"UNA CASA DOVE SPLENDE SEMPRE IL SOLE"

IHS

CASA
ANTONIANO



CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi è un utile strumento che offriamo ai nostri utenti e alle loro famiglie, affinché possano conoscere i servizi e le potenzialità della "Casa Religiosa Antoniano" e affidarsi alle nostre cure con consapevolezza e serenità.

È il primo passo che desideriamo fare verso i pazienti e le loro famiglie per iniziare a costruire un percorso di condivisione e ascolto in cui la conoscenza, la fiducia e la professionalità sono gli obiettivi principali del nostro servizio.

Attraverso la lettura di questo documento si potrà conoscere quali servizi offriamo, come è organizzato il nostro sistema sanitario assistenziale, di quali professionalità ci avvaliamo, quali procedure seguire per l'accesso alla struttura. Svolgiamo attività che rendono il soggiorno dei nostri ospiti piacevole, stimolante, sereno e soprattutto con il valore etico dell'accoglienza che è alla base del nostro ben agire, mettendo al centro del nostro impegno la dignità e il rispetto di ogni persona.

Ci auguriamo che la consultazione di questa *Carta dei Servizi* possa fornire la risposta ai problemi e ai desideri degli utenti e attraverso di essa, si possano comprendere gli sforzi e l'impegno profuso da tutto il personale della nostra residenza per soddisfare le aspettative dei nostri ospiti, per alleggerire le loro problematiche e farli vivere in un contesto familiare dove si respira un'atmosfera serena, protetta e di fraterna accoglienza.

Casa Antoniano è prima di tutto un luogo che si anima con le persone che la abitano. La qualità e la carità vogliono essere le due ante del portone d'ingresso che vi accoglie. Infatti, non c' è qualità senza amore e non esiste amore senza carità. Una ONLUS come la nostra si distingue da un'accoglienza incondizionata a tutti coloro che ne hanno bisogno, perché il bene va fatto bene. Buona lettura e fin da questa pagina ci mettiamo in ascolto di ogni vostro buon consiglio per migliorarci!

Fr. Loreto Fioravanti
Direttore e Equipe d'Accoglienza

PRESENTAZIONE DELLA RESIDENZA SOCIO SANITARIA ASSISTENZIALE PER ANZIANI "CASA RELIGIOSA ANTONIANO ramo ONLUS"

La Residenza Protetta per Anziani "Casa Religiosa Antoniano" è una struttura sociosanitaria assistenziale residenziale per anziani autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti, privata e convenzionata con il Sistema Sanitario Regionale.

L'attuale Residenza per Anziani Antoniano è sorta come struttura a Lanciano negli anni '50, quando un gruppo di frati francescani, grazie al sostegno di alcuni benefattori, decide di costruire, accanto all'antico convento, un orfanotrofio per ospitare ragazzi rimasti orfani a causa della Seconda Guerra Mondiale.

Nel 1978, non essendo più necessario il servizio agli orfani, l'Antoniano, la cui vocazione è sempre stata quella dell'assistenza e cura dei fragili, della formazione delle risorse umane e della solidarietà verso i più poveri, decide di convertire l'orfanotrofio in una struttura di accoglienza per anziani, poiché la società degli anni '70, dedicata ormai alla produttività e all'efficienza, destinava a tale categoria ad un ruolo marginale, svalutandone i valori e le potenzialità.

Nel 2003 fu riconosciuta alla nostra opera di carità l'idoneità allo svolgimento dell'attività sanitaria socioassistenziale e la convenzione con l'Azienda U.S.L. Lanciano - Vasto - Chieti per arrivare ad ottenere nel 2005 l'accreditamento provvisorio con la Regione Abruzzo.
Oggi, la Residenza Protetta per Anziani "Casa Religiosa Antoniano" è un punto di riferimento per il territorio della provincia di Chieti, per l'assistenza e la cura degli anziani.

Autorizzata secondo la normativa regionale di riferimento, possiede i requisiti previsti dall'accreditamento regionale ex L.R.32/2007 ss.mm.ii.
Dal 2017 è una Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (*ONLUS*) ed è in cammino per divenire Ente del Terzo Settore (*ETS*).

La ***Mission*** dell'Antoniano è quella di prendersi cura degli anziani autosufficienti e non, delle loro necessità sanitarie, sociali e spirituali; i suoi fini istituzionali preminenti rientrano nella solidarietà umana, nella condivisione cristiana, nell'amorevole carità.

La ***Vision*** è quella di riuscire a rendere più serena, protetta e stimolante la vita dei propri ospiti cercando di sollevarli il più possibile dalle loro difficoltà, malattie, cambiamenti, garantendo un livello adeguato di qualità della vita e puntando al mantenimento o addirittura al miglioramento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Tutti gli Operatori della Salute della Casa Religiosa Antoniano si impegnano responsabilmente a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- ✓ *EGUAGLIANZA*

Ogni paziente ha diritto di ricevere attenzioni e cure appropriate senza alcuna discriminazione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

- ✓ *IMPARZIALITÀ*

L'operato verso gli ospiti deve essere ispirato a criteri di equità, giustizia ed imparzialità nel rispetto degli impegni deontologici a cui ciascun operatore della salute è chiamato dalla sua professione e dall'accoglienza incondizionata richiesta dalla nostra *Mission*.

- ✓ *CONTINUITÀ*

Gli operatori sono tenuti ad assicurare la quotidiana continuità dell'assistenza sanitaria e tutte le cure necessarie per dare *benessere e sollievo* ai nostri ospiti.

- ✓ *LIBERTA' DI SCELTA E DIRITTO DI RECESSO*

Gli utenti hanno diritto di scegliere a quale struttura sociosanitaria affidarsi. La Residenza Antoniano si impegna a ottimizzare la qualità dei propri servizi, attraverso piani periodici di verifica e miglioramento, al fine di poter essere punto di riferimento sul territorio per le prestazioni socioassistenziali erogate agli anziani.

