

DIEMBRE 2000

**CASA DI RIPOSO "BELLARIA"**  
**APPIANO GENTILE (CO)**

**CARTA**  
dei  
**SERVIZI**



PAOLO FERRARIO

# SOMMARIO

BREVI CENNI STORICI	Pag. 2
CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 4
IL NOSTRO PERCORSO DELLA QUALITA'	Pag. 5
I VALORI E GLI OBIETTIVI STRATEGICI	Pag. 5
GLI STANDARD DI QUALITA'	Pag. 7
Anno 1990: Il comitato degli Ospiti e dei parenti	Pag. 7
Anno 1997: La valutazione del livello di soddisfazione—Analisi del questionario	Pag. 7
Anno 1999: Famigliarità dell'ambiente— Progetto "Il Paese"	Pag. 10
Anno 1999: Il Personale	Pag. 11
Organigramma	Pag. 12
Anno 2000 Obblighi legislativi	Pag. 13
Decreto legislativo 626/1994—Sicurezza nei luoghi di lavoro	
Legge 675/1996—Tutela della privacy	
Decreto legislativo 155/1997—Analisi dei rischi e controllo dei punti critici	H.A.C.C.P.
Anno 2000: Strumenti e metodi di lavoro	Pag. 14
Il sistema informativo	
Il piano di assistenza individualizzato	
COME E' ORGANIZZATA QUESTA CARTA	Pag. 15
UNITA' D'OFFERTA	Pag. 15
Nuclei per non autosufficienti parziali (Via dei Fiori)	Pag. 16
Nucleo Alzheimer (Piazza del Sole)	Pag. 16
Nuclei per non autosufficienti (Via della Fera, Sagra, Fiori, Cassina Granda)	Pag. 17
Centro Diurno Integrato	Pag. 18
Servizio di ricovero di sollievo	Pag. 18
Servizio pasti caldi	Pag. 19
Servizio di fisioterapia	Pag. 19
MODALITA' DI ACCESSO ALLE UNITA' D'OFFERTA	Pag. 20
Residenza Sanitaria Assistenziale	Pag. 20
Centro Diurno Integrato	Pag. 21
Soggiorni Temporanei di Sollievo	Pag. 21
SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE	Pag. 22
Servizi sanitari	Pag. 22
Servizi assistenziali	Pag. 23
Servizio psico-sociale	Pag. 23
Prestazioni alberghiere e servizi complementari	Pag. 24
Servizio amministrativo	Pag. 27
Obiettori di Coscienza	Pag. 27
Volontariato	Pag. 27
COSTI DEI SERVIZI	Pag. 28
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	Pag. 30
I gruppi di miglioramento	Pag. 30
Il Progetto Qualità Insieme	Pag. 30
Il Comitato per la valutazione della qualità percepita	Pag. 31
SCHEDE DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI	Pag. 32
IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	Pag. 34
I RESPONSABILI	Pag. 35
COME RAGGIUNGERCI	Pag. 36

## BREVI CENNI STORICI

La Casa di Riposo Bellaria trae le sue origini nel 1864 come istituzione a favore dei pellagrosi della bassa comasca, aveva infatti sede ad Appiano Gentile nella casa d'angolo tra la Via XX Settembre e Via N. Sauro; erano allora disponibili 8 posti letto. Col venir meno dello scopo per il quale era stata istituita, lentamente è andata trasformandosi in un ricovero per vecchi bisognosi. Nel 1932, assume il nome di "Ricovero per Vecchi Poveri" e viene trasferita nel palazzo dell'ex Pretura in Via Cavour. Aveva allora una capienza di 12 posti letto, per sole donne, ed era gestita dalle Suore Adoratrici di Rivolta d'Adda.

Nel 1954 viene riconosciuta come una Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza (IPAB) senza scopo di lucro. Dopo la seconda guerra mondiale divenne sempre più rilevante la domanda di persone anziane bisognose di assistenza e la vecchia sede non fu più in grado, né per capienza, né per igiene di soddisfare la domanda. A seguito del rinnovo del Consiglio di Amministrazione nel 1968 viene eletto Presidente il Comm. Ottavio Pagani, il quale con la collaborazione dell'Amministrazione Provinciale e di 10 Comuni della zona (Appiano Gentile, Bulgarograsso, Guanzate, Limido Comasco, Lurago Marinone, Lurate Caccivio, Mozzate, Oltrona S.Mamette, Veniano, Villaguardia) avvia le procedure per realizzare una nuova sede sita in Via Monte Carmelo. Nel 1973, il 29 giugno viene inaugurata la nuova sede con una capienza di 85 posti letto rivolti ad anziani autosufficienti. Per la realizzazione del progetto si fece riferimento alla esperienza nord europea; già da allora la casa aveva tutte camere a due letti con l'aggiunta di 5 camere singole.

Con il passare del tempo l'Amministrazione si accorgeva della necessità di trovare soluzione ad anziani in condizioni di non autosufficienza, pertanto vengono trasformati 19 posti per Anziani non autosufficienti. Nel 1989 si approva un nuovo progetto per l'ampliamento del reparto protetto con l'aggiunta di 22 posti letto. Il 1 settembre 1991 viene inaugurato il nuovo reparto che comprende 36 posti letto per non autosufficienti totali e 71 posti per autosufficienti e semi autosufficienti. Tutte queste trasformazioni contribuiscono a modificare l'organizzazione ed il personale dell'ente. Si aggiungono figure sanitarie a fronte dei nuovi bisogni: sono presenti 5 infermieri professionali, 30 ausiliarie, ecc... In convenzione con la USSL di Olgiate Comasco viene offerto il servizio di fisioterapia per gli utenti della zona.

Nel 1992 sulla base di quanto già progettato, si appalta la realizzazione di 22 nuovi posti letto per non autosufficienti totali e la realizzazione di 4 minialloggi. Ai dieci Comuni si aggiungono Cassina Rizzardi e Grandate. Nello stesso anno si ottiene l'autorizzazione al funzionamento da parte dell'Amministrazione Provinciale per 104 posti letto.

L'Amministrazione comincia a pensare anche alla realizzazione di un Centro Diurno per rispondere alla molteplici richieste che pervengono alla struttura. Si inserisce un animatore pensando alle necessità relazionali ed occupazionali delle persone ospiti e si attrezza una zona del giardino come percorso vita aperto al paese.

Da allora è presente l'idea che sia indispensabile incentivare le capacità degli Anziani affinché non si sentano relegati in un ricovero bensì in una istituzione che si prende cura di loro e dia un senso alla loro vita.

Nel 1993 viene denominata "Casa di Riposo Bellaria".

Nel 1995 su proposta della Regione viene ristrutturata una parte della struttura per realizzare un Nucleo Alzheimer funzionante dal mese di maggio dello stesso anno.

Nel 1996 si attua, attraverso un intervento sperimentale, un servizio di riabilitazione per dimessi dagli ospedali (IDR) finalizzato a ridurre i tempi di degenza e quindi i costi sanitari. Constatata l'impossibilità ad ottenere l'autorizzazione del servizio si cessa gradualmente l'intervento.

Nel 1997 vengono convenzionati due posti letto di sollievo (ricovero temporaneo per 30 giorni) con la ASL di Como e si elabora un questionario per rilevare il livello di soddisfazione degli Ospiti e dei parenti.

All'inizio dell'anno 2000 si inaugura il Centro Diurno Integrato per 18 persone.



Festa del 25° anno di Fondazione della Casa di Riposo "Bellaria"

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La recente legge-quadro di riforma dei servizi sociali (L. 8 novembre 2000 n. 328) all'art. 13 prevede la Carta dei Servizi sociali quale strumento atto a tutelare le posizioni soggettive degli utenti che fruiscono di un servizio. In tale documento debbono essere "definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti". Viene inoltre stabilito che ciascun Ente erogatore di servizi deve adottare la Carta dei Servizi per poter ricevere l'accreditamento.

L'introduzione della Carta dei Servizi sociali rappresenta un contributo fortemente innovativo che impegna l'ente erogatore a ragionare anche in un'ottica di *soddisfazione del consumatore sulla qualità delle prestazioni ricevute*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

La significativa svolta culturale imposta dalla Carta è quella di affiancare alle tradizionali funzioni di informazione e tutela degli utenti, meccanismi di: misurazione del servizio, individuazione di standard di qualità, definizione degli obiettivi di miglioramento da conseguire periodicamente e controllo del raggiungimento di tali obiettivi.

Sostanzialmente attraverso la Carta dei Servizi il legislatore punta a realizzare un **sistema di promozione e gestione della qualità** dei servizi, i cui componenti fondamentali sono:

- garanzia dei *principi fondamentali* di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona;
- completa *informazione* sui servizi offerti;
- *assunzione di impegni* da parte dell'Ente sulla qualità dei servizi mediante l'*adozione di standard di qualità*;
- *valutazione dei livelli di qualità* dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di *forme di tutela dei diritti* dei cittadini.

