



## CASA PER ANZIANI

**"FONDAZIONE CAVALIER BRUNO PATRIOLI"**

**via Verdi 37 - 43014 Medesano (Parma)**

**Tel. 0525-421285**

**Fax 0525-422540**

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

**E-mail: [info@fondazionepatrioli.191.it](mailto:info@fondazionepatrioli.191.it)**

**Posta certificata: [patrioli@arubapec.it](mailto:patrioli@arubapec.it)**

### **Carta dei Servizi**





## La Carta dei Servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna enti e aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso e, al tempo stesso, ha affermato il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Porre l'utenza nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è infatti alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

## Servizi convenzionati/accreditati

Le strutture residenziali per anziani non autosufficienti sono gestite da enti (aziende pubbliche di servizi alla persona, cooperative sociali, società private) che stipulano apposite convenzioni/contratti di servizio con l'AUSL e con il comune di riferimento. Tali atti definiscono, in ottemperanza a quanto disposto dalla dalle normative regionali:

- il numero dei posti letto convenzionati/accreditati;
- i livelli assistenziali da garantire nel corso dell'anno relativi al monte ore delle figure professionali sanitarie e socioassistenziali;
- le procedure assistenziali e sanitarie da adottare all'interno delle strutture;
- i costi delle rette;
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e del rispetto degli standard previsti anche attraverso visite periodiche alle strutture da parte di apposite commissioni;
- il rispetto delle normative;
- i criteri per l'ammissione dei cittadini al servizio.

Il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL si fa carico di corrispondere all'ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare la quota socioassistenziale o parte di essa, secondo la tipologia dell'inserimento. La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia può essere integrata parzialmente o totalmente dal comune di residenza, in base al reddito dell'utente e dei familiari obbligati a norma di legge. Il servizio è autorizzato al funzionamento sulla base della legge regione E.R. n° 564/00.

## Accesso al servizio

Possono accedere alle strutture per anziani non autosufficienti convenzionate/accreditate, anziani di età superiore ai 65 anni con valutazione di non autosufficienza e persone adulte ultracinquantenni con patologie assimilabili all'età senile.

La valutazione delle condizioni per l'accesso alle strutture viene effettuata ai sensi della L.R. 5/94 da un'Unità di valutazione geriatrica (UVG) composta da un medico geriatra, un infermiere ed un assistente sociale.

Percorso d'accesso:

- 1) l'utente anziano in difficoltà e/o la sua famiglia si rivolge al servizio sociale territoriale (SST);
  - 2) il SST accoglie la segnalazione, compie una prima valutazione ed individua l'assistente sociale responsabile del caso che, a sua volta, attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale (UVGT);
  - 3) in caso di ricovero ospedaliero il reparto attiva l'Unità di Valutazione Geriatrica Ospedaliera (UVGO) che trasmette la valutazione al SST;
  - 4) l'UVGT predispone il piano assistenziale personalizzato ed invia la relazione al SST, il quale autorizza l'inserimento nella lista che definisce le graduatorie distrettuali di accesso alle strutture protette
- Nessun onere economico è dovuto per l'ammissione nella lista unica cittadina.



### Storia - finalità del servizio e principi fondamentali

La Casa per Anziani "Fondazione Cavalier Bruno Patrioli", è una struttura socioassistenziale residenziale destinata ad ospitare sia anziani in condizione di non autosufficienza fisica e psichica, che anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti. Attualmente la struttura può ospitare 48 anziani, non autosufficienti ed è accreditata dalla Regione Emilia-Romagna secondo la Delibera della Giunta Regionale n. 514/09.

La "Fondazione cav. Bruno Patrioli", ente gestore dell'omonima struttura, è stata costituita nel 1992 con lo scopo di fornire assistenza agli anziani del comune di Medesano attraverso la gestione della casa protetta.

Nel corso degli anni la Fondazione ha sempre riservato primaria importanza al benessere degli ospiti del servizio e attraverso cospicui investimenti è intervenuta più volte con opere di ristrutturazione dell'immobile e di miglioramento del confort abitativo e del livello di sicurezza presente nella casa protetta. Oggi la "Fondazione Cav. Bruno Patrioli" è in grado di offrire servizi agli anziani di elevata qualità nel panorama dei servizi socioassistenziali della zona.

