



# CARTA DEL SERVIZIO

## *Centro diurno anziani (CDA) Casciana Terme*

Redatta ai sensi della L.R. 82/2009 e successive modifiche

L.R. 82/2009 e successive modifiche

*La presente Carta dei servizi è aggiornata al 23.02.2024-Rev.0 ed è pubblicata sul sito [www.gruppopaim.it](http://www.gruppopaim.it).*

*La carta viene aggiornata ogni due anni ed ogni volta che risulti necessario.*

## *Lettera di benvenuto*

*Gentile Signore/a*

*L'opuscolo che le viene presentato costituisce la "Carta del Servizio" del Centro Diurno Anziani (CDA) Casciana Terme, sito a in Via 2 Giugno 4/B a Casciana Terme (Pi), documento che permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che il CDA si propone per rispondere in modo efficace ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei familiari/tutori.*

*Tuttavia la carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che la riguarda.*

*A lei e ai suoi familiari/tutori è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi suggerimenti ed a segnalare eventuali disservizi.*

*Il CDA si impegnerà a venire incontro alle sue esigenze ed a garantire un soggiorno confortevole.*

*Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.*

## Indice

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	4
<b>1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore</b> .....	4
<b>1.2 Presentazione del CDA Casciana Terme</b> .....	7
<b>1.3 Impegni</b> .....	9
<b>1.4 Diritti degli ospiti</b> .....	10
<b>2 INFORMAZIONI SUL CDA CASCIANA TERME</b> .....	10
<b>2.1 Ubicazione</b> .....	10
<b>2.3 Organizzazione del personale</b> .....	11
<b>2.4 L'accoglienza in struttura</b> .....	12
<b>2.4.1. Modalità di accesso</b> .....	12
<b>2.4.2 Chi può essere accolto nella struttura</b> .....	13
<b>2.5 Cosa portare</b> .....	14
<b>2.5.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso</b> .....	14
<b>2.6 Giornata tipo</b> .....	14
<b>2.7 Orari di accesso ai familiari/tutori</b> .....	15
<b>2.8 Dimissioni</b> .....	15
<b>2.9 Richiesta copia della cartella</b> .....	15

<b>3 SERVIZI OFFERTI</b> .....	16
<b>3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona</b> .....	16
<b>3.2 Assistenza medica</b> .....	18
<b>3.3 Assistenza infermieristica</b> .....	18
<b>3.4 Attività riabilitativa e di animazione</b> .....	18
<b>3.4.1 Fisioterapia</b> .....	19
<b>3.4.2 Animazione</b> .....	19
<b>3.5 Ristorazione</b> .....	19
<b>3.6 Pulizia degli ambienti</b> .....	20
<b>3.7 Parrucchiere, podologo</b> .....	20
<b>3.8 Assistenza religiosa</b> .....	20
<b>3.9 Servizio di manutenzione</b> .....	20
<b>3.10 Volontariato</b> .....	20
<b>3.11 Altri servizi</b> .....	21
<b>4. GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19 NOMINA REFERENTE COVID</b> .....	21
<b>5 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza</b> .....	21
<b>5.1 Meccanismi di tutela e verifica</b> .....	21
<b>5.2 Reclami</b> .....	23
<b>5.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti</b> .....	23
<b>5.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori</b> .....	23
<b>5.5 Sistema qualità</b> .....	24
<b>6. Proposte innovative</b> .....	24

## **RECAPITI UTILI**

**Tel.** della struttura: 0587.645101

**e.mail:** [rsa.cascianaterme@gruppopaim.it](mailto:rsa.cascianaterme@gruppopaim.it)

**Sito internet:** [www.gruppopaim.it](http://www.gruppopaim.it)

**Coordinatrice d'area:** Jessica Giusti

**e.mail:** [j.giusti@gruppopaim.it](mailto:j.giusti@gruppopaim.it)

cell. 348.4375052

**Direttore di struttura:** Giovanna Coppedè

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore**

Gruppo Paim è una cooperativa sociale impegnata, tra le tante funzioni, a perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, in un'ottica di sviluppo e di innovazione, sin dal 1992.

Una delle attività prevalenti di Gruppo Paim è quella di svolgere progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi ponendo al centro del proprio agire una cultura di cittadinanza e di welfare, di rispondere a scenari in continuo mutamento.

