

2004

✓ **CARTA DEI SERVIZI**
2004

FONDAZIONE
BELLARIA-ONLUS
Appiano Gentile - CO



Gentili Signore egregi Signori,

la Fondazione Bellaria - ONLUS è lieta che abbiate scelto i suoi Servizi.

Attraverso questa "Carta" intende offrirvi tutte le informazioni necessarie.

La Fondazione Bellaria - ONLUS si articola in Residenza Sanitaria Assistenziale, Centro Diurno Integrato, Servizio Notturmo, Servizio di Assistenza Domiciliare, Assistenza Domiciliare Integrata, Servizio pasti Domiciliari, Servizio Fisioterapia e altro ancora allo studio.

Il nostro obiettivo è quello di far sentire l'Utente accolto in un luogo affidabile, dove le cure del personale possano essere contemporaneamente professionali e umane.

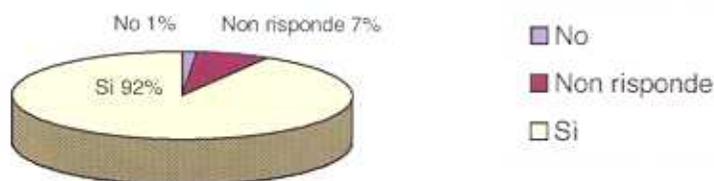
Il Consiglio di Amministrazione ed io personalmente, vorremmo permetterVi di conoscerci attraverso questa "CARTA DEI SERVIZI", opuscolo che, continuamente aggiornato, vorrebbe esserVi di aiuto nell'individuare il Servizio che risponda al meglio alle Vostre aspettative.

Questa Carta ed i questionari allegati sono uno strumento che Vi permetterà di interagire con l'organizzazione la quale apre le sue porte a tutti i suggerimenti che gli "Ospiti" ed i loro famigliari vorranno presentare al fine di continuare il miglioramento del Servizio offerto.

Secondo noi è importante che il cittadino possa e debba essere informato e reso consapevole dei suoi diritti; nello stesso tempo ci aiuti a capire come possano cambiare le necessità delle persone attraverso un confronto franco e sincero.

Abbiamo rilevato, con grande soddisfazione, che nell'anno 2003, grazie all'impegno di : Amministratori, Dirigenti, Responsabili ed Operatori, il 92% di coloro che hanno risposto al nostro Questionario di Soddisfazione consiglierebbe la nostra Struttura a persone con il loro stesso problema.

CONSIGLIEREBBE LA CASA DI RIPOSO BELLARIA?



L'obiettivo è certamente quello di continuare sulla strada intrapresa.

A conclusione della Carta troverà un foglio nel quale indicare gli aspetti che ritiene più significativi; i miei collaboratori cercheranno di analizzarli e di utilizzarli per proporre a me ed al Consiglio le soluzioni migliori.

Sono a Vostra disposizione, unitamente a tutto il personale della struttura, per qualsiasi necessità.

IL PRESIDENTE
Luigi Bottinelli

Appiano Gentile, gennaio 2004
3^a Revisione

SOMMARIO

3^a Revisione gennaio 2004

• 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
Piano Formativo.....	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.....	9
• COM'È ORGANIZZATA LA FONDAZIONE.....	10
UNITÀ DI OFFERTA INTERNE.....	10
Residenza Sanitaria Assistenziale.....	10
Nucleo Via dei Fiori.....	10
Nucleo Piazza del Sole - Alzheimer.....	10
Via della Fera.....	11
Piazza Cassina Granda/ Via degli Artisti.....	11
Via della Sagra.....	11
Giornata tipo nei Nuclei della R.S.A.....	11
Centro Diurno Integrato.....	12
Giornata tipo nel Centro Diurno Integrato.....	12
Servizio Notturmo.....	12
Soggiorni climatici.....	12
UNITÀ D'OFFERTA ESTERNE.....	13
Posti letto di soggiorno temporaneo (Solievo).....	13
Voucher Socio Sanitario - Assistenza Domiciliare Integrata.....	13
Servizio di preparazione pasti a domicilio.....	13
Servizio di assistenza domiciliare.....	13
Progetto "Sostenere la Domiciliarità" per famiglie con malati Alzheimer.....	13
MODALITÀ DI ACCESSO ALL'UNITÀ DI OFFERTA.....	14
Residenza Sanitaria Assistenziale.....	14
Centro Diurno Integrato e Servizio Notturmo.....	15
Soggiorni temporanei di sollievo.....	15
Voucher Socio Sanitario.....	15
Sostenere la Domiciliarità.....	15
SERVIZI OFFERTI ALL'OSPITE DELLA R.S.A.....	16
Servizi sanitari.....	16
Servizi assistenziali.....	16
Servizio di animazione.....	17
Prestazioni Alberghiere e Servizi complementari.....	17
Servizio Amministrativo.....	19
Obiettori di coscienza.....	19
Volontariato.....	20
• COSTI DEI SERVIZI ANNO 2004.....	21
• PROGETTO QUALITÀ INSIEME: COSA È STATO FATTO NEL 2003.....	24
• OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2004.....	32
• QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ ASSISTENZIALE.....	33
• QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ SERVIZI DOMICILIARI.....	34
• SCHEDE DI SEGNALAZIONE DEI DISSERVIZI.....	35
• IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.....	36
• I RESPONSABILI.....	37
• DOVE SIAMO.....	38
• ALLEGATO: CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA.....	39
• ALLEGATO: MENU' TIPO DELLE QUATTRO STAGIONI.....	42

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 Fondazione Bellaria - ONLUS, intesa come *sistema organizzativo*, può avvalersi di alcuni fattori che rappresentano standard di qualità già acquisiti.