La Carta dei Servizi della Casa di Riposo Bellaria intende pertanto perseguire due obiettivi:

- informare i cittadini sui servizi offerti all'interno e all'esterno della Residenza (funzione di "Guida");
- continuare un processo di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte alla cittadinanza.

# IL NOSTRO PERCORSO DELLA QUALITA'

La ricerca di una migliore qualità dell'assistenza sta caratterizzando da anni il nostro intervento verso coloro che chiedono di essere ospitati presso la nostra Casa.

Oggi l'attenzione verso i temi della qualità e della sua valutazione ci consente di riflettere sul lavoro compiuto e "dare forma", attraverso il linguaggio che contraddistingue questa materia, ai risultati del processo avviato.

## I VALORI E GLI OBIETTIVI STRATEGICI

### **Centralità dell'utente**

L'organizzazione del lavoro deve essere centrata sul cliente, pertanto, la direzione e gli operatori dovranno cercare di mettersi costantemente nei panni dell'altro.

### **Casa di Riposo come nuova casa**

La Casa di Riposo va pensata come abitazione degli Anziani; gli ospiti di questa Casa sono gli operatori. Considerare la Casa di Riposo come una casa vuol dire considerarla come luogo accogliente, ospitale, sicuro, affidabile, dove trovare conforto e aiuto nei momenti difficili.

" non sono io che vivo nel posto dove voi lavorate, ma voi che lavorate dove io vivo" (un Anziano di una Residenza Sanitaria Assistenziale).

### **Anziano come persona capace di desideri**

Troppo spesso, anche involontariamente, riteniamo che gli Anziani non siano più in grado di esprimere opinioni, dissenso, consenso, che abbiano desideri oltre che bisogni.

### **Valorizzazione delle capacità**

Alcuni Anziani hanno ancora delle capacità, delle potenzialità; il personale non deve sostituirsi all'Anziano ma stimolarlo.



Caldarroste di fine estate.

### **Valorizzazione degli operatori**

Alcuni sostengono che la "relazione operatore utente presenta forti analogie con le relazioni interne al servizio, fra gli operatori ed i responsabili"; il rispetto, la stima, l'esempio, la valorizzazione, la motivazione, la relazione tra operatori e responsabili può essere uno specchio della relazione tra operatore e cliente.

### **Collaborazione con i parenti**

I moderni criteri di gestione dei servizi si fondano sulla stretta collaborazione tra parenti-clienti e direzione della struttura, ma anche tra parenti ed operatori. La partecipazione diventa strumento di collaborazione, di arricchimento, di controllo democratico e di trasparenza dell'attività.

### **Economicità ed efficacia dell'intervento**

Le scelte gestionali devono essere improntate contemporaneamente al raggiungimento delle finalità istituzionali, al completo benessere psicofisico e sociale, protese verso una qualità della vita non formale, ma nel rispetto delle offerte economicamente più vantaggiose.

### **Integrazione con il territorio**

Stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali dei Comuni, siano esse associazioni, gruppi, istituzioni, è indispensabile per favorire una intensa collaborazione ed integrazione reciproca sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi.

### **Stimolazione all'innovazione**

Apertura a tutte le forme di sperimentazione e di innovazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare e trovare soluzioni migliorative della qualità della vita della persona.

## GLI STANDARD DI QUALITA'

### Anno 1990: Il Comitato degli Ospiti e dei parenti.

Da oltre 10 anni è stato previsto nello statuto dell'Ente e reso operativo un organo partecipativo – consultivo: il Comitato degli Ospiti e dei parenti. Inizialmente era costituito da 5 Anziani che venivano eletti tra tutti i residenti e rimanevano in carica per 4 anni. Con l'inserimento nel 1995 del Nucleo Alzheimer e con l'aggravarsi delle condizioni psicosanitarie degli Anziani è stato inserito un parente al posto di un Anziano. Il Comitato fornisce suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei vari programmi, collabora con la Direzione nei programmi di sviluppo, evidenzia limiti, difficoltà e problemi al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Esso ha anche una funzione consultiva, per quanto riguarda l'approvazione del bilancio, delle rette e delle decisioni più importanti della struttura.

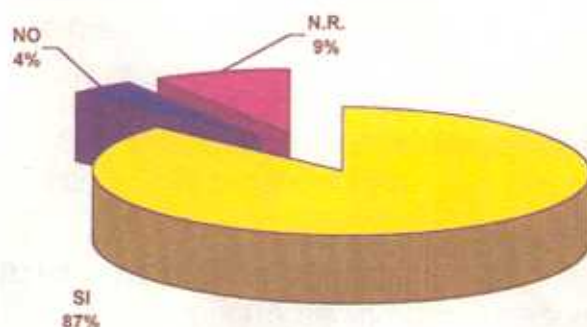
L'esperienza di questi anni è molto positiva, in quanto l'informazione e la partecipazione permettono la realizzazione programmata degli interventi con minori conflittualità, anzi spesso con uno stile collaborativo.

### Anno 1997: La valutazione del livello di soddisfazione — Analisi del questionario.

Nel mese di agosto del 1997 è stato predisposto un questionario per valutare il livello di soddisfazione degli Anziani e/o dei loro parenti.

Abbiamo quindi cercato di dar voce ai nostri abitanti attraverso una analisi del livello di soddisfazione degli Anziani. Sono stati distribuiti 126 questionari, ne sono tornati 90, pari al 71,4%. Al questionario hanno risposto nel 47% dei casi i famigliari e nel 46% gli stessi Anziani, il restante 7% non ha risposto.

Alla domanda: "Consiglierebbe la Casa di Riposo Bellaria?" l'87% risponde sì, il 4% risponde no, e il 9% non risponde.



I motivi di maggior insoddisfazione riguardano principalmente "La qualità dei pasti", con il 25% degli insoddisfatti, "Il rapporto umano con gli altri Ospiti", con il 15% degli insoddisfatti ed "Il servizio di Fisioterapia" con l'11% degli insoddisfatti.



## **La qualità dei pasti**

Relativamente ai diversi Nuclei si evidenzia che nel reparto per semi autosufficienti il livello di soddisfazione è mediamente più elevato che nel resto della struttura. Il maggior livello di insoddisfazione si evidenzia nel Nucleo Alzheimer dove il questionario è stato compilato esclusivamente dai parenti che hanno abitudini alimentari diverse dagli Anziani. Chiedono cioè una dieta più moderna, con un minor utilizzo di affettati ed un incremento dei piatti unici.

E' stato molto difficile attuare degli interventi migliorativi perché le unità di personale attribuite al servizio di cucina sono difficilmente reperibili e/o disponibili negli orari richiesti o al lavoro nelle giornate festive. Solo dopo due anni siamo riusciti ad ottenere un numero di unità adeguato per tenere sotto controllo almeno alcuni elementi.

## **Il rapporto umano tra gli Ospiti**

Con un certo stupore abbiamo notato che, in particolare nei Nuclei per non autosufficienti, c'è una grande esigenza di "relazioni e di comunicazione".

Si potrebbe ipotizzare la necessità di trovare una persona che faccia da mediatore di una comunicazione che non può più utilizzare i soli canali verbali, ma che negli Anziani fatica a trovare un altro mezzo di espressione.

## **Il servizio di fisioterapia**

Nell'analisi dei dati relativi a questa domanda abbiamo notato che il 28% delle persone non risponde al quesito probabilmente perché non ha mai utilizzato il servizio. Già in passato avevamo intuito che la fisioterapia nelle strutture residenziali per Anziani dovesse assumere una veste diversa da quella consueta, diventando terapia occupazionale più che terapia riabilitativa. I dati hanno confermato le nostre ipotesi ponendoci comunque un dubbio rispetto alla percezione del servizio. A volte è difficile far comprendere che anche a 90 anni si possono mantenere alcune abilità e che tale attività possa essere compresa tra le iniziative riabilitative.

Il 4% degli intervistati afferma di essere totalmente insoddisfatto; tale dato relativo esclusivamente al Nucleo Alzheimer può essere determinato dalla difficoltà di vedere dei reali risultati o di stimolare da parte dei parenti degli Ospiti in trattamento delle aspettative che oltrepassano i limiti stessi della malattia. Nel Nucleo Alzheimer si pone anche il problema delle forme gravi o delle fasi avanzate della malattia.

Le domande che hanno ottenuto il più alto livello di soddisfazione sono invece "L'accoglienza" con il 94%; "Il rapporto con il personale" con il 95%; "Il rispetto per la riservatezza del pudore" con il 91% dei soddisfatti.

## **Il rapporto umano con il personale**

Il livello di soddisfazione per il rapporto umano con il personale trova conferma nella domanda relativa alla disponibilità del personale. Tali dati evidenziano " la stima e l'affetto" che Ospiti e parenti hanno per gli operatori ai quali riconoscono la pesantezza di questo lavoro, come si evince anche da alcuni studi al riguardo.

Per quanto riguarda questo dato il livello di soddisfazione è molto alto anche nel Nucleo Alzheimer dove, a differenza di tutte le altre domande, raggiunge un livello elevato.