Nel predisporre la sua idea progettuale, nell'ambito dei servizi alla persona, la cooperativa si è contraddistinta nel suo operato attraverso principi fondati su valori quali:

- centralità della persona;
- territorialità;
- efficienza ed efficacia del sistema gestionale;
- correttezza e trasparenza nei rapporti negoziali;
- attenzione ai bisogni ed alle aspettative degli interlocutori interni ed esterni.

Grazie alle competenze maturate negli anni, tali valori sono stati condivisi con operatori, famiglie, utenti e committenti pubblici e privati.

Il patrimonio di esperienza e professionalità della Cooperativa, inoltre, ha reso possibile la costituzione di sinergie e di reti di promozione e protezione sociale anche attraverso la collaborazione con Consorzi, Comuni, Aziende Sanitarie Locali, Scuole, Associazioni di volontariato e Università.

Gruppo Paim, per le attività che svolge, si trova quotidianamente a gestire ospiti con esigenze e problematiche che richiedono l'impiego di risorse umane, materiali e professionali dedicate, tali per cui, grazie alle numerose collaborazioni attive, si è dato vita, dal Gennaio 2008, ad un Comitato Scientifico che conta la presenza di affermati Professionisti in campo Universitario e Medico che contribuiscono giorno dopo giorno al perfezionamento della qualità dei servizi offerti.

Attraverso la gestione in proprio o per Enti pubblici e privati, la cooperativa nel suo operato conta numerosi servizi per le aree di competenza (area infanzia e minori, area disabilità, area anziani, area salute mentale, area servizi territoriali). In particolare, per quanto riguarda l'area anziani, la Cooperativa garantisce due differenti tipologie di risposte ovvero l'assistenza a carattere semi-residenziale e quella a carattere residenziale in cui la

finalità è garantire la permanenza dell'utente nel proprio ambiente di vita e sociale, favorendo una sua partecipazione attiva e un ruolo da protagonista, limitando ed evitando fenomeni di emarginazione, isolamento, disagio sociale e psico-fisico.

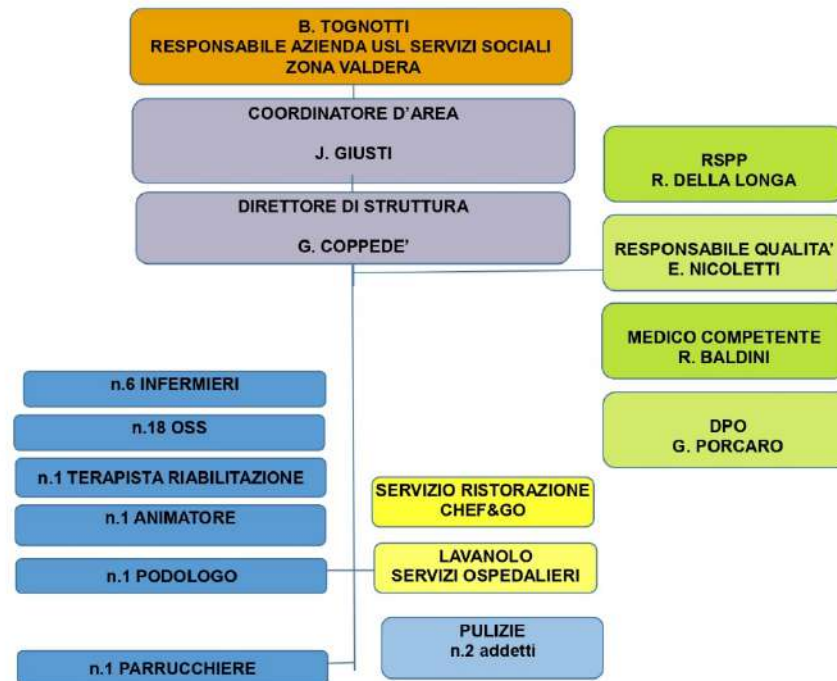
Le strutture semi-residenziali offrono un'attività assistenziale che si svolge all'interno del Centro Diurno ed hanno il duplice scopo di supportare i nuclei familiari/tutori che si occupano quotidianamente della persona e di favorire il recupero o il mantenimento delle Capacità psicofisiche residue, al fine di consentire alla persona la permanenza presso proprio domicilio.