Vengono qui di seguito schematicamente rappresentati.

Risorse umane - Piano di formazione triennale

L'impegno in un processo di crescita e di cambiamento non può dipendere solo da obiettivi strategici, ma deve necessariamente affiancarsi ad un solido impianto formativo rivolto a tutti gli operatori interessati.

E' questo uno dei compiti più impegnativi della formazione: quello di tradurre in motivazione l'energia occorrente a superare le resistenze che inevitabilmente ogni trasformazione comporta.

A tale scopo è stato approntato un piano formativo triennale intitolato "La formazione nel lavoro di cura" che prevede quattro differenti moduli (igienico-sanitario; socio-organizzativo; psicologico; tecnico-operativo) basati sulle diverse appartenenze delle specifiche qualifiche professionali.

I moduli formativi, trasversali tra loro, presentano come comune denominatore le seguenti finalità:

migliorare le capacità di relazionarsi correttamente

saper intervenire in una prospettiva di autonomia

saper collaborare nell'individuare bisogni e mobilitare risorse

conoscere in modo approfondito l'organizzazione e la *mission* del proprio Servizio

sviluppare una cultura condivisa sui termini *qualità e valutazione*

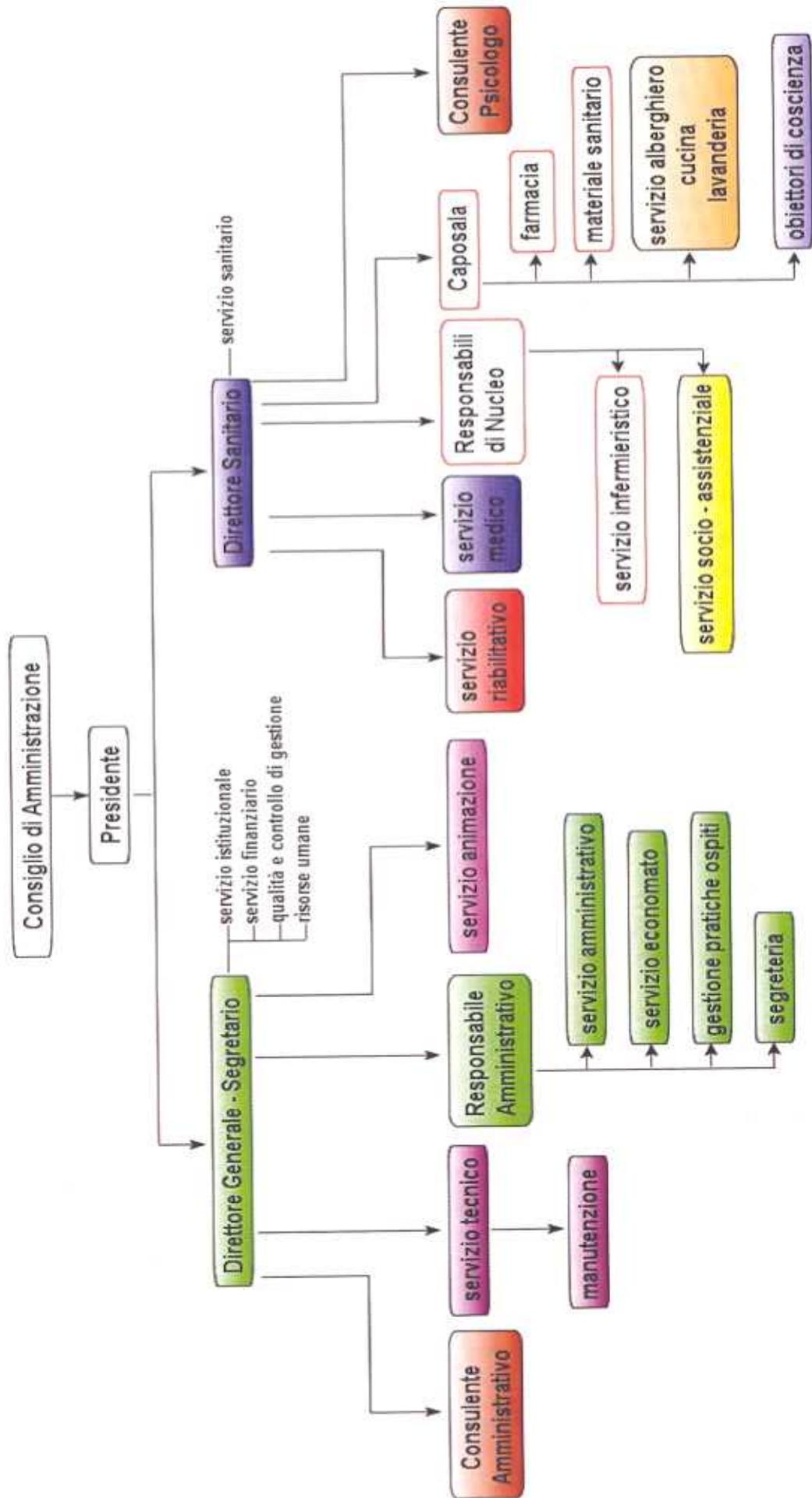
Nell'anno 2003 sono stati effettuati i seguenti corsi:

Titolo del corso	Periodo di effettuazione	Partecipanti
Comunicazione e relazione in psicogeriatrica	09/04, 16/04, 14/05 2003	7 I.P. - 10 A.S.A. - 1 FKT
Le funzioni di coordinamento e l'esercizio della leadership	Corso esterno a Milano. Primavera 2003	1 infermiera coordinatrice
Corso per il management infermieristico	Corso esterno. Dal 20/10 al 3/12, tutti i mercoledì	1 infermiera coordinatrice
L'assistenza domiciliare	12/06, 02/10, 30/10, 11/12 2003	11 A.S.A. - 1 I.P. coordinatrice
Corso O.S.S.	Marzo-ottobre 2003	8 A.S.A.
Assistenza persone con gravi patologie (protocolli PEG)	Settembre 2003	Staff infermieristico
Esercitazione BLS	Dicembre 2003	Staff infermieristico
Movimentazione dei carichi	n. 18 incontri con gruppi di dipendenti. Mesi di luglio, agosto, settembre	Tutto il personale (escluso personale CDI)
L'anziano incontinente	3, 4, 5, 6 giugno 2003	Tutto il personale assistenziale
Procedure e protocolli (Gruppo di Miglioramento)	23/06, 14/07, 29/09, 6/11, 27/11 2003	6 A.S.A. - 2 I.P. - 1 fisioterapista 1 infermiera coordinatrice
Gruppi ginnastica di mantenimento	4 cicli di 10 incontri cadauno nel corso dell'anno	12 operatori
Ginnastica energetica	Martedì sera	Operatori che vogliono aderire all'iniziativa
Gestione contabilità economica	29 maggio, 3 giugno, 9 giugno, 23 giugno 2003	Direttore Generale - 1 Resp. Amministr.
Gestione contabilità economica	6/11, 13/11, 20/11, 27/11, 5/12, 11/12, 17/12 2003	1 responsabile amministrativo

Sono stati inoltre attuati:

- Incontri di preparazione e discussione PAI - Piano Assistenza Individualizzato (permanente)
- Corso Vigili del Fuoco
- Corso Legge n. 626

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



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 parrucchiere, podologo, servizio di trasporto a pagamento.

Gli operatori coinvolti sono due Operatori Socio Assistenziali, due Ausiliari Socio Assistenziali, una animatrice part-time, un'Infermiera Responsabile, una fisioterapista; inoltre collaborano 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.

Giornata tipo del Centro Diurno Integrato:

Ore 7,30		accoglienza, colazioni, colloqui con i famigliari
Ore 9,00		attività di animazione, attività occupazionali e/o Riabilitazione / bagno assistito
Ore 12,00	- 13,00	pranzo
Ore 13,00	- 14,00	riposo
Ore 14,00	- 16,00	attività di animazione, attività occupazionali e/o riabilitazione / bagno assistito
Ore 15,30	- 16,00	the, yogurt, merenda
Ore 18,00	- 18,45	cena
Ore 18,45	- 19,00	rientro al domicilio

Servizio Notturmo

È un Servizio Notturmo che permette all'anziano di rimanere al proprio domicilio durante le ore diurne e permette il riposo notturno dei famigliari. È rivolto agli anziani non completamente autosufficienti, anche con problemi di disorientamento e di comportamento, tipo demenza di Alzheimer anche grave.

Potranno essere accolti quotidianamente cinque Anziani con priorità ai residenti dei Comuni di Appiano Gentile, Bulgarograsso, Cassina Rizzardi, Grandate, Guanzate, Limido Comasco, Lurago Marinone, Lurate Caccivio, Oltrona S.M., Mozzate, Veniano, Villa Guardia.

Il Servizio è aperto dalle ore 18:00 alle ore 08:30, 365 giorni l'anno.

È possibile frequentare con orari e giorni differenziati a seconda del programma concordato. Non sono compresi nel costo giornaliero: farmaci, ausili per l'incontinenza e il trasporto.

È possibile per dieci giorni al mese utilizzare il C.D.I. e il S.N. in combinazione.

Soggiorni climatici

Nel periodo estivo si organizza, con il personale dipendente, un soggiorno climatico, di circa 10 giorni, con costi aggiuntivi alla retta di ospitalità. Disponibilità ad allargare il soggiorno a persone anziane non autosufficienti totali non residenti in RSA o frequentanti il Centro Diurno Integrato.

