

Dott. PAOLO FERRARIC  
Viale Varese, 79 - 22100 COMO  
Tel. e Fax 031/273625  
Cod. Fisc. FRR PLA 48526 C8390  
Partita IVA 02354540188

2002 / 2007

# CARTA DEI SERVIZI

CASA di RIPOSO  
"BELLARIA"  
Appiano Gentile - CO



# SOMMARIO

2<sup>a</sup> Revisione dicembre 2002

• BREVI CENNI STORICI.....	3
• COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
• I VALORI E GLI OBIETTIVI STRATEGICI.....	5
• GLI STANDARD DI QUALITÀ.....	6
Risorse Umane.....	6
Struttura organizzativa.....	7
Cartellini di riconoscimento.....	8
Stile di lavoro.....	9
L'équipe Socio Sanitaria.....	9
Il Piano di Assistenza Individualizzato.....	9
Le procedure.....	9
Il sistema informativo.....	9
Il Comitato degli Ospiti e dei parenti.....	9
Il Sindacato pensionati.....	10
• COM'È ORGANIZZATA QUESTA CASA.....	10
UNITÀ DI OFFERTA INTERNE.....	10
Nucleo per Anziani non autosufficienti parziali e per Anziani non autosufficienti totali: Via dei Fiori.....	10
Nucleo Alzheimer: Piazza del Sole.....	10
Nuclei per Anziani non autosufficienti totali: Piazza Cassina Granda/ Via degli Artisti.....	11
Nucleo per Anziani non autosufficienti totali ad alta intensità sanitaria: Via della Fera.....	11
Nuclei per Anziani non autosufficienti totali psicogeriatrico: Via della Sagra.....	11
Giornata tipo nei Nuclei della R.S.A. ....	12
Centro Diurno Integrato.....	12
Giornata tipo nel Centro Diurno Integrato.....	12
Servizio Notturno.....	12
Soggiorni climatici.....	12
UNITÀ D'OFFERTA ESTERNE.....	13
Posti letto di soggiorno temporaneo (Sollievo).....	13
Servizio di preparazione pasti a domicilio.....	13
Servizio di assistenza domiciliare.....	13
Servizio di fisioterapia.....	13
Servizio noleggio ausili.....	13
MODALITÀ DI ACCESSO ALL'UNITÀ DI OFFERTA.....	14
Residenza Sanitaria Assistenziale.....	14
Centro Diurno Integrato e Servizio Notturno.....	15
Soggiorni temporanei di sollievo.....	15
SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE.....	16
Servizi sanitari.....	16
Servizi assistenziali.....	17
Servizio di animazione.....	17
Prestazioni Alberghiere e Servizi complementari.....	17
Servizio Amministrativo.....	19
Obiettori di coscienza.....	19
Volontariato.....	20
• COSTI DEI SERVIZI ANNO 2003.....	21
• PROGETTO QUALITÀ INSIEME: COSA È STATO FATTO NEL 2002.....	23
• OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2003.....	28
• QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ ASSISTENZIALE.....	31
• SCHEDE DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI.....	32
• QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI.....	33
• IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	35
• I RESPONSABILI.....	36
• DOVE SIAMO.....	37
• ALLEGATO: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	38
• ALLEGATO: MENU' TIPO DELLE QUATTRO STAGIONI.....	42
• ALLEGATO: QUESTIONARI UTILIZATI PER LA VALUTAZIONE DI QUALITÀ ANNO 2002.....	46

# GLI STANDARD DI QUALITÀ

Dichiarare valori ed obiettivi strategici vuol dire assumersi la responsabilità di interrogarsi costantemente su come essere all'altezza delle aspettative dei propri clienti.

Ciò non significa semplicemente puntare sul soddisfacimento dei bisogni degli Ospiti, ma, parallelamente, riflettere sull'organizzazione, sull'impiego delle risorse, sui risultati da perseguire, sullo stile di lavoro, sull'impegno a mantenere costante una *motivazione al miglioramento* di tutti coloro che partecipano all'erogazione del Servizio. Un progetto di miglioramento ha come naturale presupposto un'organizzazione "pronta" ad intraprenderlo. La Casa di Riposo "Bellaria", intesa come *sistema organizzativo*, può avvalersi di alcuni fattori che rappresentano standard di qualità già acquisiti.

Vengono qui di seguito schematicamente rappresentati.

