autosufficienti che non possono essere adeguatamente seguite durante la giornata, oppure che hanno bisogno di trattamenti di riattivazione psico funzionale o di un potenziamento della vita di relazione.

Accoglienza e presa in carico

Giorno di arrivo
All'arrivo in residenza l'anziano e i suoi

familiari vengono accolti dal Coordinatore Responsabile, dal Responsabile delle Attività Assistenziali o da un Operatore Socio Sanitario e da un Infermiere. L'anziano viene accompagnato nel nucleo di appartenenza e aiutato a familiarizzare con gli spazi e con le persone, mentre i familiari incontrano il Coordinatore Responsabile per i necessari adempimenti e per un colloquio informativo, nel corso del quale vengono loro presentati la *Carta dei Servizi* e il *Regolamento Interno*, viene illustrata l'organizzazione del servizio e vengono raccolte informazioni utili per la gestione dell'anziano.
L'ospite viene poi sottoposto a visita medica e valutato dal fisioterapista, gli vengono somministrate le schede per la valutazione dei rischi e si attivano, se necessario, tutte le misure di prevenzione.
È previsto un colloquio con lo psicologo per acquisire informazioni finalizzate a rendere il più agevole possibile l'inserimento. Il colloquio mira anche a raccogliere informazioni sullo stato cognitivo e comportamentale dell'anziano.

Prima settimana

Poiché il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, durante la prima settimana l'équipe multidisciplinare effettua un monitoraggio continuo dell'anziano e lo registra nel suo Diario Condiviso.
Al termine del periodo di monitoraggio l'équipe valuta l'andamento del processo di inserimento e conferma o riformula il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) definito all'ingresso, stabilendo un risultato di salute atteso per l'anziano.
I familiari vengono puntualmente informati e, ove possibile e necessario, direttamente coinvolti.
Ogni sei mesi, o più spesso nel caso di importanti variazioni delle condizioni complessive dell'anziano, l'équipe effettua la valutazione dei risultati di salute raggiunti, confermando o riformulando i piani individualizzati.

La giornata tipo

7,00 – 9,00	**Risveglio, igiene e alzata** Gli Oss si occupano dell'igiene, dell'abbigliamento e della cura di ciascun ospite; viene riordinata la stanza e servita la colazione nelle sale da pranzo; gli infermieri somministrano le terapie.
8,30 - 9,00	**Prima colazione**
9,00 - 11,30	**Attività del mattino** Nell'arco della mattinata si svolgono le attività di assistenza di base e sanitaria, gli interventi infermieristici, di fisioterapia individuale o in piccoli gruppi, di logopedia, di assistenza psicologica e di animazione, con modalità e tempi definiti dai bisogni e dalle caratteristiche degli anziani ospiti.
10,30	**Somministrazione di bevande** Particolare attenzione viene prestata all'idratazione degli ospiti, ai quali vengono offerte più volte bevande calde o fresche.
12,00 – 13,00	**Pranzo** Di norma gli ospiti siedono a tavola nelle sale da pranzo, fatta eccezione per quelli costretti a letto da esigenze di tipo sanitario. La supervisione e l'assistenza al pasto sono garantiti dagli Oss e dagli infermieri.

13,30 - 15,30	**Riposo pomeridiano** Per chi lo desidera o ne ha necessità.
15,30	**Merenda** Dopo il riposo pomeridiano è servita una leggera merenda e varie bevande calde e fresche.
14,00 - 17,30	**Attività del pomeriggio** Riprendono eventuali attività ricreative e occupazionali o riabilitative pianificate nel pomeriggio. La programmazione settimanale delle attività di animazione e di riabilitazione è consultabile e sempre aggiornata nella bacheca del servizio.
18,00 – 19,00	**Cena**
Dalle 19,00	**Rimesse a letto** Gli operatori aiutano gli ospiti a prepararsi per la notte e gli infermieri somministrano le eventuali terapie serali.
19,00 – 7,00	**Riposo, sorveglianza e assistenza notturna** Nelle ore notturne gli operatori provvedono alle posture degli ospiti che non possono muoversi da soli, al cambio dei presidi se necessario e ai giri di controllo nelle camere..