UNITÀ D'OFFERTA ESTERNE

Posti letto di soggiorno temporaneo

Nel Nucleo Piazza Cassina Granda si trovano due posti letto di soggiorno temporaneo di sollievo, in convenzione con l'ASL di Como. 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 parucchiere a pagamento.

Voucher Socio Sanitario - Assistenza Domiciliare Integrata

Dal mese di Agosto 2003 siamo convenzionati con l'A.S.L. di Como per la gestione dell'Assistenza Domiciliare Integrata. Nell'anno 2003 sono stati trattati Utenti dei Distretti Sanitari di Olgiate Comasco e Lomazzo (per informazioni specifiche si veda la relativa Carta dei Servizi). Vi lavorano due Infermiere Responsabili, cinque Infermiere Professionali con diverse articolazioni orarie, un Ausiliario Socio Assistenziale/Operatore Socio Sanitario, cinque fisioterapiste con diverse articolazioni orarie per alcune ore la settimana.

Servizio di preparazione pasti a domicilio

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

Servizio di assistenza domiciliare

Dall'anno 2003 è stato attivato un Servizio di Assistenza Domiciliare in convenzione con il Comune di Luisago o in gestione diretta. Dal mese di gennaio 2004 sarà attiva anche la Convenzione con i Comuni di Bulgarograsso, Cassina Rizzardi e Grandate. Tale Servizio verrà effettuato con personale dipendente appositamente formato. Il Servizio di Assistenza Domiciliare è finalizzato all'assistenza diretta alla persona.

Progetto "Sostenere la Domiciliarità" per famiglie con malati Alzheimer

Nel giugno 2003 è stato approvato dalla Fondazione Cariplo questo nostro progetto sperimentale, il cui principale obiettivo è quello di proporre un modello di cura focalizzato sulla famiglia e sul mantenimento del malato nel suo ambiente di vita, allo scopo di ritardarne o evitarne l'istituzionalizzazione.

Gli interventi previsti dal progetto sono: assistenza domiciliare e supporto alla famiglia; interventi terapeutici di stimolazione della memoria, incontri informativi con i familiari e personale di assistenza, ricovero notturno.

Servizio di fisioterapia

È 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 agevolate.

È possibile effettuare, ad esempio, terapia fisica, radarterapia, ultrasuoni, ultravioletti, infrarossi, elettroterapia, Kinesiterapia correttiva, rieducazione neuromotoria, ginnastica medica, rieducazione funzionale, massoterapia, ecc...

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

Servizio di noleggio ausili

Si noleggiavano, stampelle, bastoni, carrozzine, comode, letti, materassi antidecubito, qualora eccedenti al fabbisogno interno della R.S.A., con costi giornalieri a partire da € 0,50.

Per l'attivazione del Servizio è necessario rivolgersi al Servizio di Fisioterapia.

È possibile avere informazioni dettagliate anche attraverso gli Opuscoli specifici.

MODALITÀ DI ACCESSO ALL'UNITÀ DI OFFERTA

Residenza Sanitaria Assistenziale

Domanda d'ingresso

Le domande di accoglienza dovranno essere inoltrate agli uffici della Fondazione 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 un giorno lavorativo. Qualora non pervenissero segnalazioni dai Comuni, la Fondazione 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 Fondazione 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 una rinuncia all'ingresso in struttura la persona verrà cancellata dalla lista d'attesa.

Unità di Valutazione Interna (U.V.I.)

È operativa nella R.S.A., 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'équipe 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 e/o 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 dovrà essere 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 antidrucciolo chiuse con velcro o cerniera. Sono indispensabili: pettine, spazzolino per l'igiene orale, rasoio.

Centro Diurno Integrato, Servizio Notturno, Servizio Assistenza Domiciliare Privata

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.

Voucher Socio Sanitario

È necessario presentare la prescrizione del proprio medico curante al Distretto Socio Sanitario interessato.

Sostenere la Domiciliarità

E' possibile avere informazioni telefonando al numero 031 930 675 e chiedendo di Silvana Antona (dal lunedì al venerdì) o di Luciana Quaia (il lunedì e il giovedì).

La valutazione del caso e l'orientamento verso i servizi offerti vengono di norma effettuati attraverso un colloquio e la compilazione di una domanda d'accoglienza.

PROGETTO "QUALITA' INSIEME"

CHE COSA E' STATO FATTO NEL 2003

Gli obiettivi di miglioramento promessi nel 2002 ed attuati nel 2003:

Obiettivi di miglioramento promessi nella Carta dei Servizi 2002/2003	Azioni intraprese nel corso del 2003
Ambiente	In corso le procedure per avviare la ristrutturazione
Risorse umane Operatori professionali	<p>Incontri rivolti ad ogni singolo Nucleo per la presentazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> i risultati della soddisfazione dei dipendenti; il piano formativo triennale la nuova edizione della Carta dei Servizi e gli obiettivi di miglioramento in essa contenuti <p>Gruppo di miglioramento</p> <p>Applicazione piano formativo</p>
Familiari	<p>Incontri rivolti a gruppi di famiglie, rispettivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nucleo Alzheimer Centro Diurno Integrato RSA <p>per la presentazione della nuova edizione della Carta dei Servizi e gli obiettivi di miglioramento in essa contenuti</p> <p>Incontri periodici di discussione con la psicologa</p> <p>Somministrazione questionari di soddisfazione (famiglie RSA, famiglie CDI, utenti a cui vengono forniti i pasti al domicilio)</p>
Volontari	Incontri periodici con la psicologa per approfondimento tematiche riguardanti la vecchiaia e miglioramento dell'integrazione con gli operatori della struttura