## Risorse umane

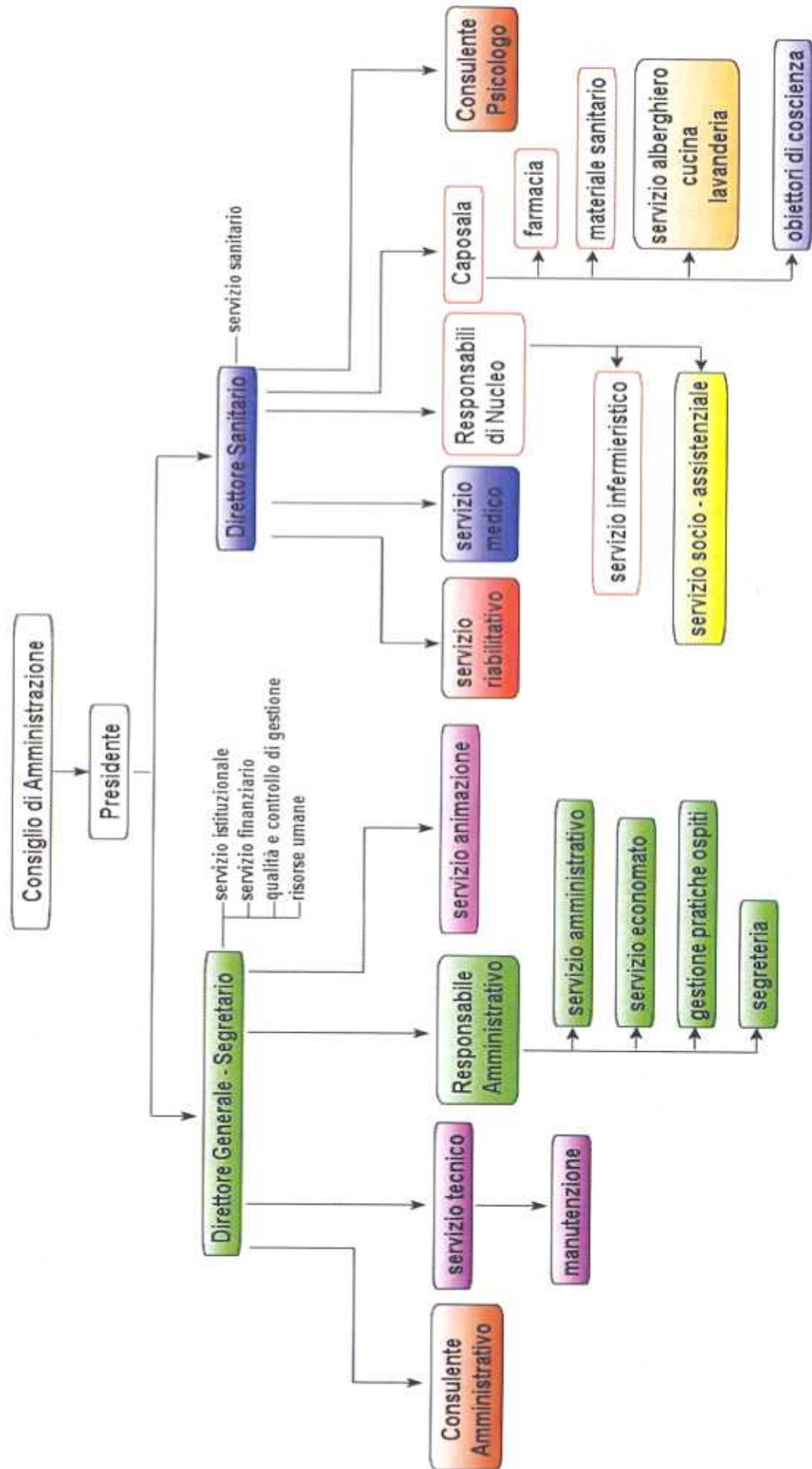
Nell'anno 2001 sono state lavorate:

	Numero Complessivo di Operatori	R.S.A		C.D.I.	
		Ore standard di funzionamento	Ore standard regionali	Ore standard di funzionamento	Ore standard regionali
<b>Medici e Psicologo</b>	9	4.287	3.130	760	312
<b>Infermieri Professionali</b>	13	21.711	14.619	1.185	676
<b>Fisioterapisti</b>	5	5.290	5.240	1.187	676
<b>Animatori</b>	5	3.788	3.082	1.090	572
<b>Ausiliari Socio Assistenziali</b>	59	85.130	72.424	4.976	3.380
<b>Operatori di Cucina e Lavanderia</b>	11	10.600		2.494	
<b>Uffici Amministrativi e Direttivi</b>	5	9.291		600	

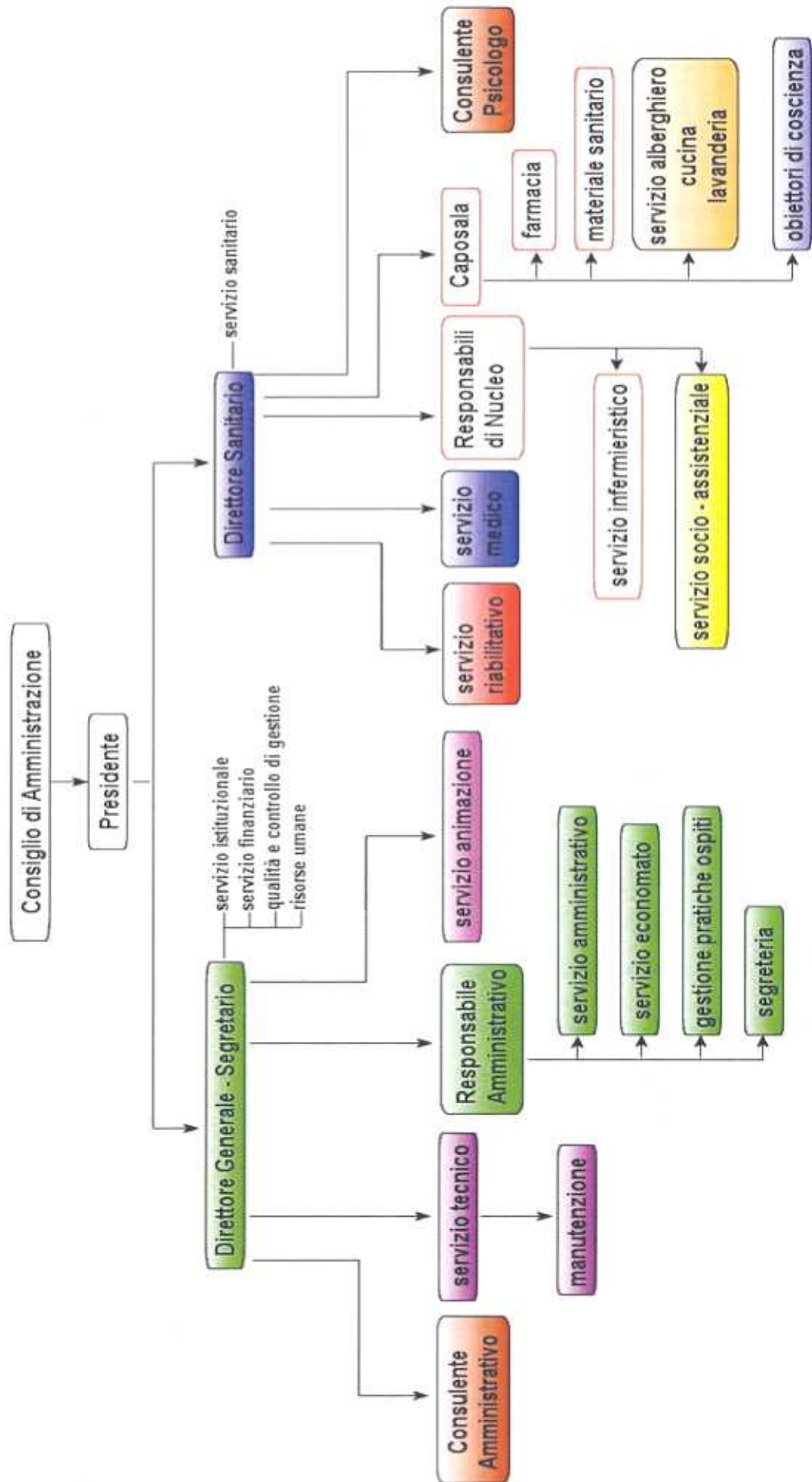
E' prevista la partecipazione a corsi e convegni interni ed esterni alla struttura. E' stato elaborato il Piano triennale della formazione della Casa di riposo.