✓ *CONDIVISIONE E PRIVACY*

La condivisione tra gli ospiti e gli operatori della salute è garantita dalla possibilità di valutare i servizi, l'organizzazione e la struttura, attraverso il *questionario di soddisfazione dell'utente e familiari*, proporre suggerimenti per il miglioramento dell'attività e qualora vi siano dei reclami o gradimenti, presentarli all'ufficio competente o direttamente nella cassetta apposita. Ogni ospite ha diritto di accedere in qualsiasi momento alle proprie informazioni che sono custodite nella massima Privacy dalla struttura.

✓ *EFFICIENZA ED EFFICACIA*

Il personale si impegna a lavorare per il raggiungimento degli obiettivi comuni della nostra Residenza, in modo da raggiungere, attraverso la professionalità, l'impegno e la formazione continua, i risultati attesi. L'utilizzo coscienzioso e attento delle risorse disponibili è affidato a tutti gli operatori che si adoperano per ridurre il più possibile ogni tipo di inefficienza e spreco.

✓ *ECOLOGIA E ECOSOSTENIBILITA'*

Attraverso i recenti lavori di efficientamento energetico, migliorie per la mobilità dei disabili, sensibilizzazione sulla raccolta differenziata, detersivi ecologici, Casa Antoniano vuole dare un segno forte sul rispetto dell'ambiente e delle risorse del pianeta. In questo percorso di sostenibilità e formazione alla custodia del creato tutti ne siamo coinvolti: dagli operatori della salute nelle loro funzioni di gestione della casa, agli anziani che mostrano un segno di attenzione e protezione per le generazioni future, agli ospiti che sono tenuti ad attenersi alle nostre regole. La nostra struttura in continua evoluzione è dotata di pannelli solari, depuratori d'acqua e sistemi di riscaldamento e raffrescamento a basso consumo e sta diventando un esempio di ecosostenibilità.

POLITICA PER LA QUALITA'

La Casa Religiosa Antoniano è una struttura sociosanitaria ispirata dall'esempio di cura del Buon Samaritano e all'accoglienza tipicamente francescana di San Francesco, Santa Chiara e Sant'Antonio. Offre prestazioni sanitarie, attività socioassistenziali, occupazionali, educative, un ambiente fraterno e spirituale al fine di far riscoprire ai propri ospiti un

tempo d'invecchiamento positivo, cercando di rinvigorire le loro capacità e rallentando il naturale decadimento psico-fisico-spirituale.

La Residenza per Anziani è una realtà complessa ed articolata che garantisce un elevato livello di qualità dei servizi offerti e punta alla piena soddisfazione degli utenti e dei familiari/caregiver offrendo:

- ambienti confortevoli, puliti ed igienizzati;
- buona accoglienza ed un ambiente amorevole, con persone sempre pronte all'ascolto, alla fraternità e all'accompagnamento spirituale;
- prestazioni e cure sanitarie idonee a garantire una buona salute;
- informazioni sanitarie costanti e chiare;
- professionalità e competenza;
- relazioni sociali ed umane cordiali e rispettose della dignità umana.
- rispetto delle leggi e norme vigenti dello Stato e delle regole interne di reciproco rispetto tra tutti gli ospiti.
- ogni operatore della salute *dell'Antoniano* è responsabile del proprio operato ed ha il compito di capire e soddisfare le legittime richieste dell'ospite per farlo sentire parte integrante di una grande famiglia. Essi cercano di ottimizzare al meglio il proprio operato al fine di eliminare le eventuali cause di errore, disagi, sprechi e danni.

La Casa Religiosa Antoniano è titolare di **convenzioni** ed autorizzata ad erogare prestazioni sanitarie connesse con quelle socioassistenziali. A tal proposito e, per rispettare a pieno le regole in materia sociosanitaria, si è dotata dal 2010 di un **sistema di gestione per la qualità** ed ha ottenuto la certificazione dei propri servizi in accordo alla Norma **ISO 9001** al fine di:

- migliorare le prestazioni rese, reinvestendo gli utili in modo da elevare i propri standard funzionali, strumentali e digitali;
- controllare in modo permanente il livello di qualità dei servizi erogati;
- ottimizzare le prestazioni socioassistenziali e sanitarie;
- definire annualmente obiettivi concreti e budget da seguire, verificare e controllare nel corso dell'anno;
- rispettare quanto stabilito dagli Enti Istituzionali.

Il **Consiglio Direttivo** ha aggiornato il proprio sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** che impegna la struttura ad una maggiore attenzione manageriale, ad una più accorta analisi del contesto in cui opera e ad una valutazione continua di rischi ed opportunità allo scopo di ridurre gli effetti negativi e di incrementare i vantaggi derivanti dal suo operato globale.

La Casa Religiosa Antoniano è in linea con i requisiti previsti dai Manuali Regionali di Autorizzazione ed Accreditamento (L.R. 32 del 2007).

La Residenza Antoniano si impegna ad ottenere risultati sempre più audaci, favorendo un servizio rispondente alle aspettative dell'utente e puntando al miglioramento della struttura abitativa e organizzativa, dell'accrescimento delle competenze del personale attraverso la *formazione continua*.

È fondamentale che tutti gli operatori della salute (dipendenti, liberi professionisti e consulenti) si adoperino al meglio al fine di garantire gli impegni assunti nei confronti degli ospiti e della Direzione Generale e Sanitaria.

Ogni operatore è invitato a farsi "*prossimo*" dell'altro, rispettando le norme etiche ed i valori che sono intimamente correlati alla dignità della persona umana, affinché la Casa Religiosa Antoniano sia "*la casa di chi ci abita*".

LA STRUTTURA

La Residenza Antoniano si trova nel centro di Lanciano (CH) in Viale Sant'Antonio, nr. 4. L'edificio è ampio e luminoso e strutturato su quattro livelli.