Nuovi servizi Centro Notturmo Alzheimer Giardino Alzheimer Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	primavera 2003 inaugurazione del 29 giugno 2003 primavera 2003
Progetto "Sostenere la domiciliarità"	Approvazione giugno 2003
Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)	Accreditamento estate 2003

Risultati dei questionari di soddisfazione somministrati

Sintesi dei risultati dei questionari compilati dai familiari degli ospiti della Fondazione

Il questionario distribuito nel mese di giugno a tutti i familiari dei nostri ospiti (127) è stato compilato e restituito da 73 famiglie.

I risultati qui esposti rappresentano quindi il 57,5% del totale delle famiglie consultate.

Le percentuali delle risposte suddivise per singolo nucleo della RSA sono riportate nella seguente tabella:

	Via dei Fiori	Piazza del Sole	Via della Fera	Via della Sagra	Via della Cassina	Totale
N. questionari distribuiti	26	20	24	24	33	127
N. questionari restituiti	13	12	15	15	18	73
% risposte	50%	60%	62,5%	62,5%	54,5%	57,5%

Risultati

Il questionario ha indagato il grado di soddisfazione delle prestazioni offerte dalla Bellaria suddividendole in otto sessioni così articolate:

- Sessione I – Servizi amministrativi
- Sessione II – Assistenza socio-sanitaria
- Sessione III – Cura della persona
- Sessione IV – Pulizia ambientale
- Sessione V – Ristorazione
- Sessione VI – Interventi di fisioterapia
- Sessione VII – Attività di animazione
- Sessione VIII – Aspetti strutturali della casa di riposo

La sessione IX ha invece sondato le opinioni personali dei familiari, presentando quesiti aperti per raccogliere, oltre al livello di soddisfazione, anche critiche e/o suggerimenti finalizzati a migliorare la qualità del servizio.

Il grado di soddisfazione è stato valutato sulla base di tre punteggi:

- Molto:** esprime un livello alto di soddisfazione
- Abbastanza:** esprime un livello di soddisfazione accettabile
- Inadeguato:** esprime un livello di non soddisfazione

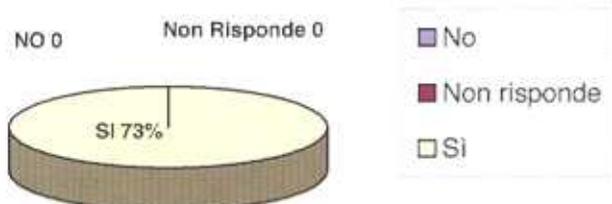
Un dato fortemente significativo rispetto alla fiducia espressa dalle famiglie verso la nostra struttura è rappresentato dalla domanda "Consiglierebbe la nostra Casa di riposo a chi si trovasse nella necessità di usufruire di un servizio residenziale?"

Il 92% delle risposte infatti indica sì. (Il 7% non risponde, l'1% indica no).

Un altro dato che conferma la percezione di sicurezza e di vivibilità della nostra Casa è il 100% delle risposte positive fornite alla domanda "Ritiene che la nostra Casa sia adeguata e fruibile dall'anziano che vi abita (collocazione nel paese, assenza di barriere, accessibilità del giardino, spazi comuni gradevoli)?" (si veda grafico alla pagina seguente)

Significativi i punteggi riservati ai rapporti interpersonali con tutte le figure professionali. Troviamo infatti alte percentuali nel livello "Molto soddisfatto" rispetto a medici (65%), infermieri (73%), ausiliari (70%), fisioterapisti (64%), animatori/educatori (72%).

FRUIBILITA' DELLA CASA DI RIPOSO BELLARIA



Tali dati vengono confermati dalle risposte descrittive indicate alla domanda "Quali sono gli aspetti maggiormente apprezzati del nostro servizio", dove il 59% (pari a 43 famiglie) elogia la presenza di disponibilità, gentilezza, premura e umanità nell'assistenza e nel rapporto fra figure professionali e ospiti.

Da rilevare inoltre la quasi assenza di punteggi alla voce "Inadeguato" o, per lo meno, percentuali non significative.

Dal punto di vista della pulizia e dell'ordine, anche in questo caso una media dell'80% fra le voci indicate (pulizia della camera, dei servizi, degli spazi comuni) sceglie "Molto soddisfatto", confermato da un'ulteriore segnalazione da parte del 18% (pari a 13 famiglie) di come siano apprezzati l'ordine, la pulizia, la collocazione ambientale, l'aspetto familiare, la luminosità e gli spazi collettivi.