# STRUTTURA ORGANIZZATIVA



# STRUTTURA ORGANIZZATIVA



## Stile di lavoro

Soddisfazione del Cliente, motivazione del personale e miglioramento delle prestazioni possono costituire obiettivi raggiungibili solo se condivisi a livello di multidisciplinarietà.

Diventano pertanto capisaldi dello Stile di lavoro:

### 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.

### 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. Nell'anno 2000 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.

### Le procedure

Le procedure sono un'insieme di regole che orientano verso obiettivi comuni i comportamenti dei singoli operatori coinvolti nel funzionamento del reparto.

A livello strettamente assistenziale, sono operativi i seguenti protocolli di lavoro: (accoglienza e presa in carico, trattamento Anziano con frattura, idratazione, igiene personale, bagno in vasca, mantenimento capacità residue, prevenzione piaghe da decubito, prevenzione delle cadute, cambio biancheria personale, alimentazione, assistenza all'attività religiosa, collaborazione attività di animazione, collaborazione con i parenti, igiene del letto, comodino, armadio, pulizie ausili e gestione del decesso).

### 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 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. Dall'anno 2002 il Comitato è composto da tre anziani e da tre famigliari rappresentanti la Residenza, il Centro Diurno Integrato e il Nucleo Alzheimer. 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 delle rette e delle decisioni più importanti della struttura.

### Sindacato pensionati

Anche la collaborazione, attraverso incontri periodici, con i Sindacati dei Pensionati, SPI/CGIL, FNP/CISL, UILP/UIL, è un utile strumento per il miglioramento della qualità dei servizi ed i relativi costi.

## MODALITÀ DI ACCESSO ALL'UNITÀ DI OFFERTA

### Residenza Sanitaria Assistenziale

#### Domanda d'ingresso

Le domande di accoglienza 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 saranno sottoposti dalla Direzione Sanitaria alla visita della Unità di Valutazione Interna (U.V.I.), eventualmente integrata da un Operatore Sociale del Comune.

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 segnalati dal Comune stesso.

Dopo tre rinunce consecutive all'ingresso in struttura o dopo la rinuncia delle persone già inserite in altra RSA la persona verrà cancellata dalla lista d'attesa.

#### Unità di Valutazione Interna (U.V.I.)

È operativa nella Casa, l'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) composta da: Direttore Sanitario, Infermiera Professionale Responsabile di nucleo, Assistente Sociale comunale, e sulla base delle necessità integrata con fisioterapista e psicologo.

L'U.V.I. ha il compito di rilevare sia lo stato funzionale dell'Anziano, sia di decidere sul programma più idoneo per l'Anziano valutato nell'ambito dei Servizi offerti dalla Casa (Centro Diurno Integrato, Centro Notturno, ricovero di sollievo, ricovero in residenza).

Obiettivi dell'U.V.I. sono:

- Valutare i bisogni specifici dell'Anziano che ha presentato richiesta di accoglienza;
- Effettuare un inquadramento dell'Anziano (stato fisico, mentale, sociale);
- Identificare il Servizio più opportuno cercando di far coincidere la domanda del cliente con l'offerta della Casa;
- Valutare periodicamente il cambiamento delle condizioni e dei bisogni dell'Anziano al fine di eventualmente modificare anche le caratteristiche del programma individuato.

Lo strumento utilizzato dalla U.V.I. è la scheda di valutazione multidimensionale composta dai seguenti protocolli standardizzati: (Barthel, Bina, SPMSQ/MMSE, UCLA, RSS, CIRS, CDR)

Attraverso l'impiego di questa scheda e l'interdisciplinarietà dell'equipe di valutazione, è possibile ottenere una visione dinamica e complessiva dell'Anziano (attenta cioè ai suoi aspetti fisici, funzionali, mentali, psicologici, sociali) e fornire di conseguenza la risposta assistenziale più adeguata per offrire salute, benessere e qualità di vita.

#### Modalità di accoglienza

È 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 famigliari che dell'Anziano stesso.

Al momento dell'ingresso troverà la Caposala, la Responsabile di nucleo e/o un infermiere che l'accoglierà, mostrandogli l'ambiente e gli Anziani presenti. Con l'aiuto dei famigliari verrà compilata una scheda d'ingresso al fine di adeguare il comportamento del personale alle abitudini di vita precedenti. A volte è possibile concordare con la struttura un inserimento graduale; è anche auspicabile nei primi giorni una presenza assidua dei famigliari 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, attraverso l'analisi delle periodiche valutazioni dell'anziano, si riserva la facoltà di provvedere al cambio della camera assegnata, previa informazione all'Ospite o ai suoi famigliari.

#### 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;

- per decesso dell'Ospite. I famigliari 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.

Nel caso di dimissioni durante il mese, l'importo versato e non goduto, viene, successivamente, restituito.

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 famigliare.

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%.

### 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 cachemire, mohair, tailleur, capi di seta, cappotti, ecc. Gli ulteriori capi portati in struttura dopo l'ingresso dovranno essere comunque registrati dalla Responsabile del Servizio Lavanderia. La Casa di riposo non si assume la responsabilità dei capi inseriti direttamente negli armadi dell'ospite e non presi in carico dal Servizio di lavanderia.

Per gli Anziani non autosufficienti è consigliabile l'uso di scarpe antisdrucciolo chiuse con velcro o cerniera. Sono indispensabili: pettine, spazzolino per l'igiene orale, rasoio.

### Centro Diurno Integrato e Servizio Notturno

Per accedere ai servizi occorre presentare richiesta sugli appositi moduli disponibili nei Comuni o presso l'Ufficio Amministrativo.