Al **Piano Terra** si trova:

- ✓ l'ingresso principale da cui è possibile accedere alla struttura. L'entrata svela un'ambiente **accogliente e indicazioni chiare con orari d'ingresso che facilitano la fruibilità della struttura e l'incontro con gli ospiti;**
- ✓ l'ampio ristorante (sala mensa), la sala d'attesa e socializzazione dalla quale si accede al giardino con una bella fontana (accesa da maggio a settembre);
- ✓ la sala d'accoglienza (per colloqui personali), l'archivio della struttura.

- ✓ la lavanderia, il salone di bellezza (parrucchiera, pedicure curativo);
- ✓ la palestra riabilitativa e ambulatori per terapie personalizzate;
- ✓ lo spogliatoio del personale e il magazzino generale;
- ✓ l'autoclave con serbatoi di scorta per l'acqua in tutta la struttura (18.000 litri + 4000 litri) che garantisce l'autonomia d'acqua all'intera struttura per un servizio di circa 12 ore;
- ✓ il garage con entrata per le ambulanze;
- ✓ la nuova centrale termica con accesso autonomo dall'esterno.

La varietà delle **camere** della nostra residenza è di tre tipi:

- **singole con bagno privato;**
- **doppie con bagno condiviso**;
- **comunicanti con bagno condiviso**.

Tutte le stanze sono luminose, ben arredate e dotate di ogni comfort.

Il **Primo Piano** è il cuore di tutte le attività socioassistenziali, ricreative, formative e spirituali della struttura. Nel corridoio centrale troviamo:

- L'ampio *Bar – Reception* e sala di conversazione, luogo di incontro e socializzazione per ospiti, visitatori e operatori.
- La *Cappella* dove si svolgono le funzioni religiose ed è possibile raccogliersi in preghiera personale e comunitaria (messa e rosario tutti i giorni) e anche dialogare con un sacerdote (pastoral counselling).
- Gli *Uffici* con la Direzione, la Segreteria ed Economato, l'Ufficio Relazione con il Pubblico, l'Ufficio Risorse Umane.
- La Zona Sanitaria composta dallo *Studio Medico*, *l'Ambulatorio Infermieristico.*
- L'ampia e luminosa Sala Polivalente (Teatro) dove si compiono tutte le attività socio ricreative: laboratori creativi di gruppo, eventi aperti a tutti gli ospiti o per area di attività, incontri formativi e riunioni.
- Il Primo Piano detto Nucleo Verde con diverse tipologie di stanze è riservato ad anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio, questo Nucleo si suddivide in: Nord (10 posti), Sud (12 posti), Est (4 posti). In

questo piano si trova anche una Zona Riservata ai Frati, religiosi e sacerdoti detta: Infermeria Francescana (4 posti).

- Al primo piano in fondo al grande terrazzo interno è ubicata la *Camera Ardente* accessibile dall'interno della struttura e dall'esterno da Via per Fossacesia. Questo luogo è particolarmente curato per la dignità dei defunti e la consolazione dei parenti e visitatori.

Il Secondo Piano detto Nucleo Rosso si compone di 18 posti ed è riservato agli anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio.

Il Terzo Piano detto Nucleo Azzurro si compone di 16 posti ed è riservato agli anziani non autosufficienti, non curabili a domicilio.

Il Quarto Piano detto Nucleo Giallo si compone di 20 posti ed è riservato ad anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti non accreditati dal SSN, in funzione di richieste provenienti dal territorio.

Tra il **primo, secondo, terzo piano** direttamente dalla scala centrale si accede a **due mezzanini** dove sono ubicate due camere doppie, di tipo prevalentemente alberghiero per un totale di 4 posti letto, per ospitalità di tipo alberghiero per anziani autosufficienti (collegati con servoscala ai piani).

Ciascun **nucleo** è dotato: di una cucina, di un bagno assistito, di un bagno di nucleo, di una stanza con bagno per il personale, di locali di servizio per il percorso Pulito e Sporco.

Per accedere ai piani gli ospiti possono utilizzare **cinque ascensori**, di cui uno è un montalettighe.

La **sicurezza** degli ospiti ai piani è garantita dalla *prontezza del personale* opportunamente formato e da percorsi ben segnalati con *Uscite di sicurezza* in casi di emergenza. La *centrale antincendio* è periodicamente revisionata da una ditta esterna. *Lampade di emergenza* sono dislocate in tutta la struttura e garantiscono percorsi luminosi. Un **gruppo elettrogeno** si attiva in caso di mancanza di energia elettrica dopo 30 secondi mantenendo efficiente la struttura e gli ascensori, anche la funzionalità del *cancello elettrico* è garantito da una batteria d'emergenza a parte.

Ambienti all'aperto. Gli ospiti possono usufruire di terrazzi soleggiati su tutti i piani oppure passeggiare nel *Giardino* interno con arredo per esterni e una bella fontana sempre attiva nei mesi più caldi.

Due grandi terrazze accessibili al primo e al secondo piano e il parcheggio esterno e interno fungono da *punto di raccolta* e ritrovo in caso di incendi ed emergenze.

La struttura è conforme a tutti i requisiti stabiliti dal Manuale di Autorizzazione emesso dalla Regione Abruzzo (L.R. 31 luglio 2007 n°32) come si desume dall'Autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria rilasciata dal Comune di Lanciano con Prot.n.30406 del 25 maggio 2016.

La Provincia di Chieti, Settore 5 - Attività tecniche territoriali sismiche, in data 18 gennaio 2012-Prot.n°2677, aveva già certificato la rispondenza della Casa di Riposo alle norme di edilizia antisismica di cui alla Legge 02.02.1974 n°64 e L.R. 17.12.1996 n°138.