Il personale

Ciascuna residenza dispone di un insieme articolato di figure professionali che lavorano in modo integrato e concorrono a perseguire il benessere degli anziani accolti, insieme ai loro familiari e ai committenti istituzionali. Il personale in servizio è tutto qualificato e in possesso dei titoli di studio previsti dalla normativa vigente. Nell'organizzazione del servizio sono presenti le seguenti figure.

Coordinatore Responsabile di Servizio
È responsabile dell'organizzazione della residenza e della qualità del servizio erogato. Svolge un'azione di indirizzo complessivo delle attività e delle risorse della struttura e promuove interventi di miglioramento continuo.

Medico
Assicura la tutela della salute degli ospiti della struttura. Garantisce il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero dell'anziano e contribuisce alla programmazione e verifica dei piani individuali di assistenza.

Psicologo
Cura l'impostazione metodologica degli interventi e la formazione del personale, monitora lo stato emotivo e cognitivo degli anziani, fornisce un sostegno continuativo agli operatori del servizio e ai familiari degli ospiti.

Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)
È responsabile del coordinamento delle

attività assistenziali e del programma di lavoro degli operatori, che indirizza, coordina e supervisiona. Assicura l'integrazione delle attività assistenziali con gli interventi sociali e sanitari.

Responsabile delle Attività Sanitarie (RAS)
Collabora con il Coordinatore Responsabile nell'elaborazione dei piani di lavoro del personale infermieristico, definisce la programmazione degli acquisti di materiale sanitario e le modalità di approvvigionamento di farmaci e presidi, assicura la continuità assistenziale fra struttura, ospedale e territorio, garantisce l'applicazione delle procedure di lettura dei bisogni sanitari.

Infermiere
Assicura l'assistenza sanitaria quotidiana, affianca il medico e ne ottimizza la presenza con indicazioni puntuali derivate dall'osservazione quotidiana. Pianifica gli accertamenti diagnostici e le

visite specialistiche e cura la documentazione sanitaria dell'anziano.

Fisioterapista
Assicura prestazioni riabilitative per il trattamento di situazioni patologiche post acute e per la valorizzazione e il mantenimento delle capacità residue degli ospiti, e fornisce consulenza continuativa agli OSS e agli infermieri.

Animatore
Cura le attività ricreative e culturali con programmi di gruppo e individuali per favorire la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali e la stimolazione dell'autonomia fisica e psicologica degli anziani ospiti.

Operatore socio sanitario (OSS)
È responsabile delle cure di base e dell'osservazione quotidiana degli ospiti. Collabora alla registrazione delle attività e alla pianificazione degli interventi e mantiene i rapporti con i familiari degli ospiti per quanto di sua competenza.

Addetto ai servizi generali
Ha il compito di assicurare le attività di supporto: igiene e sanificazione degli ambienti, cura della biancheria e del guardaroba personale degli ospiti, ristorazione nelle residenze che hanno la cucina interna.
L'organizzazione delle residenze prevede anche l'accesso periodico di un **Medico Fisiatra**, che ha il compito di indirizzare e supervisionare le prestazioni riabilitative specialistiche rese agli utenti.
L'insieme delle figure descritte costituisce l'équipe multi professionale del servizio, che si riunisce regolarmente per pianificare, monitorare e verificare le attività rivolte agli ospiti.