Il Responsabile del Servizio, con il Direttore Sanitario prendono visione delle domande e istituiscono, al domicilio, la visita dell'Unità di Valutazione Interna (U.V.I.) per verificare le necessità dell'Anziano e dei suoi famigliari, al fine di progettare il Piano di Intervento e le modalità di inserimento. Prendono direttamente contatti con il medico di base o chiedono l'intervento della famiglia affinché vengano raccolti i dati anamnestici necessari ad eventuali trattamenti d'urgenza e all'attivazione del Piano di Intervento.

Verranno inseriti in via prioritaria gli anziani dei Comuni convenzionati.

### 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 territoriale 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.

### Servizio di assistenza domiciliare

L'ammissione al servizio di assistenza domiciliare potrà avvenire previa valutazione del Comune di residenza, o quando il servizio verrà gestito direttamente dalla Casa di riposo, dalla unità di valutazione interna.



## 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, urologia, dermatologia e 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.

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. È 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.

### Presenze dei medici generici e specialisti:

(tali presenze possono subire variazioni durante l'anno)

MEDICI	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
DR.ssa ZAGAMI DIRETTORE SANITARIO	Tutto il giorno	Mattina	Pomeriggio	Pomeriggio	Tutto il giorno
DR.ssa MA SCALZI	Mattina	Pomeriggio			Mattina
DR. DE PATRE		Pomeriggio	Pomeriggio		Pomeriggio
DR. CROVASCE		Mattina		Mattina	Pomeriggio
DR. FERRARIO	Pomeriggio		Mattina		
DR.ssa BRESSAN			Mattina	Pomeriggio	
DR.ssa QUAIÀ PSICOLOGA	3 volte al mese			Tutto il giorno	
PSICHIATRA	Su appuntamento				
DR. TADEO CARDIOLOGO	Ogni 15 giorni				
Dr. FORTIS UROLOGO	1 volta al mese				
Dr. MANSI DERMATOLOGO	1 volta al mese				
DR. RAUDINO NEUROLOGO	Appuntamento				

Il Direttore Sanitario Dr.ssa Zagami riceve su appuntamento.

## 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.

## Servizio 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.

## Prestazioni alberghiere e servizi complementari

### Ristorazione

Il menù settimanale e giornaliero, nelle versioni invernale primaverile, estivo ed autunnale è esposto quotidianamente in reparto con varie possibilità di scelta. (a pagina 46 sono allegati i quattro menù tipo) 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 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 direttamente dal parrucchiere durante le giornate di presenza in struttura. Il servizio viene effettuato di norma ogni lunedì e giovedì.

## 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 è 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. Ogni capo aggiuntivo portato in struttura dovrà essere contrassegnato con l'apposito numero identificativo e fatto registrare sulla scheda dalla Responsabile del servizio lavanderia sig. Borghi Giuliana. È possibile richiedere lo specifico regolamento.

## Biblioteca

È 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.

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

## Bar e TV

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

È possibile far acquistare riviste rivolgendosi all'Ufficio Amministrativo.

## 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 l'aiuto di 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 sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00**  
**lunedì al venerdì dalle ore 16,30 alle ore 18,00**

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.

# Risultati dei questionari di soddisfazione somministrati

## Ospiti e famigliari

Nell'anno 2002 sono pervenuti 30 questionari di valutazione della soddisfazione pari al 20% del totale degli ospiti presenti nella struttura (RSA + CDI). Quattordici schede mostrano solo punteggi da buono a ottimo, in due schede compare 1 insufficiente.

**Si segnala in netto miglioramento rispetto al questionario somministrato nel 1997, la soddisfazione per i pasti, dal 25% di insoddisfatti al 13%.**

Inoltre ben il **66,6%** ritiene ottimo l'orario di apertura e il **16,6%** lo ritiene buono.

Si rileva una grande soddisfazione per il **Centro Diurno Integrato**, le schede riportano valutazioni di **ottimo in tutte le voci**.

Per quanto riguarda il **servizio di lavanderia**, non attivo in passato, si evidenzia un solo caso di **valutazione sufficiente pari al 3%** e nessun caso di **valutazione insufficiente**.

I dati relativi alle altre voci sono sostanzialmente sovrapponibili alla precedente rilevazione.

Sono inoltre stati somministrati due questionari ai famigliari relativamente all'organizzazione di incontri formativi/informativi che si sono svolti nell'anno. (vedere pag. 27)

## Operatori

Nell'anno 2002 è stato somministrato a tutto il personale un questionario per indagare sul livello di soddisfazione precepito nello svolgere la propria attività. Su 100 questionari distribuiti ne sono stati restituiti 42.

Vengono vissuti come elementi faticosi rispettivamente il lavoro fisico/carico di lavoro 22 persone, il coinvolgimento emotivo 12 persone, i rapporti interpersonali 10 persone.

**Il 76% riconosce nel lavoro di gruppo la modalità operativa prevalente.**

Il 64% ritiene di avere degli interlocutori istituzionali. Per quanto riguarda l'individuazione degli obiettivi di lavoro i dati segnalano la necessità di intervenire con maggiore incisività.

Il 67% ritiene di svolgere un'attività lavorativa pertinente alla propria preparazione.

**Emerge invece la necessità di ampliare l'offerta formativa nel 55% dei casi.**

Il 47% si sente valorizzato dalla organizzazione in cui lavora.

## Volontari

Nell'anno 2002 è anche stato somministrato un questionario per raccogliere informazioni utili all'integrazione dei volontari nella struttura, per analizzare le motivazioni, le aspettative e le attitudini ed infine per valutare l'opportunità di istituire una serie di incontri tematici.

La motivazione prevalente risulta il fine solidaristico (69%) seguito a breve distanza dal desiderio di migliorarsi (59%). Il 45 % svolge una attività di volontariato da più di 10 anni. Emerge anche la necessità di formazione per il 59% dei volontari.