Il servizio fornito è continuativo. Qualora dovesse verificarsi la sospensione di un'attività, la Direzione s'impegna a limitare al minimo i tempi di disservizio, impegnando tutte le risorse necessarie per limitare il disagio degli utenti.

Si afferma come dovere fondamentale, qualunque sia il grado di autonomia della persona, il mantenimento e l'espressione del "diritti e della libertà dell'individuo", qualunque siano le condizioni di salute, razza, sesso, idee politiche, confessione religiosa.

La "continuità di servizio" è espressa in modo particolare dalla continuità di rapporto con il gruppo del personale operante nella struttura, il quale, facilitato dalla conoscenza degli ospiti, tende a qualificare il proprio intervento con continuità, coerenza, personalizzazione. Ci s'impegna ad erogare i servizi in modo idoneo affinché sia garantito il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza, in un'ottica di continuo miglioramento, sia a livello organizzativo che procedurale e tecnologico.

Obiettivo principale del servizio è il recupero od il mantenimento, per quanto possibile, delle capacità psico-fisiche dell'anziano. Questo, implicitamente, include la capacità da parte di tutto il personale di costruire gradualmente un rapporto di familiarità con l'anziano considerando sempre le difficoltà emotive dell'ospite, il vissuto del proprio "cambiamento" sia fisico che relazionale e la malattia che diventa parte del sé. Questo processo deve quindi essere una relazione sviluppata con la massima cautela e rispetto dell'individualità dell'ospite, che si può realizzare solo attraverso il mantenimento di comportamenti altamente professionali.

### Come trovarci

La casa residenza anziani è situata a Medesano in via Verdi n° 37.

Medesano si trova nella parte pianeggiante della Valle del Taro e Ceno, dista circa 20 Km sia da Parma che da Fidenza che rappresentano i centri abitati più vicini e maggiormente popolati.

Altri centri di riferimento sono Noceto (distante 8 Km), Fornovo di Taro (distante 10 Km), Collecchio (distante 8 Km) e Borgo Val di Taro (distante 35 Km).

### Descrizione della struttura

La struttura è suddivisa su tre piani ed un seminterrato.

Al piano seminterrato, trovano spazio:

la palestra per le attività di fisioterapia;

la cappella e la camera ardente;

la cucina e la dispensa;

gli spogliatoi per il personale di cucina e spogliatoio uomini;

due magazzini di servizio;

due bagni;

uffici amministrativi e di presidenza;

una stanza per riunioni con annesso bagno.



Al piano rialzato trovano spazio:  
la guardiola del personale infermieristico;  
l'ufficio del coordinatore di struttura;  
la guardiola del personale assistenziale;  
7 stanze doppie e 6 stanze singole con servizi igienici autonomi;  
l'ampia e luminosa sala da pranzo;  
un salone per il riposo e la socializzazione degli ospiti con televisore;  
un bagno comune,  
un bagno per il personale;  
un deposito per biancheria;  
un magazzino;  
scivolo per disabili.

Al primo piano si trovano:  
un bagno attrezzato;  
una sala parrucchiera;  
un salone per il riposo e la socializzazione degli ospiti con televisore;  
12 stanze doppie e 4 stanze singole con servizi igienici autonomi;  
la guardiola del personale assistenziale;  
un magazzino;  
un deposito biancheria.

Al secondo piano si trovano:  
gli spogliatoi del personale;  
i servizi igienici del personale.





#### Metodologia del lavoro multidisciplinare

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce nell'elaborazione e realizzazione per ogni anziano di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona. Il PAI è dunque lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio, declinata nello specifico degli interventi rivolti a ciascun anziano e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e realizzazione del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere ed accettare l'anziano nella sua interezza ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere. Le figure professionali coinvolte nel processo di elaborazione del Piano di assistenza individualizzato si riuniscono sistematicamente per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere possibile.

#### Servizi generali

##### Ufficio amministrativo-segreteria

L'ufficio si occupa del disbrigo delle pratiche correnti di segreteria e centralino, nella fatturazione mensile delle rette e nel pagamento dei fornitori della struttura. L'ufficio è in funzione da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 15 alle 18,30.

##### Cucina

Il servizio è interno, i pasti vengono cucinati e preparati in loco, svolgono l'attività 2 cuoche a tempo pieno ed una part time.

Sono presenti menù estivi ed invernali articolati su quattro settimane.

Il menù è definito da una dietologa con i responsabili della struttura e prevede l'inserimento di diete particolari: iposodica, ipo/ipercalorica, ipoglicidica, ipolipidica, frullati di varia densità.