Come si accede al servizio

Modalità di ammissione

Posti accreditati: la richiesta di ammissione deve essere presentata allo Sportello Sociale del Servizio Assistenza Anziani (SAA) del Comune di residenza dell'anziano. I criteri e le procedure di ammissione sono stabiliti da specifiche disposizioni emanate dall'Azienda USL di Bologna.
La valutazione per l'ammissione viene effettuata dall'Unità di Valutazione Geriatrica Multidimensionale (UVGM), disposta dall'Azienda USL e attivata dal SAA.
Una volta valutato, l'anziano entra a far parte di una graduatoria distrettuale che governa l'inserimento dei richiedenti nelle strutture accreditate del territorio del distretto. È possibile per l'anziano o per la sua famiglia esprimere opzioni di preferenza momentanee o definitive. Il gestore della casa residenza non interviene in alcun modo nella definizione della graduatoria per i posti accreditati.
Posti privati: la richiesta di ammissione deve essere presentata direttamente alla direzione del servizio, che in caso di mancanza di posti disponibili provvede a stilare una graduatoria. Quando un posto privato si libera, l'assegnazione avviene in base alla data di presentazione della domanda e ad eventuali altri criteri stabiliti dal servizio.

Modalità di dimissione

Gli inserimenti temporanei, le dimissioni ospedaliere protette, i ricoveri di sollievo si concludono generalmente con una dimis-

sione programmata.
I documenti che accompagnano l'ospite al fine di facilitarne il rientro al domicilio e/o la ricollocazione all'interno della rete dei servizi sono la lettera di dimissione firmata dal medico, con eventuali allegati in fotocopia, e una scheda di dimissione assistenziale, che riporta i contenuti salienti dell'ultimo Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) aggiornati alla data della dimissione. Eventuali altri documenti saranno consegnati dietro richiesta scritta del familiare.

Apertura del servizio e orari di visita

Le case residenza sono attive 24 ore su 24 per tutto l'arco dell'anno.
La partecipazione dei familiari degli anziani alla vita e alle iniziative della struttura è considerata una risorsa preziosa e come tale viene incoraggiata.
I servizi sono accessibili dalle 8 alle 20, senza necessità di preavviso, in ogni giorno dell'anno. La possibilità di accesso telefonico è continuativa sulle 24 ore.
Gli orari di reperibilità del Coordinatore Responsabile, del Medico, dello Psicologo, del Fisioterapista e dell'Animatrice sono affissi all'ingresso, nella bacheca del servizio.
I familiari e gli amici degli ospiti hanno libero accesso agli spazi comuni della residenza, con l'esclusione degli spazi di servizio e dei locali riservati al personale (guardiole, infermerie), e possono condividere la maggior parte delle attività svolte dall'anziano, ove questo non pregiudichi la sicurezza dell'ospite stesso o l'efficacia dei trattamenti riabilitativi.

I servizi offerti

Assistenza tutelare

Viene erogata da operatori qualificati che provvedono alla cura della persona accudendo l'ospite durante l'intero arco della giornata e rispondendo ai suoi bisogni quotidiani, nel rispetto della sua dignità e del diritto alla *privacy*. Tutti gli interventi si sviluppano sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato e regolarmente aggiornato dall'équipe multidisciplinare del servizio.

Assistenza sanitaria

Erogata dai medici responsabili della diagnosi e cura, dal responsabile delle attività sanitarie e da infermieri qualificati, ha lo scopo di garantire la salute e il benessere degli anziani attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione.
I medici sono presenti in alcuni giorni della settimana e sono sempre reperibili negli altri giorni.
Gli infermieri sono quotidianamente presenti in fascia diurna e, in diverse strutture, anche di notte.

Servizio riabilitativo

Il programma di terapia fisica è coordinato dal Medico Fisiatra ed eseguito da fisioterapisti laureati, secondo le specifiche esigenze di ogni anziano.
La riabilitazione mira al mantenimento e al potenziamento delle capacità funzionali dell'anziano in riferimento alle attività di vita quotidiana.
Ogni casa residenza è dotata di una palestra attrezzata.

Servizio di animazione
Assicura lo svolgimento di un programma annuale di attività ludico ricreative, socio riabilitative, occupazionali e di socializzazione aventi lo scopo di stimolare le capacità degli ospiti e mantenere attive le loro competenze, rispettando e valorizzando le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali di ciascuno.
Le attività sono condotte da operatori qualificati e sviluppate con il coinvolgimento di tutto il personale.