### **Il rispetto per la riservatezza ed il pudore**

Tale dato è stato pensato come elemento indiretto per valutare la qualità del servizio offerto. Il livello di soddisfazione rilevato conferma i dati relativi alla soddisfazione per il personale e per le cure in genere

Gli altri elementi indagati: **le cure sanitarie, l'assistenza infermieristica, le attività di svago e di animazione, gli orari della struttura, il servizio di pulizia, l'aspetto dell'ambiente e della camera da letto** raggiungono un buon livello di soddisfazione (dal'89% al 94% di soddisfatti).

Per quanto riguarda il servizio di animazione è molto elevato il numero di non risposte: le riflessioni elaborate sono analoghe a quelle riferite al servizio di fisioterapia rispetto al numero delle persone coinvolte.



Per avere un rapporto umano è necessario ascoltare

### Anno 1999: Famigliarità dell'ambiente — Progetto "Il Paese"

Dal mese di giugno 1999 è stato programmato un intervento di ridefinizione degli spazi generali raffrontando la struttura ad un piccolo paese; i corridoi saranno delle strade, gli atri e le verande saranno delle piazze, le camere le abitazioni, dotate di numeri civici e nomi dei residenti.

Il progetto prevede di stimolare l'orientamento degli Anziani diversificando i diversi Nuclei con argomenti caratteristici dei paesi di un tempo. Ci saranno quindi il Nucleo Piazza del Mercato, la Via dei Vecchi Mestieri, la Via della Sagra, ecc...

La differenziazione degli ambienti è inserita in un contesto organizzativo che pone attenzione alle esigenze individuali ed alla necessità di differenziare anche in modo visivo gli ambienti di vita.

Al fine di favorire un confronto con il territorio, di allargare ed intensificare le interazioni tra la struttura ed i cittadini dei paesi limitrofi, attraverso una azione alla quale è stato attribuito anche un significato culturale, il lavoro grafico di allestimento degli ambienti è stato proposto sotto forma di concorso pittorico che ha visto coinvolti numerosi tra professionisti e studenti sia dei dintorni che di Milano. Il premio consiste nella realizzazione dei dipinti nei diversi ambienti. La giuria composta da Anziani residenti, operatori, amministratori ha aggiudicato recentemente i premi, mentre i lavori saranno realizzati entro l'estate.



Uno dei bozzetti che ha vinto per il progetto "Il Paese".

## Anno 1999: Il personale

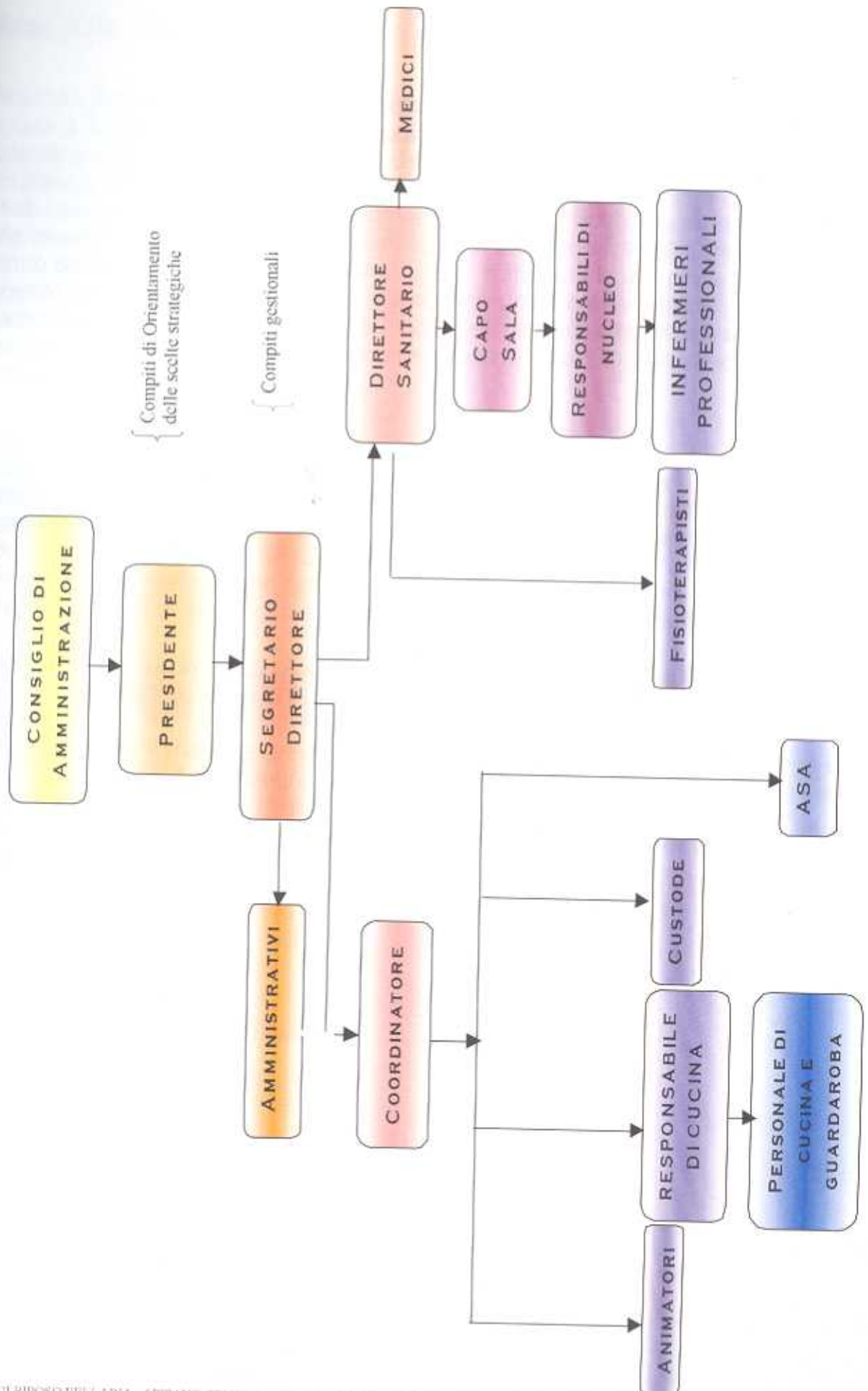
Nell'anno 1999 sono state lavorate:

	numero	standard minimo di funzionamento	standard regionale
Medici e psicologo	9 unità	ore 3251	ore 3106
Infermieri professionali	9 unità + 4 part-time	ore 23344	ore 14498
Fisioterapisti	4 unità	ore 6349	ore 5203
Animatori	3 unità	ore 3969	ore 3018
Ausiliari socio- assistenziali	52 unità 6 part-time	ore 76310	ore 71840
Operatori di cucina e lavanderia	7 unità	ore 12646	
Uffici amministrativi e direttivi	6 unità	ore 9281	

per complessive 17152 ore eccedenti lo standard previsto dalla Regione, ma indispensabili al funzionamento della struttura 24 ore su 24.

Nella struttura vengono costantemente organizzati corsi di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti del personale. Durante il 1999 sono state offerte 500 ore di formazione, coinvolgendo 54 operatori. E' prevista la partecipazione a corsi e convegni interni ed esterni alla struttura.

# Organigramma Anno 2000



## Anno 2000: Obblighi legislativi.

### **Decreto legislativo 626/1994 sicurezza nei luoghi di lavoro**

La Casa di Riposo Bellaria ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone dell'Ente.

A tutti i lavoratori è stata data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale. E' stata istituita una prima squadra antincendio ed è in fase conclusiva l'addestramento di una seconda squadra.

E' assolutamente vietato fumare in tutti i locali della struttura. In presenza di fumo gli appositi rilevatori provvederanno a emettere un allarme acustico e a individuare il locale nel quale si è sviluppato.

### **Legge 675/1996 tutela della privacy**

La vigente normativa prevede la tutela della riservatezza delle persone fisiche rispetto al trattamento dei dati personali. Tutto il personale è tenuto al mantenimento della riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute che saranno fornite solo all'utente direttamente o alle persone da lui designate.

Al momento dell'ingresso viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del servizio e della cura della persona.

### **Decreto legislativo 155/1997 HACCP (hazared analisis critical control point)** (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare)

E' stato elaborato il manuale previsto dal dlgs 155/97 mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione e la preparazione degli alimenti.

Il personale ha seguito un corso di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.

## Anno 2000: Strumenti e metodi di lavoro

### Il sistema informativo

Sono a disposizione del personale strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti nei Nuclei in appositi contenitori, sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro.

Nei Nuclei sono a disposizione del personale per la consultazione il libro delle consegne socio assistenziali ed il verbale delle riunioni dell'Unità Operativa Interna.

Sono in uso i programmi: per la gestione delle presenze, per l'elaborazione dei turni di lavoro, per la gestione della contabilità, per il controllo di gestione, per la gestione della farmacia, dei presidi, delle cartelle cliniche, per il controllo di qualità.