Sul tema della ristorazione, pur rilevando una media di "Molto soddisfatto" intorno al 71% rispetto le voci proposte (qualità del pasto, orario somministrazione, varietà e presentazione pasti), notiamo il 4% di "Inadeguato" che raggiunge il 10% alla voce "Orario somministrazione". Questi risultati sono discordanti con l'alto grado di soddisfazione riportato dal servizio Centro Diurno Integrato e Pasti domiciliari, che pure vengono offerti dalla stessa cucina.

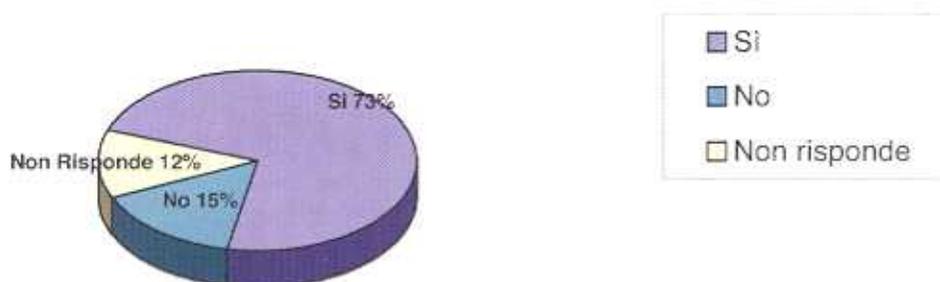
D'altro canto, se compariamo il dato attuale con quello ottenuto nel questionario di soddisfazione somministrato nel 1997, si registra un notevole miglioramento (in quell'epoca infatti il livello di insoddisfazione raggiungeva il 25%).

Il livello di soddisfazione per le attività animative è ambiguo, poiché racchiude sia una percentuale alta (73%) di persone che valutano importante ricevere il calendario annuale delle proposte ricreativo/culturali e che si ritengono molto soddisfatte del rapporto interpersonale con gli animatori (72%) e delle attività (33%), sia una percentuale relativamente significativa (14%) di persone che ritengono "Inadeguata" la relazione con le stesse figure professionali. Si può supporre che forse questa fascia di familiari corrisponda a coloro i cui parenti sono impediti, per motivi di salute, ad essere coinvolti nelle iniziative animative.

Il 4% (pari a 3 famiglie) tuttavia annota la carenza di personale animativo, segnalando al contrario l'apatia di alcuni ospiti. Alcuni familiari inoltre segnalano che sarebbe maggiormente gradita la festa di compleanno al sabato.

Il 73% degli intervistati afferma che è sempre presente un interlocutore a cui rivolgersi.

PRESENZA DI UN INTERLOCUTORE



Diamo brevemente un elenco anche di quelli che vengono ritenuti gli aspetti meno apprezzati nella Casa (domanda n. 41):

Il 16% (pari a 12 famiglie) evidenzia problematiche col personale:

6 famiglie indicano che il personale è scarso

1 famiglia indica che il personale infermieristico non sempre è all'altezza del compito

2 famiglie criticano gli spostamenti di reparto del personale

1 famiglia segnala che c'è troppa "comunella" fra gli operatori a scapito dell'assistenza all'ospite

1 famiglia ritiene che il cambio abbigliamento sia poco frequente

1 famiglia dichiara che c'è troppa fretta nella distribuzione dei pasti

L'8% (pari a 6 famiglie) riferisce aspetti strutturali:

2 famiglie osservano che in estate le camere sono troppo calde e che sono necessarie le tende parasole in veranda

1 famiglia chiede una maggiore disinfezione

1 famiglia dichiara la scarsità di posti nel parcheggio

1 famiglia critica il cambiamento degli orari dell'ufficio e della chiusura dello spazio aperto vicino all'entrata

1 famiglia esprime che forse gli orari sono poco flessibili

Il 9% (pari a 7 famiglie) scrive di non aver nulla di particolarmente negativo da segnalare.

Il 59% (pari a 43 famiglie) non risponde alla domanda.

Sintesi dei risultati dei questionari compilati dai familiari degli Ospiti del C.D.I.

Il questionario ha indagato il grado di soddisfazione delle prestazioni offerte dal Centro Diurno suddividendole in undici sessioni così articolate:

- Sessione I – Ammissione al Centro Diurno
- Sessione II – Organizzazione del servizio
- Sessione III – Assistenza socio-sanitaria
- Sessione IV – Cura della persona
- Sessione V – Pulizia ambientale
- Sessione VI – Ristorazione
- Sessione VII – Interventi di fisioterapia
- Sessione VIII – Attività di animazione

La sessione IX e la sessione X hanno invece indagato l'efficacia che un servizio di tipo semi-residenziale può avere sul funzionamento di una famiglia che deve occuparsi di un anziano non più autosufficiente e, analogamente, che tipo di impatto può suscitare sul funzionamento psico-sociale dell'utente e della sua qualità di vita.

Infine la Sessione XI ha sondato le opinioni personali dei familiari, presentando quesiti aperti per raccogliere, oltre al livello di soddisfazione, anche critiche e/o suggerimenti finalizzati a migliorare la qualità del servizio.