Stimolazione e riattivazione cognitiva
I trattamenti di riattivazione cognitiva consistono in strategie e tecniche che permettono di ridurre l'impatto dei deficit cognitivi migliorando l'uso delle capacità funzionali e di apprendimento ancora conservate.
Questo ha l'effetto di aumentare la qualità di vita dell'anziano e di migliorarne il tono dell'umore e il comportamento.

Servizio di podologia
Agli anziani che presentano affezioni del piede viene assicurato l'intervento di un podologo laureato, agli altri il personale socio assistenziale garantisce una regolare pedicure al momento del bagno settimanale.

Servizio di barbiere e parrucchiere
A tutti gli ospiti viene assicurato il lavaggio settimanale dei capelli e, per quelli di sesso maschile, la rasatura giornaliera della barba. Il taglio dei capelli o la messa in piega professionale vengono effettuati con cadenza mensile da un barbiere/parrucchiere che accede direttamente alla residenza.

Servizio di ristorazione
La casa residenza garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche di ciascun anziano e tiene conto, salvo diversa indicazione medica, delle loro preferenze alimentari. I menù proposti variano giornalmente e sono controllati da un dietista; sono previste diete speciali a seguito di prescrizione medica. La produzione e la distribuzione dei pasti avviene nel pieno rispetto delle procedure di controllo HACCP.

Servizio di supporto psicologico
Lo psicologo ha compiti di indirizzo e di sostegno tecnico-metodologico al lavoro degli operatori, in particolare nella fase di valutazione degli anziani ospiti e di stesura dei Progetti Assistenziali Individualizzati (PAI). Collabora con il Coordinatore Responsabile nella definizione degli strumenti di lavoro e degli interventi formativi; fornisce un supporto emotivo, psicologico e relazionale a utenti e familiari; organizza interventi di supervisione, supporto e prevenzione del *burn out* per gli operatori.

Servizio di informazione sociale e relazioni con il pubblico
Il Coordinatore Responsabile del Servizio è il punto di riferimento per tutti

gli aspetti organizzativi, amministrativi e gestionali del servizio. Fornisce informazioni sulle rette e su tutte le procedure di ammissione/dimissione dell'anziano. È sua cura organizzare momenti di contatto e di confronto con i famigliari, sia collettivi (assemblee periodiche) che individuali (colloqui in fase di conoscenza del servizio e di ammissione del congiunto). Garantisce inoltre, agli ospiti che ne hanno necessità, il supporto per l'espletamento di pratiche burocratiche.

Esercizio del diritto di voto

Ad ogni ospite che intende esprimere il proprio voto in occasione delle elezioni viene garantita la possibilità di farlo all'interno della struttura, allestendo un 'seggio volante', nel rispetto del diritto alla segretezza del voto.

Culto

Il servizio garantisce libertà di culto a tutti gli ospiti, a qualunque confessione religiosa essi appartengano e si adopera per consentire loro la partecipazione ai riti e alle pratiche religiose.

Servizi generali

Sono assicurati i servizi generali di lavanderia, pulizie, manutenzione ordinaria e straordinaria mediante utilizzo di personale proprio o attraverso contratti di fornitura con ditte esterne qualificate. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza delle normative vigenti.

Standard di qualità

Sono *standard di qualità generali* i requisiti obbligatori stabiliti dalle normative nazionali e regionali che ciascun Ente Gestore è vincolato a rispettare.
Gli *standard di qualità specifici* sono invece gli impegni di qualità che l'Ente Gestore autonomamente assume nei confronti dei propri clienti e dei quali fornirà annualmente gli esiti.

Standard di Qualità generali

Impiego di procedure e protocolli
Ogni servizio impiega procedure, che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli, che indicano nel dettaglio le istruzioni di lavoro che permettono agli operatori di avere regole comuni per il raggiungimento degli obiettivi.