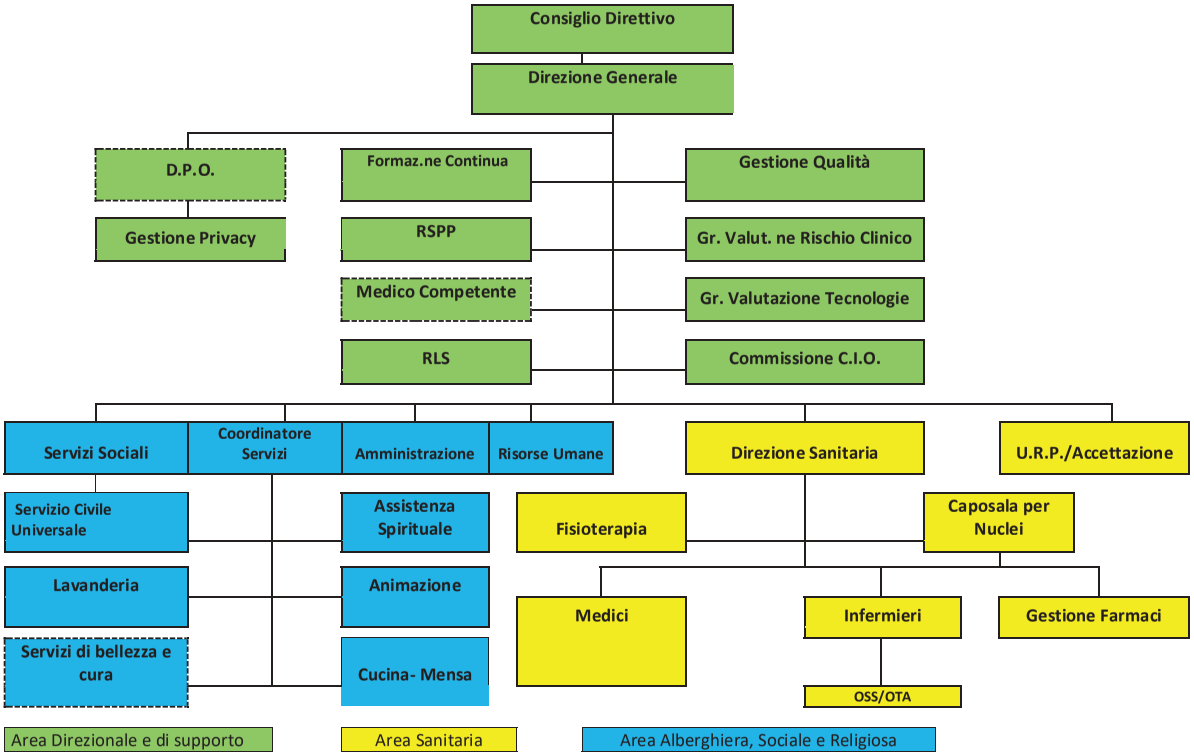
IL PERSONALE

Il personale di Casa Antoniano è coordinato secondo un *organigramma funzionale* che viene aggiornato all'occorrenza ed un *mansionario* in cui vengono definite mansioni e responsabilità di ciascuno.

Tutti gli operatori della salute sono professionisti qualificati per lo svolgimento delle proprie mansioni e ciclicamente partecipano a *corsi di formazione e aggiornamento*, così come previsto dalla normativa vigente e dalla sensibilità della Direzione Generale e Sanitaria.

Il Personale dipendente, in accordo con la Direzione, lavora in modo coordinato e proattivo per creare le condizioni per una **vita comunitaria degli ospiti** parzialmente autogestita, stimolando atteggiamenti solidaristici e di mutuo aiuto tra gli operatori della salute.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DELLA STRUTTURA



I SERVIZI

In accordo con quanto stabilito dalle normative di riferimento e ai valori della fede e carità cristiana, il personale assicura agli anziani una permanenza soddisfacente fornendo servizi di assistenza e cura alla persona dal punto di vista fisico, psicologico e spirituale, puntando, ove possibile, al mantenimento e/o al recupero delle loro potenzialità.

✓ SERVIZIO DI ACCOGLIENZA CON UN'OSPITALITA' DIVERSIFICATA

Casa Antoniano è composta da camere singole con bagno privato, camere doppie e singole con bagno condiviso.

Casa Antoniano dispone di **88 posti,** suddiviso nel modo seguente:

- **60 posti** Residenza Assistenziale Anziani (R.A.A.), riservati ad ospiti a partire dai 65 anni non autosufficienti, portatori di patologie non curabili a domicilio, a parziale carico del S.S.N., previa valutazione U.V.M. (Unità Valutativa Multidimensionale).

  Gli ospiti che usufruiscono della modalità di accesso di cui sopra, possono presentare la domanda di "compartecipazione retta alla spesa socio sanitaria" al proprio Comune di residenza come rimborso parziale della spesa sostenuta, previ requisiti.
- **20 posti** Residenza Protetta (R.P.) riservati ad ospiti parzialmente autosufficienti e non autosufficienti;
- **4 posti** di tipo prevalentemente alberghiero per ospiti autosufficienti (Comfort).
- **4 posti** destinati all'assistenza privata e generica per frati e sacerdoti religiosi (*Infermeria Francescana*) in una convenzione speciale con i l'Ordine dei Frati Minori della Provincia di San Bonaventura.