Il numero dei pasti e la tipologia delle diete sono giornalmente segnalati alla cucina dal servizio infermieristico.

Il menù prevede due scelte per ogni portata: primo, secondo, contorno, frutta ed è esposto su di un'apposita lavagna.

Il menù è esposto nella sala da pranzo per permettere agli ospiti di segnalare eventuali preferenze.



La distribuzione dei pasti giornalieri viene effettuata ai seguenti orari:

colazione dalle h. 8.00/8.30;

pranzo dalle h. 11.30/12;

cena dalle h. 18.30/19.

#### **Servizio di pulizie**

La pulizia della struttura riveste importanza fondamentale per il benessere degli utenti che vengono ospitati presso la Casa Protetta "Cav. Bruno Patrioli", per questo, particolari attenzioni vengono riservate all'organizzazione ed allo svolgimento di questa attività.

Il servizio di pulizia è organizzato dalla responsabile delle attività assistenziali, la quale si occupa della gestione del magazzino e dell'approvvigionamento dei materiali necessari per lo svolgimento del servizio.

Il gruppo di addette alla pulizia dei locali della struttura è costituito da tre unità che garantiscono la pulizia quotidiana delle camere di degenza, dei bagni, dei corridoi e delle zone di soggiorno degli ospiti. Durante l'anno è previsto un intervento di pulizia straordinaria.

#### **Servizio lavanderia per biancheria**

La gestione ed il lavaggio della biancheria piana sono compresi nella retta di degenza.

La casa protetta ha affidato la gestione di tale servizio alla lavanderia "Erbusco Sogesi".

#### **Regole di vita comunitaria**

##### **Familiari**

La Direzione della struttura opera affinché l'organizzazione della struttura sia il più possibile calata sulle esigenze degli ospiti e perché l'ambiente sia per loro familiare ed accogliente, favorendo e promuovendo il mantenimento delle relazioni familiari e sociali degli utenti. Per questo motivo familiari e conoscenti possono far visita ai propri congiunti senza particolari vincoli di orario. Si chiede tuttavia la massima discrezione e collaborazione durante alcuni momenti della giornata, in particolare nelle fasi di alzata mattutina, nonché durante la somministrazione dei pasti.

Tale richiesta è finalizzata a garantire, riservatezza, dignità e benessere degli utenti, oltre al rispetto delle norme igienico sanitarie e della corretta organizzazione delle attività della struttura.

Ai familiari, non è concesso di portare cibi e bevande agli ospiti senza il preventivo consenso della direzione.

##### **Volontari**

Per favorire l'integrazione degli ospiti della struttura con la realtà sociale circostante, la direzione agevola e promuove l'accesso dei volontari alla struttura. Molto attiva è la collaborazione con l'Associazione Nazionale degli Alpini – sezione di Medesano ed i "pionieri" della Croce Rossa Italiana sezione di Medesano.

##### **Arredi e suppellettili personali**

La presenza di oggetti od arredi cari agli ospiti nelle loro camere rappresenta un modo per agevolare l'inserimento degli stessi nella realtà di vita della struttura; per questo compatibilmente agli spazi disponibili ed alle condizioni psico-fisiche degli utenti, è consentito il trasporto in Struttura di oggetti personale una volta valutata l'assenza di loro pericolosità intrinseca.



## Modalità di ammissione e dimissione

### Ammissione

La richiesta di ingresso sui posti autorizzati non accreditati si formula su un apposito modulo, con l'inserimento nella lista d'attesa della Fondazione Patrioli.

L'ammissione ai posti accreditati invece, avviene in base alla domanda accolta dal servizio sociale dell'ambito distrettuale (Distretto delle Valli del Taro e Ceno) e successivo percorso previsto dal protocollo per gli ingressi su posti accreditati, approvato dal Comitato di Distretto.

All'atto dell'ingresso l'ospite è tenuto a presentare:

- tessera sanitaria;
- codice fiscale;
- documento di identità valido;
- certificato di residenza e stato di famiglia;
- eventuale copia del verbale di invalidità;
- relazione del medico curante sullo stato di salute con particolare indicazione della terapia farmacologia necessaria;
- documentazione sanitaria pregressa.

All'atto del ricovero è necessario il versamento di una cauzione di importo pari a circa una mensilità di permanenza nella struttura.