Le strutture residenziali si rivolgono a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che non hanno la possibilità di permanere in famiglia e che necessitano di un sostegno rispetto alla cura di sé, alla gestione della vita quotidiana, alla realizzazione di esperienze di vita, di autonomia, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione.

All'interno di queste strutture si offrono servizi alberghieri, riabilitativi, di assistenza medica ed infermieristica, erogati in base alla specifica natura del bisogno assistenziale dell'utente.

Tutto il personale impiegato nei servizi di Gruppo Paim, partecipa con continuità ai percorsi formativi e di aggiornamento in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro., Primo soccorso, Antincendio, Igiene alimentare, Privacy e a formazione specialistica, attinente alle mansioni svolte

## 1.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA



## 1.2 Presentazione del CDA Casciana Terme

Il CDA Casciana Terme si propone di offrire servizi e prestazioni sociali, assistenziali e sanitarie a favore di anziani con varie tipologie di non autosufficienza, come previsto dalla normativa di riferimento

Il CDA ha come obiettivo fondamentale la salvaguardia e la valorizzazione della persona nella sua globalità.

Al momento dell'ingresso, la struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate e personalizzate ai bisogni ed alle aspettative delle singole persone

La struttura si adopera per garantire il pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare e di prevenire perdite ulteriori d'autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psichiche, fisiche, affettive e relazionali del soggetto.



### 1.3 Impegni

In tutti i servizi erogati, Gruppo Paim si impegna a mantenere i seguenti principi:

- dignità della persona: Gruppo Paim si impegna a garantire agli utenti le cure necessarie nel massimo rispetto della persona e della sua riservatezza;
- consenso informato: Gruppo Paim si impegna affinché l'operatore sanitario informi l'utente dei rischi collegati a particolari pratiche sanitarie, accertandosi che l'utente abbia ben compreso e sia consapevole;
- comportamenti corretti: Gruppo Paim garantisce che gli operatori adottino sempre con gli utenti un comportamento corretto ed educativo;
- rispetto degli orari: gli operatori di Gruppo Paim sono tenuti al rispetto degli orari stabiliti;
- legame con il territorio: in tutti i servizi erogati da Gruppo Paim, viene incentivato il legame degli utenti con il territorio, tramite i rapporti con il volontariato;
- identificazione del personale: Gruppo Paim garantisce che tutto il personale a contatto con l'utente, possa essere ben identificato tramite cartellino di riconoscimento che ciascun operatore è obbligato ad indossare;
- indagini di gradimento del servizio: Gruppo Paim si impegna ad effettuare tutti gli anni la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi, rispetto ai servizi offerti;
- risposta a reclami e segnalazioni: Gruppo Paim mette a disposizione i moduli per la segnalazione dei reclami e si impegna a dare risposta a ciascuno. Nel caso dei servizi territoriali, è possibile segnalare il reclamo direttamente al Responsabile del servizio.

Il ruolo della struttura diventa fondamentale per la cura fisica ed il recupero integrale della persona ed è in questo contesto che la struttura Casciana Terme si colloca ponendo a fondamento della sua attività la visione della centralità della persona e della dignità della vita umana con l'obiettivo di rivolgere prevalentemente le attività alla fascia di persone in stato di bisogno sanitario e assistenziale.