# PROGETTO "QUALITA' INSIEME"

## CHE COSA E' STATO FATTO NEL 2002

Comunicare e costruire la QUALITA': incontri 2002

Nel corso del 2002 hanno lavorato sul progetto Qualità i seguenti gruppi:

### Gruppo coordinamento Progetto Qualità

Giorno	Orario	Argomento
22.04.02	11.00 – 15.00	Discussione per approntamento questionari valutazione soddisfazione
16.05.02	11.00 – 15.00	Indicatori per la valutazione del personale
20.5.02	11.00 – 15.00	Obiettivi gruppo miglioramento area degenza
29.07.02	11.00 – 15.00	Discussione obiettivi servizio animazione; aggiornamento progetti in corso
26.09.02	11.00 – 15.00	Verifica intermedia obiettivi 2002

### Commissione Qualità Percepita

Giorno	Orario	Argomento
18.02.02	16.30 – 18.30	Programmazione lavoro Commissione
08.04.02	16.00 – 18.00	Analisi bozze questionari
03.06.02	16.00 – 17.00	Analisi questionari volontari – Approntamento ciclo per i familiari
05.09.02	15.30 – 17.30	Discussione risultati questionari dipendenti – Approntamento gruppi discussione volontari
09.12.02	15.30 – 17.30	Valutazione risultati gruppo di miglioramento – Relazione per CDA Progetto Qualità Insieme

### Ospiti

Giorno	Orario	Argomento
29.04.02	10.00 – 11.30	Presentazione nuova Carta Servizi ; presentazione prenotazione pranzi

## Operatori

Giorno	Orario	Argomento
07.02.02	21.00 – 23.00	Comunicazioni del Direttore a tutti gli operatori; nuovo assetto istituzionale; distribuzione nuova Carta servizi
18.02.02	14.30 – 16.30	Via della Fera – presentazione obiettivi di miglioramento 2002 – restituzione commenti <i>focus group</i> dei familiari 2001
14.02.02	14.30 – 17.00	Piazza del Sole - presentazione obiettivi di miglioramento 2002 – restituzione commenti <i>focus group</i> dei familiari 2001
18.02.02	14.30 – 17.00	Via della Cassina - presentazione obiettivi di miglioramento 2002 – restituzione commenti <i>focus group</i> dei familiari 2001
21.02.02	14.30 – 17.00	Via della Sagra - presentazione obiettivi di miglioramento 2002 – restituzione commenti <i>focus group</i> dei familiari 2001
25.02.02	14.30 – 17.00	Centro Diurno - presentazione obiettivi di miglioramento 2002 – restituzione commenti <i>focus group</i> dei familiari 2001
28.02.02	14.30 – 17.00	Via dei Fiori - presentazione obiettivi di miglioramento 2002 – restituzione commenti <i>focus group</i> dei familiari 2001

## Gruppo di miglioramento

Giorno	Orario	Argomento
10.06.02	14.30 – 16.30	Area degenza Aspetti Sanitari: individuazione delle sottofasi e dei fattori di qualità
17.07.02	14.30 – 16.30	Individuazione degli: indicatori, standard, obiettivi di miglioramento (1 <sup>^</sup> parte)
09.09.02	14.30 – 16.30	Individuazione degli: indicatori, standard, obiettivi di miglioramento (2 <sup>^</sup> parte)
14.10.02	14.30 – 16.30	Revisione e correzione procedure infermieristiche (1 <sup>^</sup> parte); revisione e miglioramento scheda P.A.I.
11.11.02	14.30 – 16.30	Revisione e correzione procedure infermieristiche (2 <sup>^</sup> parte); valutazioni fisioterapiche per gli ospiti segnalati per trattamenti di contenzione



## Gli obiettivi di miglioramento promessi nel 2001 e attuati nel 2002:

### Residenza Sanitario-Assistenziale

<p><b>AREA SANITARIA</b> Aspetti inerenti all'<i>Accettazione</i></p>	<p><i>Unità di Valutazione Interna</i></p> <p>L'Unità di Valutazione Interna è attualmente costituita dal direttore sanitario e dall'infermiera coordinatrice di piano per le visite al domicilio. Per la discussione del caso sono inoltre presenti le diverse figure professionali.</p> <p>Sono state predisposte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda di Valutazione Multidimensionale per l'ammissione ai servizi dell'Ente</li> <li>- Cartella socio-sanitaria per l'assistenza domiciliare</li> <li>- Scheda di valutazione multidimensionale per l'ospite in struttura</li> </ul> <p>L'Unità di Valutazione rappresenta lo strumento più adeguato per far fronte alla richiesta di aiuto dell'anziano, per valutare la portata dei suoi bisogni in una forma oggettiva e globale e per meglio orientarlo verso il servizio della Casa più appropriato. L'approccio multidisciplinare, inoltre, consente di definire e riaggiornare nel corso del tempo il piano di intervento di ogni persona, nel rispetto delle dimensioni cliniche, assistenziali e psico-sociali.</p>
<p><b>AREA AMMINISTRATIVA</b> Aspetti inerenti all'<i>Accettazione</i></p>	<p>Ogni domanda di accoglienza che perviene all'Ente è seguita da una lettera di ricevuta.</p> <p>La lista d'attesa viene gestita informaticamente.</p>
<p><b>AREA ASSISTENZIALE</b> Aspetti inerenti al <i>Vitto</i></p>	<p>E' stato attivato il servizio di prenotazione pasto.</p> <p>Sono ora disponibili quattro menù stagionali che, rispettosi del periodo dell'anno, vengono affissi in ogni nucleo e consentono una verifica costante dell'assortimento del cibo nel corso della settimana.</p> <p>I menù-tipo di una settimana a stagione possono essere consultati all'interno di questa Carta dei Servizi.</p> <p>Le nuove metodiche adottate hanno eliminato l'esigenza di un contributo formativo agli operatori.</p>

### Centro Diurno Integrato

<p><b>AREA SANITARIA</b> Aspetti inerenti all'<i>Accettazione</i></p>	<p>Anche per l'ammissione degli ospiti al Centro Diurno viene compilata la Scheda di Valutazione Multidimensionale come sopra descritto.</p>
<p><b>AREA AMMINISTRATIVA – ASSISTENZIALE</b> Aspetti inerenti all'<i>Accettazione</i> e all'<i>Accoglienza</i></p>	<p>E' stato parzialmente modificato il regolamento del Servizio.</p> <p>E' stata approntata una più chiara e completa scheda di presentazione del Servizio.</p>