All'ingresso dell'ospite in struttura il medico, gli infermieri, la R.A.A. ed il fisioterapista compilano la cartella sanitaria e successivamente il Piano Assistenziale Individualizzato (aggiornato ogni sei mesi) dell'anziano che è poi aggiornata anche attraverso incontri di equipe multidisciplinare.

### Dimissione

La dimissione può accadere nei seguenti casi:

- decesso: in questo caso il personale presente in struttura avvisa tempestivamente i familiari dell'evento e provvede alle operazioni di composizione e vestizione del defunto.

È messa a disposizione per le esequie la camera mortuaria presente in struttura.

- uscita temporanea per ricoveri presso strutture ospedaliere: la necessità di ricovero ospedaliero è comunicata e motivata ai familiari dal medico di struttura o dal personale infermieristico.

Per tutta la durata del ricovero l'infermiere mantiene i contatti con il reparto di degenza per l'aggiornamento delle condizioni sanitarie dell'ospite e con i familiari di riferimento dell'ospite;

- uscita per rientro definitivo presso il nucleo familiare: in questo caso il familiare è tenuto a comunicare in forma scritta la data del rientro presso il domicilio.

All'atto della dimissione l'ospite è dotato di copia della cartella sanitaria relativa al periodo della sua permanenza in struttura;

- uscita per trasferimento presso altra struttura. Il familiare è tenuto a comunicare alla direzione in forma scritta la volontà di effettuare il trasferimento.

All'atto del trasferimento l'ospite è dotato di copia di tutta la documentazione sanitaria sviluppata durante il periodo di degenza.

Oltre ai casi contemplati la dimissione dell'ospite può rendersi necessaria qualora le condizioni psico-fisiche dello stesso non rientrino, a causa di un aggravamento, nelle possibilità di assistenza della struttura.

In tutti i casi contemplati all'atto della dimissione la cauzione versata all'atto dell'ingresso è restituita integralmente.



### Organizzazione interna del servizio

La complessità gestionale di un servizio residenziale si traduce nella esigenza di una stretta collaborazione interprofessionale e interfunzionale; per questo il lavoro d'équipe caratterizza metodologicamente l'impronta gestionale del servizio.

Il lavoro d'équipe si traduce, oltre che in una sostanziale convergenza di interventi sugli utenti, nella elaborazione e gestione di un sistema informativo sulla situazione degli utenti e sull'evoluzione degli stessi.

Schematizzando possiamo distinguere, per quanto attiene la Fondazione Patrioli, i seguenti momenti di équipe:

Équipe multidisciplinare, partecipano a questa riunione il coordinatore, la responsabile delle attività assistenziali, gli infermieri, il fisioterapista, l'animatore e gli operatori sociosanitari: durante le riunioni si valutano le condizioni generali degli utenti e le variazioni ai piani assistenziali individuali da porre eventualmente in essere, oltre che l'andamento generale del servizio.

Coordinamento quotidiano del servizio, tra coordinatore e responsabile delle attività assistenziali, per la valutazione della gestione complessiva del servizio e delle problematiche degli utenti. Vengono anche valutati gli esiti delle azioni realizzate.

### Strumenti organizzativi utilizzati

Per agevolare il corretto svolgimento del lavoro, al fine di ottimizzare il corretto passaggio delle informazioni tra le diverse figure professionali che operano nel servizio sono utilizzati i seguenti strumenti di lavoro:

Al fine di ottimizzare il corretto passaggio delle informazioni tra le diverse professionalità che operano nel servizio vengono utilizzati specifici strumenti di lavoro quali:

- cartella informatizzata: la struttura utilizza la cartella informatizzata per la gestione e la conservazione delle informazioni relative agli utenti e alle attività sociosanitarie, assistenziali, riabilitative e di socializzazione. Erogate. La cartella consente di raccogliere, aggiornare e condividere in modo sicuro i dati necessari alla presa in carico della persona, favorendo la continuità degli interventi, il coordinamento tra tutte le figure professionali coinvolte ed il monitoraggio del percorso assistenziale. La cartella informatizzata contribuisce a migliorare la qualità del servizio riducendo i tempi di consultazione della documentazione e assicurando una gestione tempestiva delle informazioni relative agli utenti.
- consegna integrata: in questo strumento le diverse figure professionali annotano le azioni socioassistenziali poste in essere nei confronti dei singoli utenti, permettendo ai colleghi del turno successivo una chiara visione della situazione degli ospiti;
- consegna generale: in questo strumento il personale inserisce informazioni relative al servizio nel suo complesso (ad es. assenze improvvise del personale, ordini di servizio, visite ricevute, note sui pasti, ecc.).
- Piani Assistenziali Individuali: ogni utente è dotato di uno specifico piano assistenziale volto al raggiungimento di ben determinati obiettivi. Tali obiettivi vengono determinati in sede di équipe multidisciplinare. Nella stessa sede viene verificato anche il raggiungimento degli obiettivi stessi.
- registro manutenzione: in questo strumento vengono annotate tutte le necessità di intervento su attrezzature ed immobili da effettuare. Nel registro si annota anche l'avvenuta esecuzione degli interventi;
- modulistica di registrazione: numerose attività legate alla vita del servizio vengono singolarmente registrate per consentirne la tracciabilità.