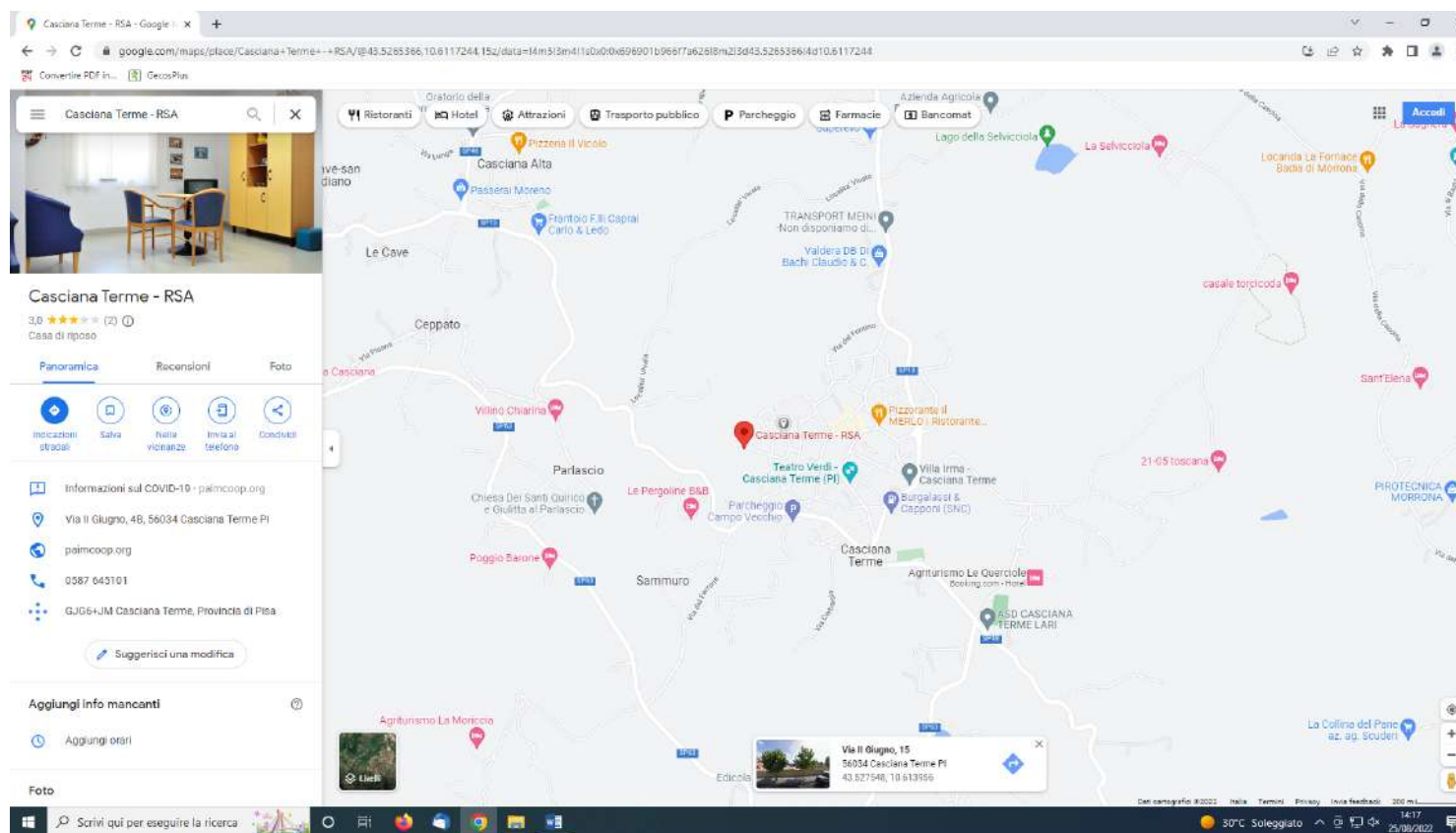
## 1.4 Diritti degli ospiti

In tutte le strutture di Gruppo Paim è favorita e promossa la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari/tutori all'organizzazione della struttura al fine di garantirne il miglior funzionamento ed un controllo diretto.

A tal fine Gruppo Paim promuove la costituzione di un **Organo di rappresentanza** per la tutela degli interessi degli utenti.

## 2 INFORMAZIONI SUL CDA CASCIANA TERME

### 2.1 Ubicazione



Il CDA Casciana Terme si trova in via 2 Giugno 4/B a Casciana Terme (Pisa), ed è **all'interno della RSA**

Il CDA si estende su una collina di Casciana da cui si può godere di un bellissimo paesaggio. Circa 5000 mq sono adibiti a verde, con resede esclusivo, giardino, cortili, porticati, loggiati e camminamenti.

Il CDA permette di ospitare n.6 anziani di età superiore ai 65 anni.

Il CDA si sviluppa a piano terra, con palestra, cucina, due sale da pranzo, una sala per le attività, un'infermeria, i servizi igienici, un ufficio e altri locali di servizio. Tutta la struttura è climatizzata.