### Il Piano di Assistenza Individualizzato

Analizzare i bisogni delle persone presuppone la capacità di mettersi nei panni dell'altro con un rapporto empatico: infatti l'operatore, attraverso la sua relazione e lo scambio con la persona anziana, viene a conoscenza degli aspetti più intimi della persona ed anche dei suoi desideri.

I bisogni esprimono una mancanza, ma definiscono anche una speranza, un'aspettativa, un'ambizione e quindi il desiderio positivo di cambiamento e di riuscita. Nello scorso anno è stata elaborata una griglia di osservazione e uno schema per l'elaborazione del Piano di Assistenza.

All'interno delle riunioni di Nucleo gli operatori "tutor" presenteranno i dati raccolti evidenziando i bisogni specifici e prioritari; le équipes hanno predisposto ed attuato i Piani di Assistenza Individualizzati di tutti gli Anziani della struttura.

# COM'E' ORGANIZZATA QUESTA CARTA

## UNITÀ D'OFFERTA

La struttura a livello edilizio è articolata su tre piani di cui uno seminterrato, dove sono collocati i servizi generali, lavanderia, guardaroba, cucina, spogliatoi, ecc...

Al piano terra si trovano il Nucleo per persone semiautosufficienti - Via dei Fiori - (16 posti), un Nucleo per persone non autosufficienti totali - Via dei Fiori - (10 posti letto), il Nucleo Alzheimer - Piazza del Sole - (20 posti), il Centro Diurno Integrato (18 posti) e la nuova palestra.

Al primo piano si trovano tre Nuclei per persone non autosufficienti totali (per complessivi 88 posti) rispettivamente denominati: Via della Sagra, Via della Fera, Piazza Cassina Granda e due posti di ricovero di sollievo.

Le camere da letto sono tutte predisposte per accogliere due Anziani, sono presenti solo 6 camere singole.

Le camere sono arredate con letti attrezzati, pur mantenendo un aspetto gradevole, con prevalenza di legno sia per quanto riguarda i letti stessi che per quanto riguarda i testate. Il servizio igienico personale è utilizzato in comune tra due camere. Ogni Nucleo ha un proprio bagno assistito, una sala da pranzo e di soggiorno. Gli Anziani possono portare oggetti dalla loro abitazione sia per personalizzare l'ambiente che per agevolare l'inserimento nella struttura attraverso oggetti per loro emotivamente significativi.

Adiacente al Nucleo Alzheimer è situato un locale per incontri tra Anziani e parenti in modo da permettere un clima sereno di intimità.

La struttura è circondata da un ampio giardino dotato di spazi accessibili a disabili posti in ombra e di un percorso vita aperto ai cittadini del paese.

In ogni piano è situata una infermeria modernamente attrezzata.

La struttura è attualmente organizzata in Nuclei, organizzati quasi completamente in modo autonomo sia dal punto di vista strutturale che organizzativo, dove il personale ausiliario ed infermieristico lavora in modo stabile per circa due anni; questi sono coordinati da un infermiere professionale responsabile di reparto.

Il Nucleo così strutturato, vorrebbe essere ricco di riferimenti personali, permeato da una maggiore conoscenza reciproca, richiamare maggiormente una dimensione domestica e permettere l'identificazione affettiva nei confronti dell'ambiente.

Questa modalità organizzativa vuole favorire la "presa in carico" degli Anziani da parte degli operatori, attraverso una analisi attenta dei bisogni espressi e latenti.

Da più di tre anni vengono fatte riunioni di Nucleo, in cui si sono dapprima discussi problemi organizzativi e ora si sta cominciando a lavorare attraverso Piani di Intervento Individualizzati per ogni Anziano.

Per fare questo si utilizzano una scheda di osservazione multidimensionale, una scheda infermieristica e una scheda di assistenza sull'Anziano.

Il personale di assistenza lavora solo a contatto con l'Anziano, mentre l'igiene ambientale è assicurata da un appalto con un'impresa di pulizie.

Anche l'interesse di alcuni parenti e le loro assidue presenze nella struttura ci permettono di lavorare con maggiore intensità ed integrazione.



Il lavoro di riorganizzazione ha prodotto le conseguenze attese in fase progettuale e motivato il personale, sia per le soddisfazioni visibili nel quotidiano sia per le modalità organizzative ed i tempi di lavoro che sono stati ristrutturati.

Il Nucleo ha permesso di gestire con successo i flussi informativi, di vedere realizzati alcuni obiettivi ipotizzati, ma ha anche evidenziato le difficoltà di spostamento degli operatori, dopo alcuni anni, da un gruppo di lavoro all'altro, sia per la coesione che il piccolo gruppo crea nei confronti dei suoi membri, sia per i legami che si creano con gli Ospiti ed i parenti.

### **Nucleo per Anziani non autosufficienti parziali e per Anziani non autosufficienti totali.**

#### **Via dei Fiori**

Costituisce la parte della struttura originaria, dove le camere sono ancora arredate come un tempo. Entro l'anno 2000 saranno attivate le procedure per la ristrutturazione dei bagni, per l'acquisto di letti attrezzati, gradualmente tutta la via sarà adeguata per accogliere anche Anziani non autosufficienti totali.

Sono attualmente disponibili 16 posti per Anziani non autosufficienti e 10 posti per Anziani non autosufficienti totali.

Il Nucleo è collocato al piano terra, tutte le camere accedono al giardino.

Vi lavorano una infermiera responsabile di Nucleo e due infermieri professionali (che operano anche nel Nucleo Alzheimer); sei ausiliari socio assistenziali a tempo pieno ed uno part-time; un animatore part-time e un fisioterapista.

### **Nucleo Alzheimer**

#### **Piazza del Sole**

Dal 1995 con l'attivazione dei Nuclei Alzheimer da parte della Regione Lombardia è stato aperto un Nucleo dove accogliere soggetti dementi con problemi di carattere comportamentale, alta mobilità, abilità e capacità residue conservate. Quando gli Anziani del Nucleo non presentano problemi comportamentali possono essere accolti in un Nucleo protetto della Residenza Sanitaria Assistenziale. Il Nucleo si caratterizza per una evidente attività riabilitativa, cognitiva, psicologica.

Per motivi di sicurezza il giardino del Nucleo è protetto da una recinzione che permette agli Anziani di passeggiare; sul perimetro della struttura edilizia è stato collocato un sistema di sicurezza che segnala al personale l'apertura delle porte.

Sono presenti: una infermiera responsabile di Nucleo e due infermieri professionali (che operano anche nella Via dei Fiori), dodici ausiliari socio assistenziali a tempo pieno, un animatore, una fisioterapista, una psicologa per alcune ore alla settimana.

### **Nucleo per Anziani non autosufficienti totali** **Via della Fera**

In questo Nucleo vengono accolti prevalentemente Anziani provenienti dal Nucleo Alzheimer, o con problemi di degenerazione cognitiva. Il Nucleo si caratterizza per una intensa attività sanitaria ed assistenziale. Sono disponibili 24 posti letto con quattro camere singole.

Sono presenti: una infermiera responsabile di Nucleo, una infermiera professionale e una infermiera part-time, dieci ausiliari socio assistenziali a tempo pieno e un ausiliario socio-assistenziale part-time, un animatore e una fisioterapista per 12 ore settimanali.

### **Nucleo per Anziani non autosufficienti totali** **Piazza Cassina Granda**

In questo Nucleo vengono accolti Anziani non autosufficienti totali con abilità in parte conservate soprattutto dal punto di vista cognitivo. Il Nucleo accoglie 32 persone.

Sono presenti: una infermiera responsabile di Nucleo, un infermiere professionale e una infermiera part-time, undici ausiliari socio assistenziali a tempo pieno e un ausiliario socio-assistenziale part-time, un animatore, una fisioterapista per 12 ore settimanali.

### **Nucleo per Anziani non autosufficienti totali** **Via della Sagra**

In questo Nucleo vengono accolti Anziani con un alto grado di non autosufficienza sia dal punto di vista motorio che cognitivo. Il Nucleo accoglie 24 persone.

Sono presenti una infermiera responsabile di Nucleo, un infermiere professionale e una infermiera part-time, dieci ausiliari socio assistenziali a tempo pieno e un ausiliario socio-assistenziale part-time, un animatore, una fisioterapista per 12 ore settimanali.



Una camera di Via della Sagra

## Centro Diurno Integrato

Il Centro Diurno Integrato è un servizio rivolto alle persone anziane che nel corso della loro vita si trovano di fronte alla compromissione temporanea o permanente della loro autosufficienza motoria o cognitiva. Il Centro interviene per migliorare la qualità di vita dell'Anziano, permettendogli di rimanere il più a lungo possibile nella propria casa e dando una possibilità di sollievo alla famiglia attraverso un intervento finalizzato a mantenere o recuperare l'autonomia, prevenire e curare stati di malattia, attivare interventi di riabilitazione motoria e cognitiva.

Il Centro accoglie 18 persone, con priorità di ingresso alle persone residenti nei Comuni convenzionati. Ad ogni utente è data la possibilità di individuare modalità e tempi di frequenza con costi diversificati del servizio.