#### Apertura del servizio verso l'esterno

La Fondazione Patrioli si pone come una realtà totalmente aperta verso l'esterno e lavora per favorire il massimo mantenimento dei rapporti tra gli utenti, i loro familiari e il contesto sociale circostante. Per raggiungere questo obiettivo, tra l'altro, vengono periodicamente organizzati:

- **Incontri di valutazione periodica** dell'andamento del servizio con gli utenti ed i loro familiari;
- **momenti di incontro** e feste aperte al paese che prevedono il coinvolgimento delle associazioni di volontariato locali;
- **incontri individuali** tra il coordinatore, la responsabile delle attività assistenziali, ed i familiari per valutare la congruità del servizio e per attuare la massima personalizzazione del piano assistenziale individuale.

#### Descrizione della giornata tipo

La giornata dell'ospite della nostra struttura si svolge nel rispetto dei ritmi di vita e dello stile ed abitudini dell'anziano e non si conforma ad orari di tipo ospedaliero. Il nostro approccio cerca di adattare e modificare il più possibile l'organizzazione del lavoro in funzione delle diverse problematiche ed esigenze che presentano gli ospiti. Questo richiede un elevato margine di flessibilità da parte degli operatori ed implica una strutturazione della giornata che può talvolta subire cambiamenti anche rilevanti.

##### **Il riposo e risveglio**

Le alzate l'igiene del mattino vengono effettuate di norma a partire dalle h. 6.30. L'alzata tiene conto per quanto possibile delle abitudini degli anziani e delle loro preferenze e condizioni. Alla sera l'accompagnamento a letto è di norma effettuato verso le 20.30, eccetto specifiche esigenze individuali.

##### **Le cure igieniche ed il bagno**

Ogni mattina viene effettuata l'igiene completa, mentre il bagno, è previsto con cadenza settimanale ed ogni qualvolta lo richiedano le condizioni dell'anziano. Consapevoli della delicatezza di questi interventi, l'approccio alle cure igieniche viene organizzato, prestando attenzione alle esigenze legate al pudore, alle abitudini ed alla cultura degli ospiti, ed in particolar modo per gli anziani affetti da demenza, il tutto viene svolto adottando le opportune strategie comportamentali ed ambientali affinché avvengano in modo il più possibile disteso e non angosciante.



### **L'alimentazione**

La colazione viene servita indicativamente a partire dalle h. 8.30, il pranzo verso le h. 12.00, la cena verso le h. 18.45, eccetto specifiche esigenze individuali. I pasti per gli ospiti allettati e con problemi particolari vengono anticipati di circa 30 minuti. Dopo il pranzo gli ospiti che lo gradiscono e quelli con particolari patologie, vengono riaccompati a letto e rialzati nel primo pomeriggio.

### **Le attività**

Uno dei principi fondamentali è favorire la socializzazione e le relazioni interpersonali, evitando l'isolamento.

A tal fine gli ospiti sono stimolati ad uscire dalle camere e a permanere negli spazi comuni dove, si organizzano attività di intrattenimento di tipo ludico-ricreativo o di stimolo funzionale e cognitiva.

Durante la giornata si svolgono inoltre tutte le attività caratteristiche della struttura quali: assistenziali, riabilitative, motorie, con la partecipazione delle diverse figure professionali e anche dei famigliari.

### **La retta**

La retta è approvata e determinata annualmente dal consiglio di amministrazione della "Fondazione cav. Bruno Patrioli".