✓ SERVIZI GENERALI

La Residenza Antoniano offre anche servizi di tipo alberghiero, includendo la ristorazione, l'alloggio, la pulizia degli ambienti e diversi servizi comfort, tra cui il servizio lavanderia, il servizio infermeria e il servizio ricreativo e socio-occupazionale adeguati alle esigenze degli ospiti.
Nell'arco della giornata, gli ospiti sono assistiti da Operatori Socio Sanitari (OSS), da Infermieri professionali, coordinati da tre Caposala responsabili dei

diversi Nuclei. L' Antoniano si avvale della presenza giornaliera di **tre medici** di struttura di cui il **direttore sanitario** (Geriatra) che sono presenti a turno tutti i giorni durante la mattinata. I medici si impegnano a visitare gli ospiti quotidianamente, sono in contatto con i medici di base, inoltre sono disponibili al colloquio con le famiglie.
I **pasti** vengono somministrati regolarmente ad orari prestabiliti in base a diete stagionali, i menù variano settimanalmente e vengono elaborati da un servizio pubblico esterno, SIAN della ASL di Lanciano - Vasto - Chieti. I menù sono esposti in bacheca pubblica, affinché possano essere consultati da ospiti e familiari. Per i pazienti con particolari patologie o appartenenti a religioni differenti, viene elaborato un menu personalizzato.
La struttura dispone di una **Cucina Interna**, dove i pasti vengono preparati con attenzione da personale dedicato. Nella vicina e ampia Sala **Ristorante** vengono serviti la colazione, pranzo e cena per ospiti sia autosufficienti che non. I pasti possono essere serviti nel *soggiorno* del nucleo di appartenenza per alcuni ospiti non autosufficienti previa valutazione dell'equipe della struttura.
Le **camere**, doppie o singole, sono luminose, dotate di ogni comfort con bagno interno, scrivania e sedia, tavolino servitore.
In occasione del primo accesso alla struttura, con la collaborazione di URP/Accettazione e dei familiari, l'ospite compilerà un elenco della biancheria.

✓ SERVIZIO DI ASSISTENZA SANITARIA, INFERMIERISTICA, FISIOTERAPICA, SOCIALE E EDUCATIVA

All'interno della residenza è presente un'**équipe di valutazione multidimensionale**, che definisce il **Progetto di Assistenza Individuale** (PAI), in accordo con la Commissione A.S.L. di riferimento e ne assicura l'attuazione, in linea con gli obiettivi istituzionali. L'équipe è composta dal medico di struttura, da un infermiere, dalla fisioterapista, dall'animatrice, dall'assistente sociale e da un operatore sociosanitario.
La valutazione multidimensionale è il risultato di un esame effettuato in base a diversi elementi: il certificato presentato dal medico di base al momento dell'accettazione, la documentazione sanitaria esistente e l'anamnesi globale del paziente che, partendo dai dati riconducibili alla famiglia, cerca di capirne le possibili problematiche.

L'assistenza medica a ciascun ospite è garantita dalla presenza del direttore sanitario e dei medici di struttura.

L'ospite potrà usufruire di:

- prestazioni di medicina generale;
- prestazioni infermieristiche;
- prestazioni specialistiche (se necessarie).

Il personale medico presente nella struttura esegue un'accurata sorveglianza clinica, collaborando con il medico di base per le rivalutazioni farmacologiche e per le nuove prescrizioni terapeutiche.
L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24.
Periodicamente gli ospiti in convenzione col SSN vengono rivalutati dall'U.V.M. del distretto competente.
Il personale sanitario di Casa Antoniano partecipa attivamente agli incontri periodici organizzati dal Comitato del Controllo Infezioni Ospedaliere (C.I.O.) A.S.L. 02 Lanciano - Vasto - Chieti.

✓ SERVIZIO ASSISTENZIALE QUOTIDIANO

Gli operatori di nucleo (OSS) assistono e sostengono giornalmente i pazienti offrendo assistenza per la cura e l'igiene della persona, riordinano le camere e i loro oggetti personali, somministrano i pasti e affiancano gli ospiti con affetto e gentilezza.

✓ SERVIZIO DI LAVANDERIA

Casa Antoniano offre un **servizio di lavanderia, stiratura e rammendo** della biancheria personale. Il corredo personale di ogni ospite viene numerato e custodito nel mobilio della propria stanza. Il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura vengono effettuate con macchinari professionali e in ambienti dedicati.
Questo servizio è esteso anche per le divise del Personale di struttura.
La Biancheria Piana (lenzuola, federe, traverse e copriletti) viene lavata e igienizzata ad alte temperature da una Lavanderia Esterna Professionale che applica protocolli specifici.

✓ SERVIZIO RIABILITATIVO

Le fisioterapiste, l'assistente sociale e le animatrici, in base ai dati rilevati durante la prima visita e nel corso delle visite successive, elaborano il loro piano di intervento specifico per ogni area e l'aggiornano periodicamente.
Il **piano di intervento fisioterapico** si realizza prevalentemente in palestra e nei nuclei di degenza, in base alle condizioni cliniche del paziente. Le patologie sottoposte a riabilitazione comprendono problematiche di carattere neurologico,

muscolare, articolare, cardio-vascolare e ortopedico. Durante le attività in palestra vengono proposti esercizi finalizzati al rinforzo della muscolatura, al miglioramento della motilità articolare e della coordinazione. Vengono effettuate anche terapie fisiche strumentali di magnetoterapia, laserterapia ed elettroterapia (TENS, elettrostimolazione, ultrasuoni, ionoforesi). È inoltre prevista una collaborazione con le animatrici, di cui una arteterapeuta, per svolgere attività di motricità fine, sensoriali, manuali, motorie ed espressive-emozionali.