Il Centro Diurno offre i seguenti servizi: aiuto nelle attività della vita quotidiana, servizi alberghieri, assistenza infermieristica, assistenza medica in caso d'urgenza, fisioterapia, attività di animazione, bagno assistito, segretariato sociale, servizio psicologico, servizio parucchiere, podologo, servizio di trasporto a pagamento.

Gli operatori coinvolti sono tre ausiliari socio-assistenziali, una animatrice part-time, una infermiera responsabile, una fisioterapista, inoltre collaborano su richiesta un medico e uno psicologo.

La struttura dal punto di vista architettonico è composta da un locale soggiorno, una cucina, uno studio utilizzato per diverse iniziative, un bagno assistito, una camera per il riposo, arredati in modo familiare, anche se funzionale.



Una delle tantissime attività svolte nel Centro Diurno.

## Posti letto di soggiorno temporaneo in convenzione con ASL di Como Distretto di Olgiate Comasco

Nel Nucleo Piazza Cassina Granda si trovano due posti letto di soggiorno temporaneo di sollievo. Vi possono accedere gli Anziani residenti nei Comuni del Distretto di Olgiate Comasco per 30 giorni, per permettere alla famiglia di essere sollevata dall'assistenza del familiare per un breve periodo di tempo.

Durante il periodo di soggiorno l'Anziano rimane a carico del suo medico di base, ma i medici della struttura, in analogia al ricovero ospedaliero, sono tenuti ad intervenire nei casi e nei modi ritenuti più idonei. Nel costo del servizio è compresa la fornitura di farmaci, ausili per incontinenti, trasporto, animazione, riabilitazione.

### Servizio di preparazione pasti a domicilio

Nella cucina della struttura vengono preparati pasti su richiesta di Comuni appositamente convenzionati (Appiano Gentile, Lurago Marinone, Veniano) che vengono trasportati a carico dello stesso Comune, presso l'abitazione della persona richiedente. E' possibile richiedere la preparazione di particolari diete prescritte dal medico. Il servizio è attivo 365 giorni l'anno.

### Giornata tipo nei Nuclei della RSA

Ore 7,00 - 8,45	sveglia, igiene personale, bagni
Ore 8,45 - 9,15	colazione
Ore 9,15 - 11,00	attività di animazione, riabilitazione individuale
Ore 11,00 - 11,30	tisane, frullati, frutta fresca
Ore 12,00 - 13,00	pranzo
Ore 13,00 - 15,30/16,00	riposo, attività di animazione
Ore 15,30/16,00 - 16,30	the, yogurt, merenda
Ore 18,00/18,30 - 19,30	cena
Ore 19,30 - 21,00	igiene e riposo notturno

### Servizio di fisioterapia

E' in corso la procedura di autorizzazione della nuova palestra per il servizio di recupero e riabilitazione funzionale aperto al pubblico. Come in passato le prestazioni non sono convenzionate con il servizio sanitario ma si applicano tariffe individuate dalla G. U. del 2 giugno 1992.

E' possibile effettuare, ad esempio, terapia fisica, radarterapia, ultrasuoni, ultravioletti, infrarossi, elettroterapia, Kinesiterapia correttiva, rieducazione neuromotoria, ginnastica medica, rieducazione funzionale, massoterapia, con costi a partire da £. 15.000 a seduta; drenaggio linfatico manuale da £. 30.000 a seduta.

Per l'accettazione occorre presentare la prescrizione medica generica e/o specialistica.



La palestra per la fisioterapia

## MODALITA' DI ACCESSO ALLE UNITA' D'OFFERTA

### **Residenza Sanitaria Assistenziale**

#### **Domanda di ingresso**

Le domande di accoglienza, in attesa dell'attivazione della unita' di valutazione da parte dell'ASL, Distretto di Olgiate Comasco, dovranno essere inoltrate agli uffici della Casa attraverso il Comune di residenza.

La Direzione informa i Comuni appena vi sarà possibilità di accoglienza. Gli operatori sociali dei Comuni segnaleranno il caso più opportuno entro tre giorni lavorativi consecutivi. Qualora non pervenissero segnalazioni dai Comuni, la Casa di Riposo assegnerà il posto provvisoriamente ad altro Comune. Gli interessati potranno essere sottoposti dalla Direzione Sanitaria alla visita di premissione.

Le domande di inserimento nel Nucleo Alzheimer di residenti in altri Comuni della Regione Lombardia dovranno essere presentate direttamente alla Direzione Amministrativa della Casa e verranno messe in attesa in ordine d'arrivo. In questo caso sarà comunque data priorità alle persone residenti nei Comuni convenzionati.

#### **Modalità di accoglienza**

E' molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'Anziano all'ingresso: a tal fine sono auspicabili visite della struttura e colloqui con i responsabili sia da parte dei familiari che dell'Anziano stesso.

Al momento dell'ingresso troverà la Caposala e/o un infermiere che l'accoglierà, mostrandogli l'ambiente e gli Anziani presenti. Con l'aiuto dei familiari verrà compilata una scheda d'ingresso al fine di adeguare il comportamento del personale alle abitudini di vita precedenti. Per rendere più sereno l'inserimento nella nuova Casa un operatore sarà il punto di riferimento dell'Anziano e della sua famiglia per alcuni giorni.

A volte è possibile concordare con la struttura un inserimento graduale; è anche auspicabile nei primi giorni una presenza assidua dei familiari per permettere l'adattamento alla vita di comunità ed alla relazione con altre persone estranee: operatori, Anziani, volontari, parenti.

Al momento dell'ingresso è necessario presentare: tessera sanitaria, tessera esenzione ticket, verbale commissione di invalidità, verbale di fornitura presidi, documentazione clinica eventualmente in possesso, codice fiscale.

La Direzione Sanitaria valuta il livello di autosufficienza attraverso l'utilizzo di schede di valutazione tra le quali: MMSE, Barthel, A.D.L., BINA, Tinetti, sulla base del quale viene attribuita la camera ed il relativo costo del servizio. Ricontrate mutate condizioni fisiche nell'Ospite, la Direzione si riserva la facoltà di provvedere al cambio della camera assegnata, previa informazione all'Ospite o ai suoi familiari.

Il cambio della camera e del reparto potranno avvenire anche più volte durante la permanenza nella Casa.

#### **Criteri per le dimissioni**

La dimissione avviene nei seguenti casi:

- per disdetta scritta dell'Ospite o della persona delegata: dovrà pervenire con un anticipo di 15 giorni. In caso di rinuncia, l'Ospite o i suoi legittimi eredi sono tenuti al pagamento dell'intera retta mensile, determinata indipendentemente dal versamento dell'importo "una tantum";

- per decesso dell'Ospite. I familiari dovranno provvedere direttamente al servizio funebre con libera scelta dell'impresa di pompe funebri. L'Impresa affidataria del servizio funebre dovrà curare direttamente la vestizione delle salme degli Ospiti deceduti presso la Casa. La Direzione potrà disporre della camera dopo tre giorni dal decesso.

Al momento della dimissione, per ottenere la copia della cartella clinica occorre presentare la domanda agli uffici della Direzione Sanitaria. Verrà comunque rilasciata scheda infermieristica e dimissione medica.

### **Conservazione del posto**

Il posto all'Ospite viene conservato anche in caso di allontanamento a causa di ricovero ospedaliero, o per soggiorno di vacanza, o per limitato rientro presso il nucleo familiare. Qualora l'Ospite si assenti per un periodo superiore a quindici giorni interi e consecutivi ha diritto ad una riduzione della retta giornaliera pari al 35%, in armonia (vedi del. C.A. n. 190/92) con le disposizioni regionali.

### **Corredo consigliato all'ingresso**

L'Anziano deve essere munito di un quantitativo (minimo 6 cambi per stagione e 10 cambi di biancheria intima) di vestiario necessario al suo fabbisogno. Ogni capo verrà contrassegnato dal personale della struttura con un codice numerico. Il servizio di lavanderia interno è abilitato al lavaggio di indumenti intimi, di capi di vestiario fatta eccezione per i capi delicati come cashmere, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc.

Per gli Anziani non autosufficienti è consigliabile l'uso di scarpe antidrucciolo chiuse con velcro o cerniera.

Sono indispensabili: pettine, spazzolino per l'igiene orale, rasoio.

### **Centro Diurno Integrato**

Per accedere al servizio occorre presentare richiesta sugli appositi moduli disponibili nei Comuni o presso l'ufficio amministrativo.

Il Responsabile del Servizio prende visione delle richieste e valuta, attraverso una visita domiciliare, le necessità dell'Anziano e della famiglia per progettare il Piano di Intervento e le modalità di inserimento. Prende direttamente contatti con il medico di base o chiede l'intervento della famiglia affinché vengano raccolti i dati anamnestici necessari ad eventuali trattamenti d'urgenza e all'attivazione del Piano di Intervento.

Si consiglia di lasciare presso il Centro Diurno un cambio di abiti.