### 2.3 Organizzazione del personale

Il *personale impiegato* nell'intera struttura (RSA e CDA) è costituito da 26 operatori di cui:

- n.1 Direttore di struttura
- n. 17 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- n .5 Infermieri
- n.1 Animatore
- n.1 fisioterapista
- n.1 podologo

L'elenco del personale con la relativa qualifica professionale e il ruolo è affisso in bacheca all'ingresso della struttura; inoltre il personale è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

## 2.4 L'accoglienza in struttura

### 2.4.1. Modalità di accesso

L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiori criticità dell'inserimento in struttura. È un processo complesso in cui la persona prende coscienza del cambiamento che sta avvenendo nella propria quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico relazionale.

È quindi molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'ospite all'ingresso: a tal fine sono auspicabili visite alla struttura e colloqui con il Direttore di struttura, sia da parte dei familiari/tutori che dell'ospite stesso.

Nel momento dell'ingresso dell'ospite, l'équipe multiprofessionale provvederà alla redazione del piano assistenziale individualizzato (PAI) che dovrà contenere:

- il programma delle attività e delle prestazioni che saranno attuate all'interno della struttura
- l'eventuale terapia farmacologica
- i presidi e gli ausili necessari

La retta è onnicomprensiva e include le prestazioni di carattere medico-sanitario, infermieristico-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

#### 2.4.2 Chi può essere accolto nella struttura

Nello specifico, il CDA può accogliere persone con età superiore a 65 anni, con le seguenti problematiche:

- 1) Anziani non autosufficienti
- 2) Portatori di patologie geriatriche
- 3) Portatori di patologie neurologiche
- 4) Disabili fisici e psichici

All'ingresso dell'ospite si svolgono: la visita medica e l'osservazione infermieristica, la valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale dell'ospite. Seguirà un periodo di osservazione di almeno 30 giorni, da parte di tutta l'equipe multi professionale della struttura, per poter meglio individuare gli interventi e le attività adeguate, finalizzate al mantenimento o al miglioramento delle capacità residue dell'ospite.

Il CDA garantisce la continuità del percorso assistenziale attraverso rapporti con i professionisti sanitari, sociosanitari e sociali esterni alla struttura.

Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue

Nella struttura sono inoltre applicate buone pratiche, per limitare il più possibile i rumori molesti.

Viene inoltre garantito il comfort degli ambienti di vita degli ospiti, verificato almeno ogni 2 anni attraverso l'indagine di soddisfazione dei familiari/tutori/AdS.

## 2.5 Cosa portare

### 2.5.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura l'ospite deve presentare:

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Eventuale esenzione Ticket
- Documentazione sanitaria

## 2.6 Giornata tipo

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della struttura, è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di convivialità, così come i diversi momenti ricreativi organizzati in stretta collaborazione tra il personale socio sanitario ed il personale di animazione. La giornata tipo è riportata a titolo di esempio sinteticamente nella tabella seguente:

ORA	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
9.00	Arrivo in struttura Attività di animazione.	Accoglienza in struttura Partecipazione al programma di animazione: laboratori, uscite sul territorio, attività ricreative.
13.00	Pranzo	Gli ospiti vengono accompagnati a tavola per il pranzo, dopo aver effettuato l'igiene. Nei casi in cui sia necessario è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione terapia farmacologica

14.30	Riposo e momenti di relax	A seconda delle abitudini gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano.
16.00	Alzata, merenda e proseguo attività ricreative	Intorno alle 16.00 si effettua la merenda. Si prosegue con le attività ricreative pomeridiane e le uscite sul territorio.
18.00	Uscita	Gli ospiti vengono preparati per l'uscita

### 2.7 Orari di accesso ai familiari/tutori

Gli utenti del CDA possono ricevere visite dai familiari durante l'intera giornata, tranne durante i pasti e durante l'orario di riposo degli ospiti.

È inoltre possibile contattare telefonicamente il proprio familiare.

### 2.8 Dimissioni

La dimissione dalla Struttura avviene nei seguenti casi:

- **per disdetta dell'ospite.** Le dimissioni dalla struttura devono essere comunicate in forma scritta alla Direzione della struttura
- **per trasferimento in un'altra struttura.** La dimissione viene organizzata supportando i familiari/tutori nel rilascio della documentazione necessaria a garantire la continuità delle cure.