Il **piano di intervento dell'assistente sociale** ha inizio già dal primo contatto con il potenziale ospite e/o familiare, caregiver. Nel primo colloquio conoscitivo (pre-visita) si raccolgono e divulgano informazioni per predisporre un processo di aiuto. L'assistente sociale attiva tutte le possibili risorse presenti nel complesso sistema delle cure territoriali con un'attenzione particolare per quelli che sono i servizi e trattamenti offerti dalla struttura residenziale che rappresenta. Si occupa in maniera specifica della presa in carico della persona, promuovendo un ambiente accogliente e professionale. Instaura rapporti basati sulla fiducia e responsabilità con i familiari, atti a promuovere azioni positive per una migliore pianificazione del piano di assistenza. Programma e favorisce l'inserimento e la permanenza dell'ospite in struttura, coinvolgendo i familiari nel processo di cura e incoraggia le azioni e le relazioni con le figure professionali che compongono l'equipe della struttura. L'assistente sociale utilizza strumenti insiti nella professione, tra cui colloqui individuali e in piccoli gruppi, inserimento in gruppi di socializzazione attiva, ascolto, approccio validante, abilità per favorire azioni che coinvolgono gli Enti territoriali (richieste, informative e supporto compilazione modulistica, sostegno alla persona ecc…

✓ ASSISTENZA SPIRITUALE

L'assistenza spirituale è una dote fondamentale per la *mission* della Casa Religiosa Antoniano; pertanto, i frati francescani supportano le persone favorendo il dialogo spirituale e la preghiera. Quotidianamente è possibile partecipare alle funzioni religiose (messa e rosario) ben animate da un piccolo coro di volontari e ospiti.
La **liturgia** è particolarmente curata seguendo i tempi forti e particolari momenti di fraternità e preghiera. L'ultima domenica di luglio si celebra la Giornata Mondiale dei Nonni e degli Anziani, che insieme alla Pasqua, al Natale, alla Festa della Madonna di Lourdes, a Sant'Antonio e San Francesco, sono le feste più importanti di preghiera e incontro per i nostri ospiti, le loro famiglie, per gli operatori, per i volontari e gli amici dell'Antoniano.

Un programma personale di **Pastoral Counselling** viene attivato insieme ad un frate francescano per richiesta e libera scelta degli ospiti, per un cammino di benessere psico, fisico spirituale. L'accompagnamento spirituale è di sostegno in molte situazioni di difficoltà personali e familiari, inoltre aiuta a riscoprire la presenza di Dio, il valore della vita e il dono della fraternità.
Il Sacramento della **riconciliazione** è amministrato in Cappella o al confessionale che è accessibile anche per disabili, oppure in stanza.
Il Sacramento dell'**unzione degli infermi** può essere conferito in particolari momenti di malattia, in camera o in cappella. L'olio degli infermi è la preghiera della chiesa che dona salute, rinforza e incoraggia in molte situazioni di grave malattia o reale difficoltà.
Durante l'anno vengono organizzati piccoli pellegrinaggi a Lanciano e in zone limitrofe.

- ✓ SERVIZIO OCCUPAZIONALE SOCIO-OCCUPAZIONALE ED EDUCATIVO

La struttura offre ai propri ospiti, tutti i giorni, festivi compresi, attività occupazionali che comprendono laboratori artistici, espressivi, ludici, cognitivi, emozionali, motori e musicali.
Tutte le attività vengono organizzate mensilmente da due animatrici, di cui una arteterapeuta, che attraverso questi interventi contribuiscono a stimolare la mente e il corpo, migliorando l'umore e la salute degli ospiti.
Le attività operano in diversi campi e abbracciano differenti metodologie e interventi. Nel campo musicale si propongono attività di attenzione, ascolto, canto e danza, mentre le attività artistiche offrono laboratori di pittura, disegno, manipolazione e collage.
Le professioniste lavorano sul lato emozionale presentando attività espressive che danno vita al laboratorio teatrale, al laboratorio di scrittura creativa e al laboratorio di narrazione, mentre le attività motorie comprendono giochi ed esercizi di ascolto, attenzione, sensoriali, motricità fine e precisione. Le attività cognitive fanno uso di esercizi lettura, scrittura, ragionamento e stimolo singolo, di coppia e di gruppo.
Infine, le attività sociali comprendono incontri e rappresentazioni, spettacoli, esibizioni e scambi con le realtà del territorio, come scuole, associazioni di volontariato e non e artisti di vario genere. Nei giorni festivi e nelle ricorrenze vengono create e progettate attività a tema per sensibilizzare gli ospiti all'evento e farli sentire vicini alla realtà. Non meno importanti sono gli incontri e i momenti individuali per offrire attività di sostegno, pratiche e relazionali.
Da alcune attività, tra cui l'atelier di cucito e di arteterapia, gli ospiti creano elaborati e oggetti artistici che vengono esposti in mostre e mercatini.

Gli scopi di avere un servizio occupazionale completo sono: promuovere le capacità e le autonomie residue e mantenere quelle acquisite accrescendo il benessere psico-fisico degli ospiti, contrastare l'isolamento e l'emarginazione, migliorare la qualità di vita della persona, favorire l'interazione e l'integrazione sociale, mantenere livelli di autonomia ed ottimizzare le abilità cognitive e relazionali.

✓ SERVIZIO ACCESSORIO ALLA PERSONA

Casa Antoniano collabora con una **parrucchiera ed estetista** per uomo e donna. Questo servizio viene erogato da una professionista in un ambiente dedicato accogliente e comodo, per le situazioni e gli ospiti che ne richiedono necessità, opera nei nuclei di degenza. I servizi vengono pianificati con prenotazione da parte degli ospiti o del personale addetto. I listini prezzi sono esposti nella bacheca a conoscenza di ospiti e famigliari.

✓ SERVIZIO CONSERVAZIONE BENI E VALORI PERSONALI

All'accettazione, il personale dedicato compilerà un modulo in cui è contenuto l'elenco di documenti e beni in sua personale dotazione al momento dell'accoglienza.
L'ospite se lo desidera o in caso di necessità e in alcune situazioni particolari, può lasciare in custodia i beni e i valori personali presso Casa Antoniano.
In questo caso, la Direzione si impegna a conservarli diligentemente e a restituirli su richiesta dell'ospite e una copia della lista viene consegnata all'ospite o ad un suo famigliare. Questo servizio viene offerto gratuitamente, tuttavia non possediamo un'assicurazione che possa coprire il rimborso in caso di furto.