Formazione continua del personale
Vengono annualmente promossi corsi di formazione di interesse specifico per professionalità e di interesse generale per la gestione complessiva dell'anziano non autosufficiente rivolti a tutto il personale, per ampliarne le conoscenze, rinforzarne le abilità e migliorarne gli atteggiamenti e i comportamenti professionali. A tutti gli operatori viene garantito un monte ore minimo di formazione pari a 12 ore pro capite, a cui si aggiunge la formazione obbligatoria sulla sicurezza.

Corretto utilizzo delle risorse
Per sostenere un adeguato livello quali-

tativo del servizio e controllare i costi ad esso collegati vengono adottate specifiche procedure di monitoraggio dei processi assistenziali.
L'elaborazione dei dati per il *controllo di gestione* viene realizzata da ciascun Coordinatore Responsabile di Servizio, con il supporto del gruppo di lavoro.
Il Coordinatore produce periodicamente un *report* informativo volto a documentare un impiego efficiente ed efficace delle risorse e la coerenza con gli obiettivi prefissati.

Sistema informativo

Una corretta ed efficiente circolazione delle informazioni fra le diverse figure professionali è alla base del lavoro integrato, permette di uniformare gli interventi rivolti all'anziano e di aggiornare puntualmente il piano di cura al variare dei suoi bisogni.
Per la gestione dei fascicolo socio sanitario di ciascun anziano le case residenza impiegano un *software* che copre tutti gli aspetti legati alla cura quotidiana dell'ospite, dal momento dell'ingresso a quello della dimissione.
Il sistema conserva traccia di ogni prestazione erogata all'anziano e di ogni variazione al suo progetto assistenziale individualizzato, e permette la creazione dei flussi informativi in conformità con le specifiche nazionali e regionali dell'Emilia-Romagna.

HACCP

Ogni servizio ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare, così come previsto dal D.Lgs. 155/97.
Tecnici abilitati provvedono ai controlli di legge con le cadenze previste dal Manuale HACCP del servizio.
Tutto il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalle normative in materia di igiene, prevenzione delle contaminazioni alimentari e prevenzione delle infezioni.

Attuazione delle norme relative alla sicurezza in caso di emergenza

Ciascuna casa residenza ottempera agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura (D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni) predisponendo un *Documento di Valutazione dei Rischi* e un *Piano di Evacuazione in Caso di Emergenza e/o di Incendio* e curando il costante aggiornamento dei documenti sulla sicurezza e la formazione obbligatoria del personale.
In ciascun servizio è attiva una Squadra di Emergenza, in possesso dell'attestazione rilasciata dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, i cui nominativi sono affissi in bacheca, ben visibili al pubblico.
Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all'interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria. A tutti i lavoratori viene

data l'informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Con cadenza biennale, e al bisogno, tutto il personale viene sottoposto a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dal Consiglio di Amministrazione di Cadiai.

Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali

Cadiai ottempera a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali e acquisisce il consenso per il trattamento dei dati sanitari per finalità di tutela della salute.

Attestazione delle spese per l'assistenza specifica (DGR 477/1999)

Il Servizio Amministrazione di Cadiai rilascia entro il mese di marzo di ciascun anno idonea dichiarazione in merito alla percentuale dei costi socio-sanitari sul totale della retta pagata, ai fini della detraibilità degli stessi in sede di dichiarazione annuale dei redditi.

Standard di qualità specifici

Area informazione e comunicazione

Informazione

In ogni residenza è presente una bacheca nella quale sono affissi e leggibili i seguenti documenti, firmati e aggiornati:

- gli orari di apertura al pubblico del servizio;
- giorni e orari di presenza del Coordinatore Responsabile, del Medico e dello Psicologo;
- i turni standard di servizio per ogni professionalità e relative modalità di sostituzione;
- i piani di lavoro degli OSS e degli Infermieri;
- la programmazione settimanale delle attività di animazione e di riabilitazione;
- menù offerti e gli orari indicativi della somministrazione dei pasti;
- una copia della Carta dei Servizi aggiornata;
- le linee di condotta aziendale per la protezione dei dati;
- le norme di sicurezza per il personale esterno;
- la composizione della Squadra Antincendio.