### 2.9 Richiesta copia della cartella

Dopo la dimissione, i familiari/tutori possono richiedere copia della cartella dell'ospite. La documentazione può essere ritirata in orari stabiliti con il Direttore di struttura.

### 3 SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte dal personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto, i servizi di seguito descritti.

#### 3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona

Il servizio assistenziale è svolto dal personale qualificato. Gli operatori Socio sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- L'igiene personale quotidiana, eseguita ogni qual volta se ne verifichi l'esigenza.
- L'assistenza alla assunzione dei pasti
- L'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici
- Il monitoraggio del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti.

Nello svolgimento delle suddette attività l'O.S.S. osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni.

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come **essere umano** nella



sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio.

### 3.2 Assistenza medica

Il medico di medicina generale di riferimento dell'ospite, rimane quello di libera scelta, che si recherà in struttura per visitare l'ospite. L'Assistenza medica si pone come finalità il mantenimento e il recupero dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti attraverso:

- la periodica verifica dello stato di salute funzionale
- la gestione delle patologie acute intercorrenti
- la richiesta degli accertamenti strumentali e/o delle consulenze specialistiche che si rendono necessarie.
- l'attivazione di eventuali ricoveri ospedalieri
- la compilazione, la gestione e l'aggiornamento periodico della cartella clinica di ogni ospite.

### 3.3 Assistenza infermieristica

È garantita l'assistenza infermieristica da parte di infermieri qualificati, iscritti nel relativo albo Professionale, e consiste in prestazioni relative alla somministrazione della terapia e alle medicazioni.

### 3.4 Attività riabilitativa e di animazione

L'assistenza riabilitativa comprende l'intervento educativo e le attività di animazione socio-educativa. Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le Capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Gli interventi riabilitativi, decisi e programmati in equipe, sono prevalentemente:

- attività motoria di gruppo
- trattamenti riabilitativi psichici individualizzati
- trattamento riabilitativo fisioterapico individualizzato
- terapia di orientamento alla realtà

- attività prassico-manuali
- terapia occupazionale
- assistenza durante i pasti agli ospiti con gravi problemi di limitazioni funzionali degli arti superiori
- animazione

#### 3.4.1 Fisioterapia

Il fisioterapista è l'operatore abilitato a svolgere in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.

#### 3.4.2 Animazione

L'animatore finalizza i propri interventi al mantenimento degli interessi specifici dell'ospite ed alla prevenzione del decadimento cognitivo.

Le attività sono di gruppo o individuali, in base agli interessi ed alle Capacità residue del paziente e prevedono attività ludico-ricreative e attività di socializzazione degli ospiti anche all'interno della struttura come visione film, recita di poesie, canti e altro ancora.

#### 3.5 Ristorazione

All'interno della struttura è previsto il servizio di ristorazione, fornito da ditta esterna specializzata. Il menù si sviluppa su quattro settimane e si distingue in estivo e invernale. Sono assicurate diete speciali per qualsiasi patologia e per particolari scelte religiose. Nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche, agli ospiti è assicurata quotidianamente la possibilità di scelta tra le diverse pietanze offerte. Il controllo sul servizio è costante e quotidiano al fine di garantire il migliore trattamento possibile agli ospiti della struttura.

### 3.6 Pulizia degli ambienti

La Cooperativa Gruppo Paim gestisce il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti che garantisce la sanificazione e l'igiene degli spazi come previsto dalla normativa vigente. Il personale addetto alla pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e le metodologie di intervento. Quotidianamente tutti gli ambienti, i servizi igienici e i luoghi comuni vengono puliti e sanificati.

### 3.7 Parrucchiere, estetista, podologo

Sono disponibili nella struttura anche servizi di:

- Parrucchiere/barbiere
- Estetista
- Podologo

### 3.8 Assistenza religiosa

Gli utenti di fede cattolica possono essere accompagnati alla celebrazione della santa Messa, nei giorni festivi e negli orari stabiliti. Per i pazienti di culto non cattolico e laddove sia richiesta un'assistenza spirituale, saranno presi accordi con i rappresentanti di altre religioni.

### 3.9 Servizio di manutenzione

Nella struttura è garantito il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle attrezzature, tramite personale interno.