## Le Risorse Umane

<p><b>RAPPORTI CON IL PERSONALE</b></p>	<p>E' stato sottoposto un questionario di valutazione a tutto il personale dipendente della Casa di Riposo per indagare il livello di soddisfazione percepito nello svolgere la propria attività.</p> <p>Si ritiene infatti che la soddisfazione degli operatori sia altamente correlata sia alla qualità dell'assistenza erogata che alla qualità di "vita lavorativa" interna all'Ente.</p> <p>L'analisi dei risultati ha permesso la costruzione di un piano di formazione rispondente alle necessità espresse dal personale e indicato negli obiettivi di miglioramento del prossimo anno.</p> <p>Dal punto di vista organizzativo sono state nominate due infermiere coordinatrici responsabili di piano:          Silvana Antona – responsabile del Centro Diurno Integrato, Piazza del Sole, Via dei Fiori          Silvia Dalla Bona – responsabile di Via della Cassina, Via della Sagra, Via della Fera</p>																								
<p><b>RAPPORTI CON I FAMILIARI</b></p>	<p>Con la finalità di mantenere costanti i contatti con i familiari, è stato deciso all'interno della Commissione Qualità Percepita di effettuare un "sondaggio" sul gradimento di un ciclo di incontri sul tema della condizione anziana.</p> <p>In data 2 marzo in occasione della distribuzione della nuova Carta dei Servizi, è stato consegnato un questionario per verificare l'interesse e gli argomenti da approfondire.</p> <p>Ne è conseguita una serie di incontri di cui si riporta la partecipazione:</p> <table border="1" data-bbox="654 1328 1474 2007"> <thead> <tr> <th>Giorno</th> <th>Orario</th> <th>Argomento</th> <th>N. partecipanti</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8 giugno 2002</td> <td>15.00-17.30</td> <td><i>"Aspetti legali inerenti la persona non autosufficiente totale"</i></td> <td>10 famiglie 1 ospite</td> </tr> <tr> <td>7 settembre 2002</td> <td>15.00-17.30</td> <td><i>"Relazioni psicologiche che si possono manifestare tra il familiare e l'anziano ammalato"</i></td> <td>20 famiglie</td> </tr> <tr> <td>5 ottobre 2002</td> <td>15.00-16.30</td> <td><i>"Ruoli e caratteristiche dell'intervento di aiuto delle diverse figure professionali"</i></td> <td>5 famiglie</td> </tr> <tr> <td>9 novembre 2002</td> <td>15.00-17.30</td> <td><i>"Il contributo della famiglia nel lavoro con gli anziani"</i></td> <td>17 famiglie 1 ospite</td> </tr> <tr> <td>14 dicembre 2002</td> <td>15.00 - 17.30</td> <td><i>"Aspetti medici sull'invecchiamento"</i></td> <td>15 famiglie</td> </tr> </tbody> </table>	Giorno	Orario	Argomento	N. partecipanti	8 giugno 2002	15.00-17.30	<i>"Aspetti legali inerenti la persona non autosufficiente totale"</i>	10 famiglie 1 ospite	7 settembre 2002	15.00-17.30	<i>"Relazioni psicologiche che si possono manifestare tra il familiare e l'anziano ammalato"</i>	20 famiglie	5 ottobre 2002	15.00-16.30	<i>"Ruoli e caratteristiche dell'intervento di aiuto delle diverse figure professionali"</i>	5 famiglie	9 novembre 2002	15.00-17.30	<i>"Il contributo della famiglia nel lavoro con gli anziani"</i>	17 famiglie 1 ospite	14 dicembre 2002	15.00 - 17.30	<i>"Aspetti medici sull'invecchiamento"</i>	15 famiglie
Giorno	Orario	Argomento	N. partecipanti																						
8 giugno 2002	15.00-17.30	<i>"Aspetti legali inerenti la persona non autosufficiente totale"</i>	10 famiglie 1 ospite																						
7 settembre 2002	15.00-17.30	<i>"Relazioni psicologiche che si possono manifestare tra il familiare e l'anziano ammalato"</i>	20 famiglie																						
5 ottobre 2002	15.00-16.30	<i>"Ruoli e caratteristiche dell'intervento di aiuto delle diverse figure professionali"</i>	5 famiglie																						
9 novembre 2002	15.00-17.30	<i>"Il contributo della famiglia nel lavoro con gli anziani"</i>	17 famiglie 1 ospite																						
14 dicembre 2002	15.00 - 17.30	<i>"Aspetti medici sull'invecchiamento"</i>	15 famiglie																						

<b>RAPPORTI CON I VOLONTARI</b>	Il contributo offerto dall'Associazione ABEV Il Sorriso rappresenta una risorsa utile e preziosa all'interno della Casa di Riposo.		
	Per migliorare l'integrazione a livello organizzativo dei Volontari e per sostenere l'impegno umano e relazionale da loro prestato è stato distribuito un questionario, cui è seguito l'avvio di una serie di incontri di discussione per approfondire temi riguardanti la condizione anziana all'interno dell'istituzione.		
	Giorno	Orario	
	Gruppo di discussione		
	31.10.02	15.00 – 17.00	n. 7 partecipanti
	21.11.02	15.00 – 17.00	n. 15 partecipanti

## L' Ambiente

<b>Interventi richiesti dai familiari e dagli operatori</b>	E' stata integrata la segnaletica di orientamento. Il progetto complessivo sarà terminato dopo la ristrutturazione edilizia della Casa. Sono state acquistate le tende per le camere dei Nuclei. E' stato programmato un servizio di sanificazione ambientale più frequente.
<b>Progetti ambientali</b>	Giardino Alzheimer Il progetto è stato finanziato, pertanto si ritiene ipotizzabile la sua pianificazione ed attuazione durante l'anno 2003.  Centro Diurno Integrato e Comunità Alloggio nel Comune di Bulgarograsso Progetto rimandato a data da destinarsi

## Nuovi servizi esterni

### Centro notturno

Dal 1 gennaio 2002 sono stati accolti n. 2 utenti stabili ed altri a rotazione.

Il servizio offre un'adeguata tutela notturna a persone con ridotta autonomia o con particolari problemi sociali e sanitari e può essere inteso come complementare al servizio di assistenza domiciliare.

Il centro funziona 7 giorni alla settimana, dalle h 18.00 alle h 9.00 e fornisce servizi alberghieri, servizi assistenziali e sanitari.