INGRESSO E ACCOGLIENZA

L'utente può chiedere **informazion**i all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)/Accettazione e in Segreteria/Economato sulle modalità d'accesso presso la struttura e decidere, in base alle informazioni ricevute, se iniziare l'iter per un possibile **ingresso nella struttura**. In tal caso l'URP/Accettazione inviterà l'utente a sostenere una previsita a cura della Direzione Sanitaria allo scopo di valutare la sua condizione psicofisica e la presenza dei requisiti necessari per un eventuale ingresso in struttura.

Qualora l'utente si trovi in buone condizioni psicofisiche e di autonomia e non presenta patologie incompatibili con le caratteristiche della struttura, si proporrà l'ingresso in regime alberghiero con l'inserimento in lista di attesa per utenti alberghieri.

Se l'utente presenta condizioni critiche e di oggettiva disabilità si propone di attivare la **procedura** per essere autorizzati dalla A.S.L. di appartenenza all'accoglienza in residenza protetta, in regime di accreditamento.
Se l'utente si presenterà nella struttura con l'autorizzazione U.V.M., in corso di validità, l'accettazione provvederà a illustrargli i servizi offerti e le condizioni amministrative, si prende in carico la documentazione presentata e l'utente viene inserito nella lista di attesa in regime di accreditamento.
In ogni caso verranno registrati i dati anagrafici e sociosanitari e quindi saranno firmate dall'utente e/o famigliare le informative e le autorizzazioni previste dalla normativa vigente in materia di Privacy.

La formazione della lista d'attesa rispetterà i seguenti **criteri**:

- per utenti in regime alberghiero l'inserimento in lista di attesa avverrà rispettando l'ordine cronologico a partire dalla data della pre-visita.

  L'eventuale ingresso in struttura sarà deciso dalla équipe sociosanitaria ed approvato dalla Direzione avendo come riferimento i seguenti criteri:
  - caratteristiche del posto disponibile (stanza maschile o femminile, singola o doppia, con bagno comune o no, nucleo, utilizzo in autonomia del servoscale, ecc.)
  - data di inserimento in lista di attesa
  - condizione socioeconomica

  Una volta comunicata la possibilità di ingresso, si inviterà l'utente ad un aggiornamento della **visita sanitaria** per verificare se le sue condizioni psicofisiche risultano appropriate per il setting alberghiero. All'ingresso nella Residenza Protetta dovrà presentare esami clinici con le indicazioni che avrà ricevuto dal direttore sanitario.

- Per **utenti in regime di accreditamento** l'inserimento in lista di attesa avviene rispettando l'ordine cronologico.

  L'eventuale ingresso in struttura viene deciso avendo come riferimento i seguenti criteri:
  - età del paziente
  - data pre-visita in struttura
  - data di prima autorizzazione U.V.M.
  - valutazione della situazione sociofamiliare
  - provenienza

- valutazione del Direttore per le finalità aderenti alla *mission* della struttura

A ciascun criterio viene assegnato un punteggio che è funzione della valutazione della sua rilevanza.

L'eccezione a tale regola può presentarsi in caso di un'ordinanza di un Ente Pubblico.
Qualora l'utente dovesse **rinunciare** alla possibilità di ingresso, verrà cancellato dalla lista d'attesa, ma il rinunciatario potrà essere reinserito con nuova data nella lista, qualora ne facesse di nuovo richiesta.

All'accettazione l'utente e/o il familiare dovrà fornire la seguente **documentazione**:

- Carta d'Identità (copia);
- Tesserino Sanitario e Codice Fiscale (copia);
- Tesserino di esenzione del ticket (copia);
- Il modello "Certificazione Sanitaria" fornito dal medico curante all'atto dell'ingresso;
- Impegnativa per richiesta di accettazione (ricovero) compilata dal medico curante per ospite in regime di accreditamento.

Il paziente/famigliare prenderà visione e firmerà il contratto d'accoglienza, le informative e consensi sul trattamento dei dati personali e la modulistica d'accesso.
Entro 10 giorni dalla presa in carico, l'Equipe dell'Antoniano provvederà ad effettuare la prima valutazione, compilare la cartella clinica, infermieristica-riabilitativa.
Allo stesso tempo l'équipe multidisciplinare compilerà il Piano di Assistenza Individuale (PAI) da inviare alla A.S.L. di appartenenza.

Orario
I **parenti** e gli **amici** possono fare **visita** agli ospiti all'interno della struttura o fruire degli spazi esterni ad essa durante gli orari prestabiliti come di seguito:
Mattina dalle ore 10:00 alle ore 11:30
Pomeriggio dalle ore 16:00 alle 18:00
È gradito appuntamento per rispetto agli ospiti e agli operatori, per esigenze particolari di cambio d'orario prendere accordi con l'U.R.P.

Gli ospiti e i famigliari sono tenuti a rispettare il Regolamento Interno che è parte integrante del Contratto d'Ingresso.

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

La Direzione di Casa Antoniano e tutto il personale, pongono grande attenzione alle esigenze dei propri ospiti, pertanto redigono annualmente un piano di qualità e fissano degli obiettivi di miglioramento che si impegnano a realizzare e a verificare periodicamente. Tale programmazione si basa su quanto rilevato nell'esercizio giornaliero delle attività, sulle richieste degli ospiti e del personale, e su quanto espresso dalle normative cogenti.