Il grado di soddisfazione è stato valutato sulla base di tre punteggi:

Molto: esprime un livello alto di soddisfazione

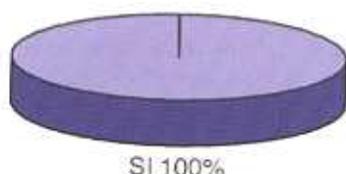
Abbastanza: esprime un livello di soddisfazione accettabile

Inadeguato: esprime un livello di non soddisfazione

Complessivamente circa l'85% (17 famiglie su 20) esprime un livello alto di soddisfazione rispetto a tutti i servizi offerti dal Centro Diurno.

Si ha un punteggio di eccellenza (100%) alla domanda n. 5 dove viene sottolineata la gentilezza del personale che gestisce l'accoglienza dell'ospite e dei suoi familiari.

GENTILE ALL'ACCOGLIENZA



Tale dato è confermato anche dal 90% (18 famiglie su 20) che alla domanda n. 15 "Rapporto umano col personale ausiliario" sceglie la fascia massima di giudizio.

Un alto gradimento viene anche espresso per il servizio Ristorazione, dove solo 1 famiglia alla domanda n. 23 "Varietà dei piatti proposti" dà un giudizio di sufficienza, mentre 3 esprimono lo stesso tipo di giudizio alla domanda n. 24 "Presentazione del pasto".

Una valutazione più bassa si ha rispetto al servizio Parrucchiere/Barbiere, domanda n. 18, dove prevale il 50% di "abbastanza soddisfatto" contro il 30% di "molto soddisfatto".

Analogamente per le attività di animazione, alla domanda n. 30 prevale il 45% di "abbastanza soddisfatto" per le attività proposte contro il 40% di "molto soddisfatto". Questo risultato tuttavia non mette in discussione il rapporto umano con il personale animativo, che ottiene dal 70% delle famiglie il punteggio più alto di giudizio.

Grossa adesione (90%) al ricevimento del calendario annuale degli interventi animativi.

Interessanti i risultati delle sessioni IX e X, dove si è cercato di valutare l'impatto di efficacia del Centro Diurno sul funzionamento della famiglia e sul vissuto psicologico dell'anziano.

Nella sessione IX "Effetti sul funzionamento della famiglia" una media del 65% (ottenuta sommando i punteggi dei "Si" e degli "Abbastanza") ha dichiarato una modificazione in positivo del funzionamento della propria famiglia, sia rispetto ad una maggior serenità (85% alla domanda n. 32),

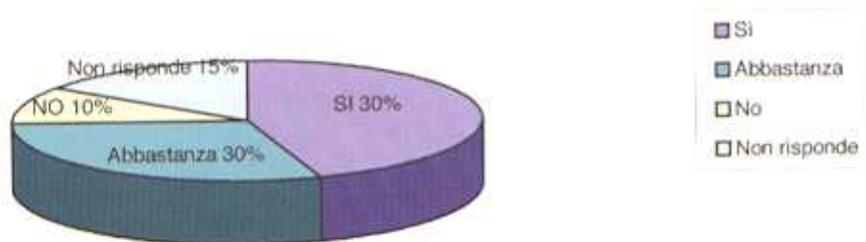
E' PRESENTE MAGGIORE SERENITA' NEL CLIMA FAMILIARE



sia ad una migliore relazione col proprio anziano (70% alla domanda n. 33), sia ad un maggior tempo da dedicare al lavoro o altre attività (45% alla domanda n. 34) ed infine ad un miglioramento della personale condizione psico-fisica (60% alla domanda n. 35).

Nella sessione X "Effetti sullo stato psicologico dell'anziano" è stata rilevata una media del 60% (ottenuta sommando i punteggi dei "Si" e degli "Abbastanza") così distribuita:
domanda n. 36 - miglioramento emotivo dell'anziano: 75%;

SI E' VERIFICATO UN MIGLIORAMENTO A LIVELLO EMOTIVO NELL'ANZIANO



domanda n. 37 - diminuzione dei disturbi dell'umore e del comportamento: 60%

domanda n. 38 - miglioramento relazioni interpersonali: 45%

Inoltre nel 25% delle famiglie l'anziano esprime sempre una valutazione sulla giornata trascorsa al Centro, mentre nel 50% (10 famiglie) ciò accade qualche volta.

Alla domanda n. 40, dove viene richiesto se esiste corrispondenza tra aspettative e servizio offerto, il 40% (8 famiglie) dice "molto", il 45% (9 famiglie) dice "Abbastanza" e il 15% (3 famiglie) non risponde.