### Pubblicazione

Il percorso della qualità svolto in Bellaria è stato pubblicato nella collana Servizi Sociali della Casa Editrice Carocci Faber:

Paolo Ferrario, Marisa Bianchi, Luciana Quaia (2002)

LA QUALITA' NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI. Processi di costruzione della Carta dei servizi in una RSA Edizioni Carocci Faber, pp. 200

# PROGETTO "QUALITA' INSIEME"

## Obiettivi di miglioramento per l'anno 2003

### L'AMBIENTE

Dal prossimo anno prenderà avvio un progetto globale di ristrutturazione della nostra Casa. Tale progetto ha origine dalle recenti normative regionali, la delibera della Giunta Regionale del 14 dicembre 2001 n. 7/7417 prevede infatti che tutte le Residenze Sanitarie Assistenziali si adeguino dal punto di vista strutturale alla normativa nazionale: DPR 14 gennaio 1997. Gli interventi necessari riguardano il rifacimento dei bagni delle camere di via dei Fiori, via della Cassina e via degli Artisti; la creazione di locali di deposito (già chiesti negli incontri con i famigliari nell'anno 2001); la creazione di due nuove infermerie; impianto d'ossigeno centralizzato, la creazione di una cucina di nucleo per la via della Sagra; una nuova scala antincendio; due spazi calmi, terrazze all'aperto dove sostare in caso d'incendio; una palestrina al primo piano; rifacimento dell'ingresso e degli uffici; nuovo locale per le attività di animazione e nuova sala bar, adiacente all'ingresso ed al giardino. Si prevede di lavorare per fasi successive al fine di creare il minor disagio possibile agli ospiti. I lavori prenderanno avvio nella prossima primavera per concludersi verso la fine dell'anno 2006.

### LE RISORSE UMANE

#### Gli operatori professionali

##### 1) Gruppo di miglioramento 2003

Verifica del lavoro del gruppo di miglioramento 2001, relativo alla fase dell'ingresso in struttura, e dell'applicazione della modulistica attivata nel corso del 2002

##### 2) Piano Formativo pianificato su tre anni

L'analisi dei questionari somministrati agli operatori ha potuto mettere in rilievo sia il grado di soddisfazione del proprio lavoro espresso dalla maggior parte dei dipendenti, sia gli aspetti che possono incidere negativamente sulla qualità professionale (la gravosità del proprio compito a livello fisico e relazionale; la necessità di una maggior condivisione degli obiettivi, la percezione di una insufficiente valorizzazione; il bisogno di maggiori proposte formative)

Tali considerazioni, unite al profondo processo di ristrutturazione che interesserà l'assetto organizzativo dell'Ente, ha indotto a formulare un Piano formativo basato sui seguenti elementi qualitativi:

- trasmissione di conoscenze specifiche e trasversali per ogni profilo professionale
- sviluppo e crescita di una visione condivisa della realtà lavorativa
- consapevolezza del proprio ruolo partecipativo e propositivo all'interno della Casa di Riposo

#### I famigliari

Le schede di valutazione consegnate dai famigliari nel corso del 2002 sono state le seguenti:

Indicatore	Al 1 gennaio 2002 (valore di partenza)	Al 20 dicembre 2002 (valore di arrivo)
N° schede di valutazione	0	30
N° schede di disservizio	0	2

1) Si terrà conto degli elementi critici segnalati e si provvederà ad una generale somministrazione del questionario di soddisfazione a tutti gli ospiti/famigliari.

2) Si ritiene utile continuare a promuovere la partecipazione dei familiari alla vita sociale della casa di riposo sia attraverso:

- la diffusione di una informazione sistematica delle attività di animazione (distribuzione semestrale del programma animativi)
- nel favorire lo sviluppo dell'associazionismo familiare (cicli di incontri a tema).

3) Si procederà all'integrazione tra Comitato degli Ospiti e dei Familiari e della Commissione Qualità Percepita.

## **I volontari**

Continuerà anche nell'anno 2003 l'attivazione dei gruppi di discussione.

L'obiettivo di questi incontri (approfondimento e informazione sui temi dell'invecchiamento, della motivazione e della relazione d'aiuto) è rispondere alle aspettative e ai bisogni dei soggetti impegnati nell'attività di volontariato nella casa di riposo.

Una particolare attenzione è rivolta allo sviluppo dell'integrazione tra volontari e operatori professionali, affinché possa esserne reciprocamente riconosciuto il ruolo e l'ambito di intervento all'interno dei progetti realizzati per il benessere degli ospiti.

## **I NUOVI SERVIZI :**

- 1) Centro Notturno Alzheimer
- 2) Giardino Alzheimer
- 3) Servizio di Assistenza Domiciliare

# 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 nel Nucleo Via/Piazza \_\_\_\_\_ sotto  
elencati attraverso l'attribuzione di un punteggio così concepito:

Ottimo = 4  
Buono = 3  
Sufficiente = 2  
Insufficiente = 1

Assistenza medica	___
Assistenza infermieristica	___
Riabilitazione	___
Attività di Animazione	___
Servizi amministrativi	___
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 riabilitativo
- Personale di animazione
- 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.

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI

Anni di età:

18 - 30

31 - 40

41 - 50

51 - 60

Scolarità:

lic. elementare

media inferiore

diploma

laurea

Anzianità di servizio presso la RSA Bellaria (espressa in anni):

0 - 10

11 - 20

21 - 30

oltre

Anzianità di ruolo (espressa in anni):

0 - 10

11 - 20

21 - 30

oltre

Reparto di provenienza (facoltativo): \_\_\_\_\_

1. La sua attuale attività corrisponde con ciò che si aspettava di svolgere?

- SÌ  
 NO  
 NON SO

2. Quali sono gli aspetti della sua attività che ritiene più importanti?

\_\_\_\_\_

3. Quali sono gli aspetti della sua attività che ritiene più faticosi?

\_\_\_\_\_

4. Che cosa la colpisce di più nel lavoro con gli anziani?

\_\_\_\_\_

5. Cambierebbe tipologia di utenza, se ne avesse l'opportunità?

- a. SÌ  
b. NO  
c. NON SO

6. Su quali aspetti del suo lavoro si sente più competente?

\_\_\_\_\_

7. Nello svolgimento della sua attività può contare su:

Presenza di interlocutori istituzionali  
Obiettivi di lavoro chiari  
Lavoro di gruppo  
Strumenti per valutare l'efficacia del lavoro svolto

SÌ	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Come valuta il suo rapporto con i colleghi?