Gli **standard** di Casa Antoniano sono di seguito elencati:

- rispetto delle normative cogenti in ambito sanitario con particolare riferimento alla Legge Regionale 32/2007 e ss.mm.ii.;
- rispetto della Privacy in accordo al DLgs 196/2003 e al recente Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR;
- rispetto della sicurezza in base alle normative vigenti;
- manutenzione costante della struttura;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature;
- erogazione delle terapie in accordo ai protocolli ufficiali;
- rispetto delle liste d'attesa e relative priorità;
- formazione continua e aggiornamento di tutto il personale;
- miglioramento permanente anche in base ai piani di miglioramento e audit annuali e periodici;
- selezione dei fornitori in base a verifiche annuali, criteri di sicurezza e affidabilità;
- monitoraggio costante della soddisfazione degli ospiti;
- disponibilità, cortesia e considerazione nei confronti degli ospiti con particolare attenzione alla *comunicazione* che dovrà essere chiara, veritiera e comprensibile all'interlocutore;
- focalizzazione non solo sulla cura e sostegno all'anziano fragile, ma anche agli aspetti spirituali e più profondi dell'animo umano.
- Sostegno e supporto alle famiglie nel momento dell'accoglienza per l'inserimento alla vita di comunità.

Il **livello delle prestazioni erogate** dagli operatori della struttura potrà trovare riscontro per mezzo di:

- valutazione della soddisfazione degli utenti desunta dalla elaborazione periodica dei questionari messi a disposizione;
- verbali della Verifica Ispettiva periodica da parte dell'organo della A.S.L – N.O.C – Servizio Valutazione Appropriatezza Prestazioni Sanitarie;
- verifica del rispetto delle liste d'attesa;
- reclami presentati dagli utenti e/o familiari.

La Direzione, sulla base di tali elementi di ingresso, provvederà al **miglioramento degli standard**:

- formazione e aggiornamento del personale;
- le azioni correttive (comunicazione, ambienti, sanificazione, servizi di cortesia, etc.);
- l'aggiornamento tecnologico e digitale;
- gli audit Clinici interni.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Per rilevare in modo realistico e veritiero la soddisfazione dei propri ospiti, Casa Antoniano ha predisposto un **questionario per la soddisfazione dell'utente**, che propone ai propri ospiti e/o ai loro familiari.
I questionari sono disponibili nella bacheca posta all'ingresso della struttura. La compilazione è in forma anonima e viene inserita nell' apposito cassetta dedicata.
I questionari consegnati vengono elaborati dal Responsabile Gestione Qualità al fine di valutare sia il livello di soddisfazione globale degli ospiti, sia l'apprezzamento specifico dei singoli aspetti del servizio e prendere decisioni in merito che possano apportare miglioramenti.

La Direzione di Casa Antoniano è aperta al **dialogo** con le **associazioni di tutela dei pazienti** per discutere i risultati delle indagini di soddisfazione del cliente.

La Residenza Protetta assicura la **tutela dell'ospite** rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità dei servizi, garantendo la

possibilità di sporgere reclami ed impegnandosi ad analizzarli e a dare tempestiva risposta al problema segnalato.

È opportuno **segnalare** ogni guasto, anomalia, disservizio, nonché possibili suggerimenti che possano migliorare la qualità dei servizi erogati e il decoro della casa, questi vanno segnalati al personale dipendente che compilerà la "**Scheda segnalazione guasti**" in modalità digitale che verrà tempestivamente inoltrata al manutentore di competenza.

Gli ospiti e i famigliari possono formalizzare un reclamo, un gradimento, un suggerimento, possono compilare la **"Scheda per la segnalazione di suggerimenti e reclami".** La scheda è disponibile nella bacheca posta all'ingresso della struttura e, una volta compilata, potrà essere inserita nell' apposita cassetta dedicata. In caso di difficoltà a scrivere, l'ospite può segnalare verbalmente il problema agli operatori della salute che provvederanno a risolverlo al più presto o comunicarlo in direzione.

Il Direttore o gli uffici competenti provvederanno alla valutazione delle schede pervenute e, verificata la reale consistenza del problema, a coordinare le ricerche delle cause e applicando, ove necessario delle azioni correttive che possano eliminare o migliorare la situazione preesistente e il rapporto di collaborazione. Ad ogni reclamo firmato, la Direzione provvederà a rispondere entro 60 giorni.

La tutela delle persone è ulteriormente garantita dalla possibilità che i pazienti hanno di rivolgersi ad associazioni di tutela quali:

- Tribunale del malato, sezione di Chieti C/O P.O. Colle Dell'Ara - Chieti Scalo Franco Fois. Tel. 0871.358583 - e-mail: aldo.cerulli@fastwebnet.it
- Tribunale del malato, sezione di Lanciano c/o Ospedale Civile via del Mare, 1 G. Vinciguerra tel. 0872.7061, dal lunedì al sabato dalle ore 9:30 alle 11:30.
- Associazione No Profit Difesa del Malato: Numero Verde 800.760.760 www.difesadelmalato.it

SERVIZI DI CORTESIA - COMFORT

Bar / Reception/ Sala Conversazione
Cappella Interna con confessionale disabili
Teatro/ Sala Polivalente con megaschermo
Biblioteca
Sala accoglienza/ saletta colloqui
Palestra riabilitativa e ambulatori con terapie personalizzate
Giardino e Terrazzi solarium
Soggiorno ad ogni nucleo
Ristorante e salone ricreativo
Parcheggio pubblico all'esterno e interno privato per ambulanze

---

Attività occupazionali, educative e sociali
Attività di gruppo e individuali
Affiancamento e sostegno famiglie/caregiver
Assistenza Spirituale
Sostegno psicologico a richiesta
Servizio di Osteopatia
Gruppo volontari interni di supporto alla comunità

Aria condizionata
Erogatori di acqua filtrata nei nuclei e al bar
Impianto in filodiffusione
Parrucchiera / Estetista
TV in camera
Wi-Fi

DOVE SIAMO

RESIDENZA ASSISTENZIALE PER ANZIANI CASA RELIGIOSA ANTONIANO

Viale S. Antonio, 4 – 66034 Lanciano (Ch)

Tel. +39 0872 715389 – WhatsApp +39 351 5461978

Email: info@casantoniano.it

www.casantoniano.it