### **Soggiorni temporanei di sollievo**

L'ammissione delle persone nei posti di soggiorno temporaneo per 30 giorni viene effettuata su segnalazione del Distretto di Olgiate Comasco, al quale devono essere indirizzate le richieste anche attraverso il servizio sociale del Comune di residenza. L'unità di valutazione multidimensionale valuta le richieste individuando le priorità.

Possono accedere a questi posti le persone anziane residenti nei Comuni del Distretto di Olgiate Comasco.

Qualche giorno prima dell'ingresso la famiglia può rivolgersi alla Caposala della struttura per concordare i tempi e le modalità di ingresso.

## SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE

### Servizi sanitari

La Casa assicura l'assistenza sanitaria di base attraverso il proprio personale medico e infermieristico e riabilitativo. Potranno essere utilizzati i soli servizi specialistici e diagnostici del Servizio Sanitario Nazionale, ponendo a carico dell'Ospite eventuali tickets stabiliti dalla legge.

La Casa declina ogni responsabilità per l'assistenza medica o infermieristica praticata all'Ospite da persone non autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

I servizi sanitari erogati sono i seguenti:

- assistenza medica
  - di base
  - specialistica: cardiologia, neurologia, psichiatria, psicologia.

- assistenza infermieristica 24 ore su 24

- assistenza farmacologica

- assistenza riabilitativa

Le prestazioni sanitarie sono finalizzate a:

- curare gli eventi morbosi
- prevenire l'insorgenza di stati invalidanti
- mantenere le capacità ancora in atto

Assistenza medica notturna, prefestiva e festiva con personale della struttura.

Nelle ore notturne è garantita la reperibilità medica. Nei prefestivi oltre alla reperibilità un medico è presente in alcune ore della mattinata e del pomeriggio e nei festivi nella sola mattinata. I medici sono eventualmente disponibili su appuntamento.

Presenze dei medici generici e specialisti:

MEDICI	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR. ZAGAMI DIRETTORE	Tutto il giorno	Pomeriggio	Pomeriggio	Tutto il giorno	Tutto il giorno
DR. MASCALZI	Mattina	Pomeriggio		Mattina	Mattina
DR. SERPI		Pomeriggio		Pomeriggio	
DR. CROVASCE		Mattina		Pomeriggio	Pomeriggio
DR. FERRARIO	Pomeriggio		Mattina		Pomeriggio
DR. BRESSAN	Mattina		Pomeriggio	Pomeriggio	
DR. LASSINI PSICHIATRA	Mattina				
DR. TADEO CARDIOLOGO	Pomeriggio				
DR. RAUDINO NEUROLOGO	Appuntamento				
DR. QUAIA PSICOLOGA	Tutto il giorno			3 volte al mese	

I famigliari possono richiedere informazioni sulla salute dell'Ospite solamente al personale sanitario, nel rispetto della legge sulla privacy.

Hanno diritto a chiedere copia della cartella clinica solo gli interessati o gli eredi legittimi. Gli interessati che non siano in condizione di potersi recare personalmente possono inviare domanda scritta a mezzo posta o fax allegando fotocopia del proprio documento di identità o delegare terzi che dovranno presentarsi muniti di delega e fotocopia del documento di identità dell'interessato. Per ottenere il rilascio della cartella clinica occorre compilare e firmare il modulo di richiesta presentando un documento di identità. Le modalità di richiesta e ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali. Dopo 10 giorni circa dalla richiesta la copia della cartella clinica può essere ritirata presso l'ufficio amministrativo. E' possibile richiedere l'invio a domicilio.

La Casa, in caso di necessità di ricovero, visite, esami, ecc., mette a disposizione gratuitamente il servizio di trasporto, con l'obbligo di accompagnamento da parte dei famigliari o altri incaricati.

### **Servizi assistenziali**

La Casa assicura lo svolgimento delle seguenti attività:

- aiuto e sostegno alla persona nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana (alimentazione, igiene, abbigliamento, utilizzo dei servizi igienici, movimento);
- aiuto e sostegno alla persona nello svolgimento di attività più complesse non abituali;
- interventi di protezione della persona (controllo e sorveglianza);
- mantenimento delle capacità residue.

### **Servizi psicosociali**

#### **Attività di animazione**

L'attività di animazione è finalizzata a dare senso, dare spirito alla vita nella Casa. Le attività svolte dalle tre animatrici non sono casuali, ma rispondono ai bisogni degli Anziani ed hanno l'obiettivo di valorizzare il patrimonio individuale degli Ospiti: dalla conservazione e/o mantenimento dell'autonomia, alla consapevolezza delle azioni e delle scelte, alla facilitazione dei rapporti interpersonali e dei processi di comunicazione.

Il servizio animazione promuove attività programmate in forma integrata con gli altri settori operativi della Casa e con il territorio, nonché iniziative di tipo riabilitativo, di socializzazione, di svago, di comunicazione. Ogni attività si svolge nel rispetto dell'identità culturale degli Ospiti coinvolti.

#### **Bar e TV**

Al piano terra della Casa è accessibile come parte comune un locale di soggiorno munito di distributore di bevande calde e apparecchio televisivo. Sono inoltre a disposizione giornali quotidiani cui la Casa è abbonata.

E' possibile far acquistare riviste rivolgendosi all'ufficio amministrativo.



### **L'équipe Socio Sanitaria**

L'équipe multidisciplinare di cura è rappresentata dalle seguenti figure professionali: medico, infermiere professionale, assistente sociale, terapeuta della riabilitazione, animatore, psicologo, ausiliario socio-assistenziale.

I principi su cui si fonda l'integrazione del lavoro degli operatori socio-sanitari possono essere così sintetizzati:

- centralità dell'Ospite, tutela della riservatezza, rispetto della sua autodeterminazione;
- adozione del Piano di Assistenza Individuale organizzato in obiettivi specifici;
- verifica dei progetti di intervento in riunioni periodiche dell'équipe interdisciplinare;
- integrazione con le risorse esterne del territorio.

### **Prestazioni alberghiere e servizi complementari**

#### **Ristorazione**

Il menù giornaliero, nelle versioni invernale ed estivo, è esposto quotidianamente in reparto con varie possibilità di scelta. Diete personalizzate possono essere predisposte dal medico in caso di specifiche esigenze.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- Prima colazione      dalle h 08.45/9.00
- Pranzo                    dalle h. 12.00
- Merenda                dalle h 15.30/16.00
- Cena                     dalle h 18.00/18.30

Qualora l'Anziano volesse usufruire del pasto insieme a parenti ed amici, è sufficiente darne comunicazione all'Ufficio Amministrativo entro le h 10.00 dello stesso giorno e acquistare il buono pasto.



La sala da pranzo.

### **Servizio di igiene ambientale**

Una impresa specializzata esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dalla Casa si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e del comodino, perché considerati attrezzature di diretto utilizzo dell'Anziano.

### **Servizi in camera**

In ogni camera è consentito l'utilizzo di apparecchi audiovisivi attrezzati di cuffie o auricolari per le ore di silenzio.

L'allacciamento in camera dell'apparecchio telefonico, laddove la rete lo consente, comporta la spesa iniziale di impianto. Il pagamento del canone di abbonamento e degli scatti sono a carico dell'Ospite.

### **Parrucchiere, barbiere**

La Casa assicura un servizio trimestrale di parrucchiere a tutti gli Anziani della Residenza Sanitaria Assistenziale e del Centro Diurno Integrato; tale servizio prevede un taglio e piega gratuito ogni tre mesi. Eventuali ulteriori trattamenti saranno a carico dell'Anziano. Il servizio potrà essere prenotato in ufficio (Sig.na Piera); nel caso non ci fossero segnalazioni da parte dell'Anziano o della sua famiglia provvederà direttamente l'infermiera responsabile di Nucleo. Il servizio viene effettuato di norma ogni lunedì.

### **Podologo**

La struttura assicura il servizio di podologo attraverso la presenza di personale esperto, appositamente preparato.

Il servizio viene offerto a tutti gli Anziani segnalati dal proprio medico.

### **Lavanderia**

Dai primi mesi dell'anno 2001 sarà attivo il servizio di lavanderia per la biancheria degli Anziani residenti. Tale servizio comprende lavaggio, stiratura e rammendo dei capi di uso comune ad eccezione dei capi delicati. Sarà predisposta apposita scheda all'ingresso dell'Ospite nella quale verranno indicati i capi consegnati e il loro stato di conservazione. All'ingresso il personale della struttura provvederà ad assegnare un codice identificativo ed a contrassegnare la biancheria.

### **Biblioteca**

E' a disposizione degli Ospiti una piccola biblioteca situata nel locale di soggiorno. Sono inoltre forniti, tramite abbonamento, quotidiani e riviste varie.

### **Telefono**

Al piano terra della Casa, accanto all'ingresso, è installato un apparecchio telefonico pubblico funzionante con scheda, monete e gettoni.

E' possibile ricevere telefonate attraverso una capillare rete interna di telefoni portatili.

### **Assistenza religiosa**

Le funzioni religiose sono celebrate nella cappella interna alla Casa secondo gli orari esposti al suo ingresso. Sono inoltre previste visite per il conforto religioso degli Ospiti che ne richiedessero l'intervento.