Sintesi dei risultati dei questionari dei Comuni Convenzionati Servizio "Pasti a domicilio"

Il questionario di soddisfazione ha indagato quattro aree:

- puntualità (della consegna pasto e del recapito menù stagionale)
- eventuale difficoltà per la prenotazione del menù
- reclami e numero medio mensile di lamentele
- efficacia del servizio amministrativo rispetto alla fatturazione

COMUNE DI VENIANO

Puntualità:

Il Comune conferma sia la puntualità nella consegna del pasto, sia nel recapito del menù stagionale

Difficoltà dell'utente nella compilazione della prenotazione:

non vengono segnalate difficoltà

Reclami:

Viene segnalato solo un reclamo dall'attivazione del servizio . Non si è verificato pertanto un numero significativo da calcolarne la media mensile

Fatturazione:

Il servizio è efficace

Non vengono indicati suggerimenti da apportare al servizio

COMUNE DI APPIANO GENTILE

Puntualità:

Il Comune conferma sia la puntualità nella consegna del pasto, sia nel recapito del menù stagionale

Difficoltà dell'utente nella compilazione della prenotazione:

non vengono segnalate difficoltà

Reclami:

Non vengono indicati reclami

Fatturazione:

Il servizio è efficace

Nella voce "suggerimenti" viene confermato che il servizio è adeguato

COMUNE DI VILLA GUARDIA

Puntualità:

Il Comune conferma sia la puntualità nella consegna del pasto, sia nel recapito del menù stagionale

Difficoltà dell'utente nella compilazione della prenotazione:

non vengono segnalate difficoltà

Reclami:

Non vengono indicati reclami

Fatturazione:

Il servizio è efficace

Sintesi risultati questionari degli Utenti che usufruiscono del servizio "Pasti a domicilio"

Sono stati somministrati questionari di soddisfazione a:

5 utenti del Comune di Veniano

9 utenti del Comune di Appiano Gentile

6 utenti del Comune di Villa Guardia

Le aree indagate dal questionario riguardavano:

- qualità, quantità, varietà e modalità di presentazione del cibo
- puntualità (della consegna pasto e del recapito menù stagionale)
- eventuale difficoltà per la prenotazione del menù
- modalità relazionale mostrata dalla persona che effettua la consegna

Gli utenti del Comune di **Villa Guardia** si dimostrano altamente soddisfatti del servizio. Infatti quasi la totalità delle domande ottiene il 100% di gradimento positivo.

Un solo utente si dichiara non soddisfatto della scelta dei piatti proposti, motivando che vorrebbe più scelta nei primi piatti.

GRADIMENTO DEL SERVIZIO



Anche gli utenti del Comune di **Veniano** si dichiarano soddisfatti della qualità del servizio, attestandosi al livello "Molto" con il 60% (3 utenti) e al livello "Abbastanza" con il 40% (2 utenti).

Un unico utente segnala alla domanda n. 4 una non soddisfazione perché il menu è troppo ripetitivo.

Gli utenti del Comune di **Appiano Gentile** mostrano un livello di soddisfazione alto nella quasi totalità (7 utenti su 9, pari al 78%). Il restante 22% (2 utenti) dichiara un livello sufficiente.

Alla domanda n. 5 (come si presenta il pasto), il 56% risponde "Bene" e il 33% "Sufficiente".

Tutti gli utenti del servizio pasti si dichiarano molto soddisfatti del rapporto interpersonale con gli obiettori.

PROGETTO "QUALITA' INSIEME"

Obiettivi di miglioramento per l'anno 2004

Trasformazione **da Ente Pubblico a Fondazione** senza scopo di lucro (ONLUS)

Lavori di ristrutturazione per l'adeguamento della struttura alla nuova normativa edilizia e antincendio; gestione dell'appalto e delle problematiche relative alla presenza di più cantieri in punti diversi della Casa

Consolidamento dei nuovi servizi: Servizio di assistenza domiciliare; Assistenza domiciliare infermieristica e fisioterapica; Servizio di supporto alle famiglie che curano un malato di Alzheimer: questi sono gli ambiti che richiederanno una maggior attenzione gestionale e operativa

Prosecuzione dell'attuazione del Piano Formativo triennale: saranno effettuate le iniziative in calendario, con le integrazioni che il Gruppo di Miglioramento 2003 ha ritenuto opportuno segnalare

Formazione aperta alle famiglie. I familiari rappresentano un nostro importante interlocutore. Anche a loro vogliamo offrire l'opportunità di essere informati sui temi della vecchiaia e delle patologie determinanti stati di fragilità. In primavera, secondo un calendario che verrà diffuso appena pronto, saranno promossi otto incontri rivolti alla cittadinanza, ma soprattutto a coloro che nella propria casa vivono il problema della demenza (sia familiari, sia persone che li aiutano ad accudire un malato di tale patologia)

Ripensamento dell'organizzazione del Nucleo Alzheimer. Confronto con altre realtà lombarde e riflessioni su modalità organizzative innovative

Monitorare l'applicazione delle procedure e dei protocolli

Inserimento nei nuclei/unità operative degli operatori socio-sanitari

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	___

Questionario per la valutazione della qualità servizi domiciliari

Gentile Signora, Egregio Signore,
al fine di contribuire al miglioramento del servizio, La preghiamo voler esprimere la Sua opinione sulla qualità dei servizi offerti ADI/SAD (cancellare il servizio non interessato) attraverso l'attribuzione di un punteggio così concepito:

Ottimo = 4

Buono = 3

Sufficiente = 2

Insufficiente = 1

Cortesìa e disponibilità del personale _____

Coordinamento tra le figure professionali _____

Competenza e professionalità _____

Assistenza infermieristica _____

Attività di riabilitazione _____

Attività assistenziali _____

Tempi dei trattamenti/interventi _____

Puntualità _____

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.