### 3.10 Volontariato

Gruppo Paim si avvale ormai da anni della collaborazione delle Associazioni di volontariato valorizzando le attività in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.

### 3.11 Altri servizi

#### - BIBLIOTECA

Una piccola biblioteca è a disposizione degli Ospiti per la lettura e la consultazione.

#### -TELEVISIONE

Sono a disposizione televisori allocati nelle aree comuni.

#### -TABLET

È a disposizione un tablet con cui effettuare videochiamate tra ospiti e familiari

## 4. GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19 NOMINA REFERENTE COVID

Gruppo Paim, per assicurare la massima tutela di utenti e operatori, ha nominato il Responsabile sanitario Referente COVID-19. Il Referente COVID-19 garantisce l'effettiva applicazione delle indicazioni della normativa cogente e del Piano Organizzativo Gestionale, con procedure/istruzioni operative in materia di contenimento e gestione dell'infezione da SARS -Cov-2- specifiche per il CDA .

## 5 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza

### 5.1 Meccanismi di tutela e verifica

Impegno prioritario della direzione della struttura è la costante verifica dell'efficienza assistenziale riabilitativa ed il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi degli indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.

Il CDA Casciana Terme fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente volto a valorizzare i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite. Di seguito riportiamo la tabella con le aree critiche oggetto di valutazione della qualità:

## Standard di qualità: impegni e programmi

<i>AREE CRITICHE</i>	<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI DI QUALITÀ</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>
<b>Accesso alla struttura</b>	Semplicità e chiarezza delle informazioni	Completezza delle informazioni	Presenza di un punto informazioni e segnaletica. Presenza Carta dei servizi.
<b>Segnalazione di reclami</b>	Facilità di segnalare i reclami non solo tramite modulistica ma anche, nei casi critici, di persona al Direttore di struttura. Tempestività nel recepimento della segnalazione.	Procedura di formalizzazione dei reclami; Frequenza nella raccolta ed elaborazione delle risposte ai reclami.	Presenza di una cassetta raccolta reclami con lettura prevista settimanalmente.
<b>Relazioni con il pubblico</b>	Riconoscibilità personale	Livello di visibilità del cartellino	Utilizzo da parte del personale del cartellino di riconoscimento
<b>Verifica soddisfazione utenti</b>	Soddisfazione utenti e livello di gradimento dei servizi	Sistematicità della verifica e grado di soddisfazione	Diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario con periodicità annuale
<b>Esistenza di un sistema di verifica interna del rispetto degli standard di qualità</b>	Grado di affidabilità del sistema di definizione e aggiornamento degli standard di qualità	Esistenza di un sistema interno di verifica del rispetto degli standard di qualità espressi dalla presente carta	Effettuazione di almeno una verifica ispettiva interna con periodicità annuale
<b>Rispetto della privacy</b>	Tutela alla riservatezza	Diffusione di prassi di tutela della riservatezza	<b>In entrata:</b> presenza di autorizzazione e consenso al trattamento dei dati personali. <b>In uscita:</b> Impegno a garantire il livello di riservatezza delle informazioni relative all'ospite.

## 5.2 Reclami

Gli ospiti, i familiari/tutori e coloro che fanno parte della rete amicale degli ospiti, possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami entro 7 giorni dalla data del disservizio, contro qualsiasi atto o comportamento che possano limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. La segnalazione del reclamo può avvenire o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile all'ingresso della struttura, oppure tramite e.mail all'indirizzo [rsa.cascianaterme@gruppopaim.it](mailto:rsa.cascianaterme@gruppopaim.it) , o segnalando il reclamo direttamente al Direttore di struttura, che lo registrerà su apposito modulo individuando, se possibile, la soluzione e provvedendo a fornire risposte all'interessato entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

## 5.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti

Almeno una volta ogni due anni, viene consegnato un questionario su cui esprimere la soddisfazione o le eventuali carenze riscontrate presso il CDA. La soddisfazione degli ospiti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere, **in forma anonima**, un'opinione su tutti i servizi offerti nella struttura. In particolare vengono attuate due differenti tipologie di indagine:

- **valutazione soddisfazione familiari/tutori:** indagine effettuata mediante questionario disponibile *on line* ai familiari/tutori degli ospiti e conseguente elaborazione dei risultati.
- **valutazione soddisfazione ospiti:** indagine effettuata mediante interviste svolte dal Responsabile qualità agli ospiti con adeguato grado di cognitività, secondo quanto riportato dalle apposite procedure.