### **Custodia dei beni di valore**

Si suggerisce di non conservare nella stanza oggetti di valore o considerevoli somme di denaro. L'Amministrazione della Casa non risponde di eventuali smarrimenti o furti.

### **Orario delle visite**

Le visite agli Ospiti da parte di famigliari, parenti od amici sono libere; i famigliari dovranno lasciare la struttura entro le ore 21.00.

L'orario di apertura del cancello di ingresso, da effettuarsi a cura del custode, è così definito: apertura ore 6.00, chiusura ore 22.00.

### **Norme di convivenza**

L'Ospite, al ricevimento della chiave della camera, si impegna a:

- osservare le regole dell'igiene e della coabitazione;
- mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature, garantendo il rispetto reciproco anche nei confronti del compagno di camera;
- segnalare alla Direzione Amministrativa l'eventuale cattivo funzionamento delle apparecchiature idrauliche ed elettriche della camera.

L'Ospite potrà arredare la camera con piccoli mobili di sua proprietà, previo accordo con la Direzione Sanitaria, al fine di rendere l'ambiente più adeguato al suo stato psico-fisico.

Si ricorda inoltre che:

- è vietato manomettere le apparecchiature con personale esterno alla Casa;
- è vietato introdurre apparecchi di riscaldamento o di cottura ad uso personale nella propria camera. E' possibile, con l'ausilio del personale addetto, usufruire della cucina di reparto;
- è vietato fumare in camera e nei locali in cui esiste specifico divieto;
- è vietato ospitare nelle ore notturne persone estranee alla Casa. Eventuali eccezioni devono essere autorizzate espressamente dalla Direzione Sanitaria.

### **Permessi di uscita**

L'Ospite gode della massima libertà nel rispetto della vita comunitaria ed è libero di programmare autonomamente la propria giornata.

L'Ospite che decide di assentarsi per l'intera giornata dovrà avvertire la Direzione Sanitaria entro le ore 10.00 e rientrare prima della chiusura dei cancelli.

Le uscite dalla Casa degli Ospiti non autosufficienti devono essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria. L'allontanamento, anche temporaneo, dell'Anziano dal Nucleo deve essere segnalato al personale infermieristico.

La Direzione declina ogni responsabilità per danni che possono derivare negli spostamenti all'esterno della Casa.

## **Servizio Amministrativo**

Il personale dell'ufficio amministrativo è a disposizione degli utenti dal:

**lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00**  
**sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00**

Per richieste particolari è possibile fissare apposito appuntamento.

Il servizio opera a supporto dello staff dirigenziale su diverse linee operative:

- servizio informazioni, contatto con l'utenza;
- servizio centralino, protocollo;
- servizio Ospiti, finalizzato a offrire supporto nelle pratiche di pensione, gestione di piccole spese, predisposizione delle rette, contatti con i Comuni e con ASL;
- servizio ragioneria, contabilità e economato, finalizzato a mantenere i contatti con i fornitori, a gestire le procedure d'appalto, alla predisposizione del bilancio, degli impegni di spesa e di liquidazione;
- servizio personale, finalizzato alla gestione tecnico-amministrativa del personale;
- predisposizione degli atti finalizzati al funzionamento della Casa.

## **Obiettori di coscienza**

Sono presenti nella Casa 7 Obiettori di coscienza in accordo ad una convenzione stipulata con il Ministero della Difesa che prevede la loro collaborazione alle attività di animazione, come supporto al Centro Diurno Integrato. Collaborano al servizio di trasporto degli Anziani in ospedale e a visite specialistiche, alle attività della vita quotidiana della struttura, come il momento dei pasti. Intervengono inoltre a supporto delle attività di riabilitazione e nella gestione del giardino.

L'esperienza di obiezione di coscienza nella Casa di Riposo è, in taluni casi, una esperienza importante del percorso formativo dei giovani, svolgendo anche funzione di orientamento professionale.

## **Volontariato**

La Casa auspica, promuove e valorizza le attività del volontariato in ambito sociale, ricreativo, culturale a supporto dei programmi di animazione organizzati dalla struttura, previo accordo disciplinato da apposita convenzione.

La Casa intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione e di integrazione al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle esigenze degli Ospiti.

Nell'ottobre dell'anno 1997 è stata costituita l'Associazione ABEV – IL SORRISO che esercita la propria attività esclusivamente presso la Casa di Riposo. Conta circa 50 iscritti che prestano la loro attività in maniera continuativa e gratuita, ognuno secondo le proprie modalità e disponibilità di tempo. L'Associazione svolge una funzione di organizzazione, formazione e sostegno ai volontari in collaborazione con gli operatori della struttura.

Ogni domenica sono presenti anche volontari dell'Associazione Musa di Como.

# COSTI DEI SERVIZI

## Residenza Sanitaria Assistenziale

Ogni anno il Consiglio di Amministrazione determina sulla base delle spese complessive di funzionamento il costo del servizio, e nello specifico per l'anno 2001 sono stati così articolati:

### Anziani non autosufficienti totali:

Costo complessivo giornaliero £. 151.000 di cui:  
£. 81.000 a carico dell'utente o della sua famiglia  
£. 70.000 a carico del fondo sanitario  
supplemento camera singola.

### Anziani non autosufficienti parziali:

Costo complessivo giornaliero £. 106.000 di cui:  
£. 69.000 a carico dell'utente o della sua famiglia  
£. 37.000 a carico del fondo sanitario  
supplemento camera singola.

### Anziani ospiti Nucleo Alzheimer

Costo complessivo giornaliero £. 179.000 di cui:  
£. 84.000 a carico dell'utente o della sua famiglia  
£. 95.000 a carico del fondo sanitario

Nel costo del servizio sono compresi:

assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza personalizzata, terapie riabilitative, attività di animazione, terapia occupazionale, servizio religioso, servizio podologo, servizio parrucchiere, trasporto con auto, pulmino, ambulanza per visite specialistiche, servizio farmaceutico (compresi i farmaci normalmente a totale carico del cittadino), presidi per l'incontinenza, attrezzatura sanitaria, servizio lavanderia (in fase di attivazione nei primi mesi dell'anno 2001), servizio di consulenza psicologica, segretariato sociale, servizio di supporto amministrativo.

Nel costo del servizio sono esclusi:

ticket per esami di laboratorio e per visite specialistiche, servizio funebre.

All'ingresso nella Casa di Riposo è previsto un contributo fisso forfetario di £. 800.000 per le spese di guardaroba.

Il costo a carico dell'utente deve essere pagato anticipatamente entro il 15 del mese tramite versamento sul c/c postale o delega bancaria.

La retta iniziale può essere modificata in base alle mutate condizioni fisiche dell'Ospite sulla base di certificazione medica, previa comunicazione scritta.

Il costo del servizio per il ricovero temporaneo di sollievo corrisponde a quello per Anziani non autosufficienti totali.

### **Centro Diurno Integrato**

Il costo a carico dell'utente o dei suoi famigliari varia sulla base dell'orario di frequenza:

£. 40.000 dalle ore 7.30 alle ore 19.00

£. 34.000 dalle ore 12.00 alle ore 19.00 o dalle ore 7.30 alle ore 16.30

£. 30.000 dalle ore 14.00 alle ore 19.00

E' escluso il costo del trasporto di £. 10.000 a tratta.

Ad integrazione del costo complessivo del servizio interviene la Regione Lombardia con un contributo a carico del fondo sociale. Tale contributo può essere variabile di anno in anno e comunque fino ad oggi non inferiore al 60% del costo complessivo.

Dal mese di febbraio è disponibile il cedolino dell'Ospite con l'indicazione dei costi sanitari al fine della detrazione fiscale.

I Comuni di residenza originaria degli Anziani presenti nella Casa sono disponibili ad intervenire in caso di necessità, secondo le norme di legge.



La Casa di Riposo Bellaria vista dall'esterno.

# GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

## I gruppi di miglioramento

Nell'anno 1999/2000 sono stati attuati due gruppi di miglioramento con i seguenti obiettivi:

- 1) attivazione e realizzazione dei Piani di Assistenza Individualizzati per tutti gli utenti elaborati dalle équipes di Nucleo;
- 2) individuazione e stesura di alcuni protocolli di lavoro finalizzati a mettere sotto controllo le modalità di svolgimento di alcune azioni valutate come prioritarie.

Sono stati elaborati i seguenti protocolli (per protocolli intendiamo la sequenza delle azioni, le modalità di esecuzione e gli errori da evitare relativi ai compiti di competenza di più figure professionali):

- accoglienza e presa in carico
- alimentazione
- idratazione
- igiene personale
- bagno in vasca
- mantenimento capacità residue
- prevenzione piaghe da decubito
- prevenzione delle cadute
- cambio biancheria personale
- trattamento Anziano con frattura
- assistenza all'attività religiosa
- collaborazione attività di animazione
- collaborazione con i parenti
- igiene del letto, comodino, armadio
- pulizie ausili
- gestione del decesso

## Il progetto Qualità Insieme

Nella prospettiva di curare con attenzione il miglioramento delle proprie prestazioni, l'impegno è di determinare, oltre ai suddetti standard di avvicinamento, modalità di misurazione e di verifica della qualità raggiunta.