Carta dei Servizi e Regolamento Interno

Al momento dell'ingresso all'anziano o al suo famigliare vengono consegnati, illustrati e spiegati la *Carta dei Servizi* e il *Regolamento Interno*.

In caso di variazione degli stessi, il Coordinatore Responsabile aggiornerà le copie in possesso di tutti coloro che sono residenti in quel momento.

Visibilità del personale

Nome e qualifica degli operatori che lavorano a contatto con l'anziano sono stampati sulle divise che obbligatoriamente indossano. Le divise sono diversificate in base al profilo professionale e una legenda posta nella bacheca del servizio permette un'identificazione sicura degli abbinamenti colore-professione.

Indagine sulla soddisfazione del cliente

Ogni anno viene somministrato un questionario di rilevazione della qualità percepita dai familiari e dagli anziani ospiti in grado di esprimerla.

Gli esiti dell'indagine vengono restituiti nel corso di una Assemblea con i familiari, con la presentazione del o dei progetti di miglioramento per le aree che non abbiano ottenuto un giudizio positivo. Anche in assenza di criticità evidenti, l'elaborazione dei questionari aiuta a mettere in evidenza margini di miglioramento del servizio.

Area Erogazione del servizio

Tempi di accesso al servizio

L'ingresso del nuovo ospite potrà avvenire entro 48 ore dal momento in cui il posto letto si renderà disponibile.

Presenza dello psicologo

È garantita la presenza settimanale di uno psicologo all'interno di ciascuna residenza per un supporto specialistico e per attività di sostegno rivolte ai familiari e agli operatori.

Alzate quotidiane

Tutti gli anziani residenti vengono alzati e vestiti ogni giorno, a meno di una controindicazione sanitaria.
La durata e la frequenza delle alzate dipendono dalla valutazione dei bisogni di ciascun anziano, non dalle esigenze dell'organizzazione.

Rilevazione dei parametri suggestivi dello stato di salute

Salvo indicazioni mediche più specifiche, ad ogni anziano sono garantiti la rilevazione mensile dei parametri vitali (peso corporeo, pressione arteriosa, frequenza cardiaca), oltre a un esame ematico completo e un esame urine almeno annuali.

Celebrazione dei compleanni e delle ricorrenze

Tutti i compleanni vengono celebrati, con una festa per tutti gli anziani nati nel mese in corso o secondo le modalità che l'anziano stesso e i suoi famigliari vorranno indicare.
Il programma delle attività di animazione prevede l'organizzazione di almeno quattro feste l'anno in occasione delle principali ricorrenze religiose e civili; per dare continuità alle abitudini familiari degli anziani tutte le festività tradizionali (Natale, Capodanno, Pasqua, Ferragosto e simili) saranno caratterizzate da menù speciali, che prevedano piatti della tradizione gastronomica locale.

Personalizzazione del proprio spazio di vita

Ciascun anziano può recare con sé piccoli oggetti d'affezione, ricordi, immagini, fotografie e tutto ciò che può concorrere (fermi restando i vincoli imposti dalle norme sulla sicurezza) a caratterizzare e personalizzare il suo nuovo spazio di vita.

Certificazioni

Il Sistema di Gestione per la Qualità adottato da Cadiai consente di mantenere sotto controllo i principali processi aziendali, allo scopo di ridurre il più possibile i servizi non conformi e di massimizzare la soddisfazione del cliente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento dei servizi e dell'organizzazione. Il Sistema Qualità è certificato in conformità alla norma internazionale **UNI EN ISO 9001.**

Inoltre le residenze per anziani che gestiamo hanno ottenuto la certificazione di conformità alla norma italiana **UNI 10881,** che rappresenta la normativa specifica di settore.
Cadiai risulta infine conforme allo standard internazionale **SA8000**, volto a certificare aspetti di responsabilità sociale come il trattamento dei lavoratori e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Gestione dei reclami