#### La retta comprende:

- vitto;
- alloggio;
- assistenza di base;
- assistenza medica;
- assistenza infermieristica;
- pulizia dei locali;
- attività di animazione;
- materiale sanitario;
- materiale assistenziale (pannolini, traverse, materiale monouso, etc.);
- arredi e servizi (sistema di chiamata nelle camere, bagno individuale, impianto per TV);
- servizio di fisioterapia;
- servizio di lavanderia biancheria;
- servizi di podologia, barbiere, parrucchiere;

#### Sono escluse dal costo della retta, e pertanto a carico dell'utente, le spese relative a:

- biancheria personale per gli ospiti non acquistati con il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza;
- ticket, onorari, spese farmaceutiche, compensi dovuti dall'utente a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite direttamente dalla struttura;
- soggiorni all'esterno della struttura;
- protesi e ausili (esclusi letti, materassi e cuscini antidecubito, sollevatori, carrozzine ed ausili posturali e per la mobilità attiva dispensati dal SSN);
- spese telefoniche (telefono in camera);
- assistenza dell'anziano al di fuori della struttura (ricoveri ospedalieri, soggiorni riabilitativi, etc.).

#### **Costo della retta:**

per gli ospiti acquistati con il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza € 54,15;

per gli ospiti autorizzati con Delibera Regionale 564/00 in camera doppia € 78,40;

stanza singola € 83,50.



## Indicatori

La Fondazione Patrioli è impegnata nella definizione di indicatori della qualità erogata. L'intento è quello di procedere ad una misurazione di quanto i servizi fossero in grado di rispondere ai bisogni espressi dagli utenti che ospitano, in coerenza con le prestazioni tipicamente previste. Sono stati quindi messi a punto indicatori finalizzati alla raccolta di dati che rendessero testimonianza di quanto, nell'operatività quotidiana il servizio, realizza i suoi obiettivi.

| INDICATORE                                                                                                    | STANDARD                                                                                               | RISULTATO 2025                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Media bagni mensile                                                                                           | Eseguiti almeno 1 bagno settimanale per ogni utente                                                    | Eseguiti almeno 1 bagno settimanale per ogni utente               |
| Formazione                                                                                                    | Percentuale operatori della struttura che sono stati coinvolti nella rilevazione del bisogno formativo | 100%                                                              |
| Formazione                                                                                                    | Percentuale operatori della struttura che sono stati coinvolti in eventi formativi                     | 100%                                                              |
| Percentuale PAI/PEI attivi, elaborati rivalutati con il coinvolgimento dell'utente o del familiare            | >80% dei PAI/PEI                                                                                       | >80% dei PAI/PEI (condivisione telefonica)                        |
| Aggiornamento semestrale dei PAI                                                                              | 100% dei casi                                                                                          | 100% dei casi                                                     |
| Percentuale cartelle cliniche, documentazione socioassistenziale compilate correttamente e in ogni loro parte | 100% di cartelle cliniche compilate in modo completo                                                   | 100% delle cartelle                                               |
| Numero di feste/eventi aperti al territorio e al contesto sociale del servizio                                | Almeno 3 eventi pubblici per anno                                                                      | Sono stati realizzati 2 eventi nell'area esterna e 4 internamente |

## Libertà degli utenti e dei famigliari

Gli ospiti possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata. Durante le ore serali-notturne è opportuno comunicare preventivamente al personale eventuali accessi ed uscite. La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata ed uscita dalla struttura; la direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo ed attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale ed a garanzia della loro sicurezza, saranno tuttavia realizzate opportune misure di tutela e controllo.



### Incontri con i familiari

L'équipe individua nell'organizzazione di sistematici momenti d'incontro, lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.

Vengono programmate indicativamente due riunioni all'anno con i familiari ed eventuali altre aggiuntive laddove se ne ravvisi la necessità.

In occasione della verifica ed elaborazione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), il familiare viene invitato ad un incontro con alcuni membri dello staff per la condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'équipe ha ritenuto di adottare nei confronti dell'anziano.

I componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e tutto quello necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro anche al di fuori dell'incontro previsto per la verifica del Piano di assistenza individualizzato.

Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali e adeguate ad un immediato chiarimento sui problemi riscontrati ed un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione non sono state previste, modalità di segnalazione anonima.