I questionari compilati verranno analizzati con cura dall'ufficio qualità di Gruppo Paim e verranno al più presto desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

## 5.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori

Gruppo Paim ritiene che l'attività di ascolto non debba essere garantita alla sola utenza ma anche agli operatori, allo scopo di incrementare la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un conseguente miglioramento del benessere dell'ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare

il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permette di intraprendere azioni correttive o migliorative.

### 5.5 Sistema qualità

Il CDA Casciana Terme svolge la propria attività in base ad un sistema di gestione della Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme agli standard delle norme: **UNI EN ISO 9001:2015, ISO 45000, UNI EN ISO 14.000, UNI 10881:2013 “Assistenza residenziale agli anziani-Requisiti del servizio” e dei requisiti di Accredитamento regionale (L.R. 82/2009 e successive modifiche)**, secondo un approccio orientato alla gestione dei processi.

Il Sistema di gestione per la qualità descrive le modalità ed i controlli messi in atto da Gruppo Paim per attuare e tenere sotto controllo le attività svolte ed i processi, allo scopo di orientare, monitorare e rendere il servizio erogato più vicino ai bisogni ed alle rispettive aspettative dei cittadini.

Oltre alle certificazioni di qualità, Gruppo Paim intende investire nel continuo miglioramento dei propri servizi e del livello di benessere degli ospiti, anche partecipando a percorsi innovativi di qualità. Grazie agli investimenti nella qualità delle prestazioni e nella formazione del personale il CDA Casciana Terme si impegna ad essere luogo adatto e confortevole per i propri assistiti, rivolgendo l'attenzione anche alla rete parentale ed amicale degli ospiti.

### 6. Proposte innovative

Tra le proposte innovative la RSA/CDA Casciana Terme dispone dell'apparecchio fisioterapico Movendo Technology Hunova, sistema robotico nato dall'esigenza in ambito clinico di avere uno strumento di valutazione oggettiva e di trattamento riabilitativo che si affianca al fisioterapista ed al paziente durante l'intero percorso di trattamento e recupero. Il dispositivo Hunova è un dispositivo per la riabilitazione e valutazione funzionale senso motoria di arti inferiori e tronco. In particolare, il dispositivo Hunova trova applicazione in campo ortopedico, neurologico e geriatrico. Hunova permette di eseguire gli esercizi in posizione seduta, o in stazione eretta con appoggio sia bipodalico che monopodalico, con un controllo puntuale del carico.

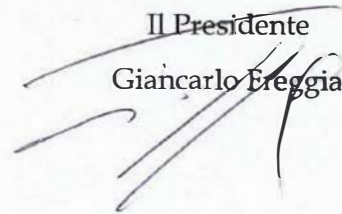


Il vantaggio competitivo di questa tecnologia è duplice: da una parte Hunova è in grado di raccogliere una quantità significativa di dati sulla biomeccanica del paziente monitorandone puntualmente il progresso e dall'altra offre un'assistenza diretta attraverso un sistema robotico che guida il paziente, offrendo una vasta gamma di protocolli riabilitativi sotto forma di videogames.

Consiste in due piattaforme elettromeccaniche sensorizzate a due gradi di libertà, una a livello dei piedi ed una a livello della seduta. Il dispositivo integra sensori di forza per regolare l'interazione con il paziente e un sensore wireless posto sul tronco del soggetto che permette di controllare il movimento del busto del paziente.

Gli esercizi eseguibili con Hunova sono accompagnati da applicazioni grafiche, molto simili a semplici videogame, con le quali il paziente interagisce per portare a termine l'esercizio. Hunova consente così di estendere e sviluppare le tradizionali pratiche rieducative utilizzate in modo intensivo e ripetibile, ed offre parametri oggettivi per valutare il recupero dei pazienti, personalizzazione delle cure e l'efficacia della terapia.

Il Presidente  
 Giancarlo Freggia



0	Prima emissione	23.02.24	 RG E. Nicoletti	 COORD di area G. Giusti	 Presidente G. Freggia
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>	<b>Redatto</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>