In ogni residenza è presente una cassetta postale, chiaramente contrassegnata e immediatamente individuabile, in cui ciascun ospite o familiare può depositare un reclamo, una segnalazione di disservizio, un suggerimento relativo al servizio erogato.
Il Coordinatore Responsabile del Servizio è inoltre a disposizione per raccogliere e gestire segnalazioni e reclami espressi verbalmente, per posta elettronica o via fax.
Il Sistema di Gestione della cooperativa prevede una procedura formale volta a prendere in esame le problematiche segnalate e a rimuovere eventuali disservizi che limitino la possibilità di fruire delle prestazioni dovute o che violino i principi e gli standard enunciati nella presente *Carta*.
Segnalazioni e reclami devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione se non adeguatamente circostanziati. La prassi prevede:
a) una comunicazione di presa in carico del problema da inviare entro 5 giorni lavorativi a chi ha inoltrato il rilievo;
b) l'attivazione immediata per la rimozione delle cause inerenti alla criticità e la formulazione di una risposta in forma scritta non oltre 15 giorni dall'inoltro.

Diritti e doveri

Diritti degli ospiti

A tutti gli ospiti della residenza sono garantiti i seguenti diritti:
• mantenere la propria individualità e libertà;
• esprimere le proprie credenze, opinioni, sentimenti e modalità di condotta, purché non lesive dei diritti altrui;
• essere accuditi e curati per il recupero delle capacità lese;
• mantenere e sviluppare la propria vita affettiva e di relazione;
• essere tutelati da ogni forma di coercizione fisica e/o morale;
• essere informati sulle pratiche sanitarie e farmacologiche cui sono sottoposti e sulle motivazioni che le supportano, partecipando e contribuendo per quanto possibile alle decisioni che li riguardano;
• esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti.

Regole di condotta per ospiti e familiari

Agli ospiti della residenza e ai loro familiari viene chiesto di attenersi alle seguenti regole di condotta:
• rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
• non danneggiare mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
• non introdurre nel servizio all'insaputa del personale cibo, bevande o farmaci provenienti dall'esterno, questo per consentire un corretto controllo sull'alimentazione e per prevenire eventuali interazioni con le terapie in corso;

• non usare apparecchi riscaldanti (comprese termo coperte, fornelli personali o altro) nelle camere;
• rispettare le regole di vita e di convivenza della residenza;
• consultarsi con gli operatori prima di prendere decisioni che interferiscono con la vita dell'ospite nel servizio.

Obblighi della residenza

La residenza si impegna ad ottemperare i seguenti obblighi:
• rispettare la cultura, le credenze, le opinioni e i sentimenti dell'ospite, impegnandosi a coglierne il significato;
• garantire attenzione, ascolto e rispetto ad ogni ospite, indipendentemente dal grado di compromissione;
• rispettare le abitudini e la *privacy* dell'ospite, compatibilmente con le regole di convivenza della residenza, aiutandolo comunque ad integrarsi al meglio nella vita della comunità;
• garantire all'ospite ogni prestazione sanitaria, tutelare e sociale all'interno del servizio e presso i presidi sanitari del territorio;
• favorire le relazioni dell'ospite con i propri familiari, riconoscendo questi ultimi come risorsa insostituibile per il suo benessere;
• garantire all'ospite la possibilità di realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e affettività e di percepire il proprio valore;
• agire perché, anche nelle situazioni più compromesse, siano supportate le capacità residue della persona e mantenuta la sua dignità.

Divieti

• Sono vietati mance e compensi di ogni genere al personale del servizio.
• All'interno della struttura è vietato fumare, così come previsto dalla normativa vigente.

CADIAI
COOPERATIVA SOCIALE

Via Bovi Campeggi 2/4E • 40131 Bologna
Tel. 051 5283511 • Fax 051 5283588
info@cadiai.it • www.cadiai.it

ACCREDIA ENTE DI ACCREDITAMENTO

UNITER CERTIFIED QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001

UNITER SERVIZIO CERTIFICATO UNI 10881

FSC www.fsc.org MISTO Carta da fonti gestite in maniera responsabile FSC® C001596