Per ottenere questo risultato verrà istituito all'interno dell'Ente un progetto denominato "Qualità Insieme" che ha come finalità il coinvolgimento sia degli operatori professionali sia della cittadinanza per l'individuazione e realizzazione di azioni di miglioramento nella pratica svolta dalla Casa di Riposo Bellaria.

Ne faranno parte quattro Commissioni, definite Commissioni Piano Qualità, di cui tre formate da rappresentanti del personale professionale interno e la quarta da persone esterne:

- Un gruppo di coordinamento
- Commissione Sanitario-Assistenziale
- Commissione Amministrativa
- Commissione "Qualità percepita", formata da parenti, volontari, Consiglieri dei Comuni convenzionati e da un rappresentante dell'ASL.

Nell'anno 2001 si attiveranno:

- Il gruppo di coordinamento sulla qualità composto dai responsabili della struttura con l'obiettivo di stimolare i gruppi di miglioramento e individuare le linee d'intervento con il Consiglio di Amministrazione
- una Commissione sanitario assistenziale composta dagli operatori della Residenza Sanitaria Assistenziale (ausiliari socio assistenziali, infermieri professionali, fisioterapisti, animatori, medici, psicologo);
- una Commissione amministrativa composta dalla coordinatrice, da personale amministrativo e di cucina;

finalizzate ad analizzare, studiare e approfondire le aree possibili di miglioramento sulla base del lavoro effettuato negli scorsi anni. Si analizzeranno le distanze tra i protocolli teorici e l'operatività quotidiana al fine di individuare gli standard di avvicinamento.

### **Il gruppo di valutazione della Qualità Percepita**

La Commissione "Qualità Percepita" rappresenta il punto di vista "esterno" del potenziale e/o effettivo fruitore del servizio.

Ad una verifica dello stato organizzativo promossa dall'interno non può non corrispondere una valutazione effettuata anche dal punto di vista degli utenti. Capire come funziona il servizio dall'interno non è sufficiente: il confronto con l'esterno permette di esplicitare eventuali incongruenze tra aspettative - compiti - richieste del servizio stesso, di distinguere ulteriori bisogni, di identificare strategie adatte a rendere l'organizzazione più aderente alle sue finalità, di rimettere in causa alcune modalità di procedure date per scontate.

La Commissione "Qualità Percepita" permette inoltre di conoscere i "fattori critici di successo" ovvero quegli elementi che l'utente chiede ed è disposto a premiare.

La Residenza Sanitaria Assistenziale Bellaria con il suo progetto "Qualità Insieme" vuole integrare e favorire la comunicazione tra tutti i soggetti che rappresentano le differenti visuali sulla qualità del servizio:

- il punto di vista degli operatori professionali
- il punto di vista del fruitore del servizio e del cittadino
- il punto di vista del management.



# SCHEDE DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI

## Questionario per la valutazione della qualità assistenziale

Gentile Signora, Egregio Signore,

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La preghiamo voler esprimere la Sua opinione sulla qualità dei servizi offerti sotto elencati attraverso l'attribuzione di un punteggio così concepito:

Ottimo = 4

Buono = 3

Sufficiente = 2

Insufficiente = 1

Assistenza medica	_____
Assistenza infermieristica	_____
Relazioni umane nel reparto	_____
Orario delle visite	_____
Atmosfera di reparto	_____
Pulizia nel reparto	_____
Pulizia ed igiene dei servizi igienici	_____
Cucina	_____
Lavanderia	_____
Ambiente e comfort	_____
Organizzazione della giornata di reparto	_____

Motivi dell'insoddisfazione

---

---

---

---

## Scheda di segnalazione disservizio

In data \_\_\_\_\_ il sottoscritto \_\_\_\_\_

parente \_\_\_\_\_ (indicare il grado di parentela) del Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Ospite presso la vostra residenza, al fine di contribuire al miglioramento delle prestazioni erogate dal vostro Ente, informa di non essere soddisfatto del seguente servizio:

- Personale medico
- Personale infermieristico
- Personale di assistenza
- Personale di segreteria
- Direzione
- Pulizie
- Lavanderia/Guardaroba
- Cucina

per i seguenti motivi:

---

---

---

---

---

La prego gentilmente di intervenire nel merito, autorizzandola a segnalare quanto esposto ad eventuali terzi soggetti competenti.

Distinti saluti.

## DOVE SIAMO

Distanza dal centro di Appiano: 600 m.

Autostrada A9 uscita di Lomazzo a km 7

Con automobile: disponibilità di ampio parcheggio interno

Servizi di trasporto pubblico extraurbano:

C70 Como-Appiano

C62 Como-Mozzate

C63 Como-Luisago-Appiano

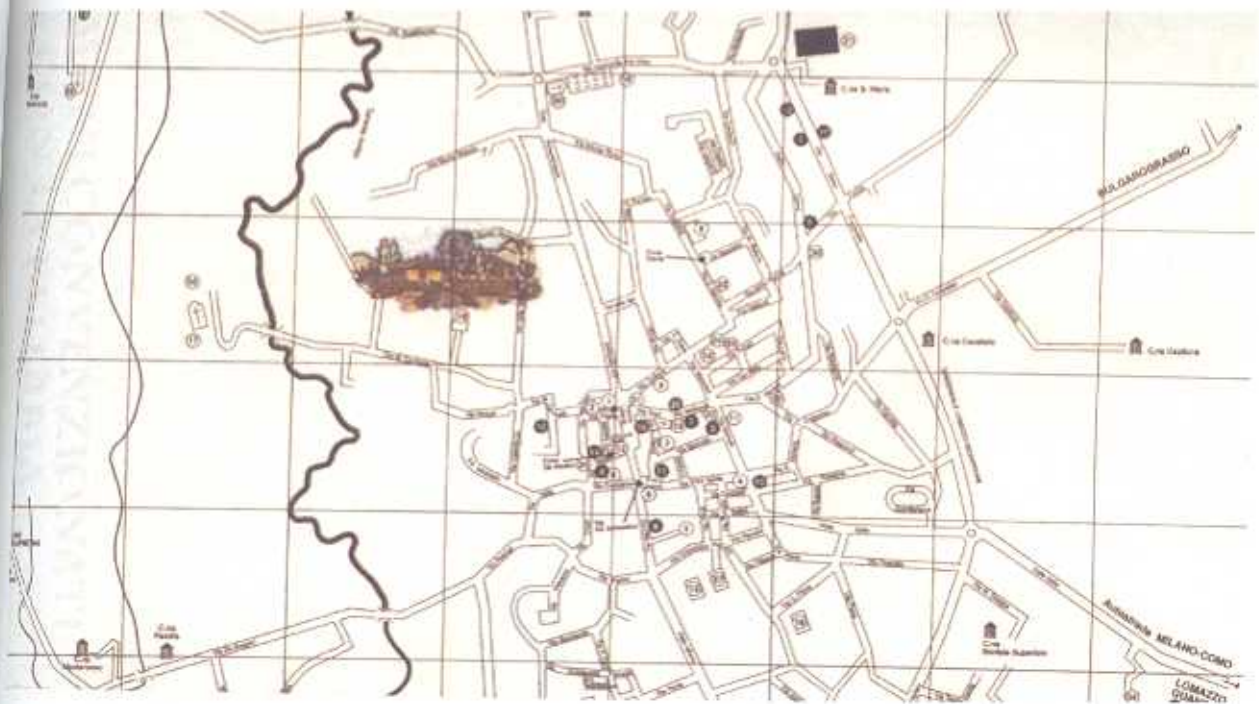
C64 Olgiate Comasco-Appiano-Lomazzo

C66 Lomazzo-Lurago Marinone-Appiano

Per informazioni sui servizi e sugli orari delle corse rivolgersi a:

SPT - Società Pubblici Trasporti - Tel. 031/24.72.47

Casa di Riposo Bellaria - Tel. 031/93.06.75



Cartina tratta dalla Relazione di Tirocinio di Maria Rosa Fraccaro

La presente Carta è stata curata da Marisa Bianchi e Luciana Quata con la collaborazione e consulenza di Rusconi Gianpietro, Zanini Annunziata, Pintonello Maria, prendendo spunto dall'opuscolo elaborato nel 1998 da Bossi Lucia, Chiariello Dorianna, Cinquegrani Giuseppina, Colombo Patrizia, Ghirardin Emanuela, Lessi Patrizia, Malpede Caterina, Mazzolini Patrizia, Pagnottoni Nazzareno, Prada Francesca, Sordelli Gabriella, Vicario Maria, operatori della Casa di Riposo Bellaria.

Infografica a cura di Ferrario Roberta.

Fotografie tratte dall'archivio "Bellaria".

Le persone ritratte nelle fotografie hanno dato il loro consenso ai sensi della Legge 675/1996.