### Volontariato

Sono presenti in struttura volontari, singoli ed organizzati in gruppi, che svolgono una preziosa attività di supporto alle iniziative che si svolgono, non sostitutive delle attività del personale assistenziale e sanitario della struttura (accompagnamenti, animazione, gite, feste, attività religiose, compagnia, passeggiate, ecc) anche con singoli volontari animati da spirito di iniziativa e volontà di rendere un servizio che rappresenta un importante valore aggiunto per la qualità di vita degli anziani. Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la direzione del servizio.

### Reclami

Gli utenti ed i loro familiari possono presentare in forma scritta osservazioni, reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio direttamente al coordinatore responsabile.

### Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. L'esperienza ormai pluriennale ha mostrato che le normali regole di civile convivenza, di reciproco rispetto e correttezza sono state più che sufficienti a definire sereni e cordiali rapporti tra personale, utenti e familiari ed hanno pertanto reso ad oggi superflua l'adozione di regolamenti o altri atti contenenti ulteriori norme o divieti, rispetto a quanto disciplinato nel presente documento.

### Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari

La struttura promuove la rilevazione della qualità percepita da parte di familiari ed utenti dei servizi residenziali. La rilevazione si svolge attraverso la distribuzione e la compilazione anonima di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati vengono poi consegnati al coordinatore di struttura che provvede all'elaborazione dei risultati ed alla divulgazione degli stessi.



#### Risultati conseguiti e progetti di miglioramento

La Casa per Anziani Fondazione Cav. B. Patrioli, nell'ambito della propria attività e del rapporto con l'Azienda USL, predispone progetti di miglioramento, affinché siano efficaci, anche sulla base dei bisogni di utenti e famigliari. I progetti emergono da specifici obiettivi del servizio, ma anche dalla criticità emerse dall'analisi degli indicatori socioassistenziali e sanitari e, dalle indagini sulla soddisfazione dei famigliari ed ospiti.

#### Fumo

All'interno della struttura è vietato fumare, è possibile farlo in tutte le aree esterne. Per ragioni di carattere sanitario e di sicurezza è indispensabile rivolgersi al personale prima di offrire o accendere sigarette agli ospiti, anche su esplicita richiesta di questi.

#### Oggetti smarriti

Agli utenti è sconsigliato tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti poiché la struttura non può assumersi la responsabilità della loro tutela. Eventuali furti o smarrimenti dovranno essere tempestivamente comunicati al coordinatore o alla responsabile delle attività assistenziali.

#### Tutela della privacy

La struttura in ottemperanza al D. Lgs 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", adotta tutte le misure atte a garantire la riservatezza degli ospiti, rispettando rigorosamente il segreto professionale.



#### Figure professionali ed orari

COORDINATORE RESPONSABILE: da lunedì a giovedì dalle h. 8.00 alle h. 16.00; venerdì dalle h. 8.00 alle h. 14.00.

MEDICO: da lunedì a mercoledì dalle h.13.00 alle h. 14.00; giovedì e venerdì dalle h. 9.00 alle h. 10.00.

SERVIZIO INFERMIERISTICO: da lunedì a domenica dalle h. 6.00 alle h. 21.00; due volte la settimana presenza simultanea dalle h. 6.00 alle h. 10.00

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE: lunedì dalle h. 9 alle h. 17; mercoledì dalle h. 9 alle h. 16.30; venerdì dalle h. 9 alle h. 16.30.

RESPONSABILE DELLE ATTIVITA' ASSISTENZIALI: da lunedì a venerdì dalle h. 8 alle h. 14.

ANIMATORE: lunedì dalle h. 8.30 alle h. 12; martedì dalle h. 14.30 alle h. 18; mercoledì dalle h. 8.30 alle h. 12; giovedì dalle h. 8.30 alle h. 12; venerdì dalle h. 14.30 alle h. 18.

SERVIZIO ASSISTENZIALE: il personale assistenziale attraverso la pianificazione dei turni, ruota sulle 24 h.

SEGRETERIA: da lunedì a venerdì, dalle h. 8 alle h. 13 e dalle h. 15 alle h. 17.

#### CONTATTI

Casa per Anziani Fondazione Cav. Bruno Patrioli- onlus

via Verdi, 37 – 43014 Medesano (PR)

Telefono 0525/421285

Fax 0525/422540

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

Indirizzo e-mail: [info@fondazionepatrioli.191.it](mailto:info@fondazionepatrioli.191.it)

Posta certificata: [patrioli@arubapec.it](mailto:patrioli@arubapec.it)

Medesano, lì 01 giugno 2026