\_\_\_\_\_



9. Che cosa sarebbe utile per migliorare la collaborazione con i colleghi?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
10. Come valuta il suo rapporto con i familiari degli ospiti?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
11. Che cosa sarebbe utile per migliorare la collaborazione con i familiari degli ospiti?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
12. Come valuta il suo rapporto con gli ospiti?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
13. Che cosa sarebbe utile per migliorare il suo rapporto con gli ospiti?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
14. Ritiene che le funzioni da lei svolte rispondano alla sua preparazione specifica?  
 a. SI  
 b. NO  
 c. NON SO
15. Nella struttura in cui opera le sono offerte opportunità di crescita professionale (formazione, aggiornamenti, partecipazione a convegni, ecc.)?  
 d. SI  
 e. NO  
 f. NON SO
16. Su quali argomenti richiederebbe una maggior formazione?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
17. Si sente valorizzato dall'organizzazione in cui opera?  
 g. SI  
 h. NO  
 i. NON SO
18. Se no, perché?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
19. Come valuta l'attuale sistema di incentivazione individuale?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
20. Ritiene utile un sistema di valutazione individuale dei risultati?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
21. Ritiene utile un sistema di valutazione di gruppo dei risultati?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
22. Se le chiedessero di paragonare il suo luogo di lavoro ad un'immagine di fantasia, che cosa le verrebbe in mente?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

# QUESTIONARI UTILIZZATI PER LA VALUTAZIONE DI QUALITÀ ANNO 2002

## QUESTIONARIO PER I VOLONTARI DELL'ASSOCIAZIONE ABEV IL SORRISO

Nome e cognome

Età

Stato civile

Titolo di studio

Presenza media settimanale in casa di riposo

Da quanto tempo si occupa di attività di volontariato?

Per quali motivi dedica parte del suo tempo agli anziani in casa di riposo?

- per solidarietà
- per interesse
- per curiosità
- per essere utili agli altri e alla società
- per conoscere gente nuova
- per migliorare sé stesso
- per aumentare le proprie abilità e competenze
- altro: specificare \_\_\_\_\_

Quali settori la interessano maggiormente della vita in casa di riposo?

- aspetti assistenziali (imboccare, tenere compagnia, piccolo aiuto per l'autonomia)
- aspetti organizzativi (aiuto nell'organizzare eventi di convivialità)
- aspetti ricreativi/culturali (partecipazione durante feste, giochi, gite)

Risponda alle seguenti richieste solo se per lei è possibile dare una programmazione della disponibilità del suo tempo

Presenza in casa di riposo

- Ore settimanali:
- Giorno o giorni della settimana:
- Orario:

Incontra difficoltà nella relazione con gli anziani?

Se sì, quali?

Desidererebbe partecipare a incontri di formazione su temi specifici che riguardano questa età della vita?

Potrebbe specificare quali argomenti la interessano in particolare?

---

---

## QUESTIONARIO INFORMATIVO RIVOLTO AI FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA CASA DI RIPOSO BELLARIA

La Casa di Riposo Bellaria propone un ciclo di incontri di formazione/informazione per le famiglie dei propri ospiti con i seguenti obiettivi:

- fornire informazioni riguardanti l'organizzazione interna della struttura, le figure professionali esistenti, l'approccio di trattamento dell'anziano e le attività che lo coinvolgono
- favorire una relazione più consapevole e collaborativa con le figure professionali esistenti nella struttura, al fine di migliorare il rapporto familiare/operatore/ospite
- fornire informazioni inerenti la condizione anziana
- creare uno spazio relazionale di scambio e di confronto

*La preghiamo voler rispondere ai seguenti quesiti:*

E' interessato alla partecipazione?	<input type="checkbox"/> SI' <input type="checkbox"/> NO
Quale fascia oraria ritiene più indicata per le Sue esigenze?	<input type="checkbox"/> 14.00/16.00 <input type="checkbox"/> 16.00/18.00 <input type="checkbox"/> 18.00/20.00
In quale giorno della settimana?	<input type="checkbox"/> Giorno feriale <input type="checkbox"/> Sabato
Quali temi desidererebbe conoscere/approfondire?	<input type="checkbox"/> Aspetti legali inerenti la persona non autosufficiente totale <input type="checkbox"/> Ruoli e caratteristiche dell'intervento di aiuto delle diverse figure professionali <input type="checkbox"/> Contributo della famiglia nel lavoro con gli anziani <input type="checkbox"/> Dinamiche relazionali familiari/anziano malato <input type="checkbox"/> Altri temi di mio interesse (indicarne almeno uno)

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI INCONTRI TENUTI NEL CORSO DEL 2002 CON I FAMILIARI DEGLI OSPITI DELLA CASA DI RIPOSO BELLARIA

Il presente questionario può essere firmato o mantenuto anonimo.  
La preghiamo gentilmente di compilarlo in ogni sua parte al fine di poter predisporre in forma più mirata nuove iniziative a favore dei familiari dei nostri utenti.

### A quale dei seguenti incontri ha partecipato?

- Aspetti legali inerenti la persona non autosufficiente totale
- Relazioni psicologiche che si possono manifestare tra il familiare e l'anziano ammalato
- Ruoli e caratteristiche dell'intervento di aiuto delle diverse figure professionali
- Il contributo della famiglia nel lavoro con gli anziani
- Aspetti medici sull'invecchiamento

### Come valuta complessivamente lo svolgimento del ciclo di incontri?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono

### Ritiene che le tematiche affrontate siano state pertinenti alle Sue aspettative?

- Sì
- No

### Se no, perchè?

- Numero insufficiente di incontri
- Linguaggio poco chiaro
- Scarsa possibilità di intervento personale

### E' interessato a proseguire questo tipo di esperienza anche nel futuro?

- Sì
- No

### Potrebbe indicare quali argomenti vorrebbe approfondire?

---

---

### Il Suo familiare è ospite presso quale nucleo della casa di riposo?

---

La ringraziamo per la collaborazione.