



*Fondazione
Pia Casa
S. Anna e S. Luigia*

CARTA DEI SERVIZI

Le nostre Case Residenza Anziani e i nostri impegni

**Casa Residenza Anziani
S. GIOVANNI BOSCO**



**Casa Residenza Anziani
S. ANNA E S. LUIGIA**



2022

Indice

Presentazione	3
Redazione.....	3
La Fondazione.....	3
La Casa Residenza San Giovanni Bosco	4
La Casa Residenza S. Anna e S. Luigia.....	5
La Mission.....	6
La visione del futuro	7
Le figure professionali	7
I Metodi e gli strumenti di lavoro	9
L'accoglienza e la presa in carico	9
La giornata tipo	10
La dimissione dell'anziano	11
L'assistenza di base	12
L'assistenza medica e infermieristica	12
L'assistenza riabilitativa.....	13
L'attività di animazione e socializzazione	14
Il servizio di assistenza psicologica.....	15
Il barbiere-la parrucchiera	15
Il podologo	15
Servizi alberghieri e generali	15
Servizio di ristorazione.....	15
Servizio di guardaroba e lavanderia.....	16
Servizio di fornitura farmaci	16
Trasporti	17
Servizi amministrativi	17
Servizi di manutenzione	17
Custodia e oggetti di valore.....	17
Rapporti con i familiari	18
Visite di familiari ed amici.....	18
Regole di vita comunitaria	19
Diritti degli ospiti	19
Doveri degli ospiti.....	20
Animali in struttura	20
Permessi di uscita - libertà personale.....	20
Tirocinanti e volontari.....	21
Accesso al servizio.....	21
Ospiti su posti accreditati	21
Ospiti su posti non accreditati	22
Tariffe.....	22
La qualità: i nostri impegni	22
Rilevazione del gradimento delle attività.....	24
Tutela della privacy.....	25
Sicurezza	25
Accesso agli atti e Trasparenza	25
Reclami e segnalazioni.....	26
Norma conclusiva	26
Contatti e informazioni	Errore. Il segnalibro non è definito.

Presentazione

La Carta dei Servizi ha la funzione di illustrare le forme di assistenza erogate presso le strutture gestite dalla **Fondazione Pia Casa S. Anna e S. Luigia**, e cioè la **Casa Residenza S. Anna e S. Luigia** e la **Casa Residenza San Giovanni Bosco**. La Carta dei Servizi ha la finalità di fornire precise informazioni sulle tipologie di attività offerte, sugli impegni per erogare servizi di qualità e centrati sui bisogni degli Ospiti. Essa rappresenta anche uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno delle nostre Case Residenza Anziani. La invitiamo, quindi, ad offrirci i Suoi consigli ed a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi anche attraverso un apposito “Modulo di segnalazioni e suggerimenti” da utilizzare se e quando lo dovesse ritenere opportuno; è anche disponibile un “Questionario di valutazione del grado di soddisfazione” che le chiederemo di compilare.

Redazione

La presente Carta dei Servizi è stata redatta col contributo degli operatori e di una rappresentanza dei familiari che, nei mesi di marzo e aprile 2019, mediante una check list, hanno letto e analizzato il documento suggerendone le modifiche e il miglioramento. Per questo si ringraziano tutti quanti hanno collaborato.

La Fondazione

La **Fondazione Pia Casa S. Anna e S. Luigia** trae origine dalla fusione in unico ente disposta con DPR 31 luglio 1954, n. 904, delle seguenti istituzioni:

* **Pia Casa S. Anna**, istituita in Modena per effetto delle disposizioni testamentarie della Contessa Anna Campi Ved. Campioli in data 17 marzo 1939 ed eretta in ente Morale con RD 13 novembre 1942, avente “per iscopo quello di accogliere signore decadute, con preferenza a quelle d’età avanzata, che rimaste sole, per scarsità di mezzi non hanno da mantenersi decorosamente.”

* **Pia Casa Santa Luigia**, istituita a Modena per effetto delle disposizioni testamentarie della signora Angela Bertacchini ved. Carbonieri in data 13 marzo 1935 ed eretta in Ente morale con RD 20 aprile 1935 avente “per iscopo quello di ricoverare signore vecchie – vedove o nubili – già di condizione civile, ma che poi si siano venute a trovare prive di mezzi di sussistenza. Esse dovranno trovare ricovero e mantenimento”.

Fin dalla data della sua costituzione la **Fondazione Pia Casa S. Anna e S. Luigia** ha dunque fornito ospitalità ad anziane signore nella struttura di sua proprietà **Casa Residenza S. Anna e S. Luigia**, sita nel centro storico di Modena, in Via Mascherella,

n. 7, a cui nel corso del 2012 si è aggiunta anche una seconda struttura, la **Casa Residenza San Giovanni Bosco**, sita in Modena, Via Morselli, n. 60, la cui acquisizione ha consentito di ampliare l'attività di assistenza e di accogliere un maggior numero di anziani Ospiti, sia uomini che donne.

La Fondazione è retta da un Consiglio d'Amministrazione composto da 5 membri (di cui 3 nominati dell'Arcidiocesi di Modena-Nonantola, due a nomina Provincia e Comune di Modena). Il Consiglio elegge il presidente che è il rappresentante legale. Le funzioni del Presidente e dei Consiglieri sono gratuite. La gestione del patrimonio e delle strutture avviene secondo criteri di economicità; ogni utile di gestione è devoluto a riserva o a miglioramento ed ampliamento dell'assistenza fornita.

La Casa Residenza San Giovanni Bosco

La **Casa Residenza San Giovanni Bosco** è situata a Modena, in Via Morselli, n. 60, all'interno di un contesto residenziale facilmente raggiungibile con l'auto, in quanto nella zona adiacente sono disponibili aree di parcheggio, ed anche con gli autobus. La struttura accoglie 75 anziani che ospita in tre nuclei residenziali, articolati su 3 piani/livelli della struttura, con camere singole e doppie a cui si accede con ascensori, monta lettighe



e scale. Sono a disposizione degli Ospiti numerosi locali comuni quali: sale polivalenti (ristoro, cure estetiche, attività occupazionali, ecc), uffici amministrativi e direzionali, ambulatorio medico, sale da pranzo, palestra, locali di servizio, camera ardente.

L'ingresso al piano terra gode di uno spazio verde adiacente ad un'ampia zona coperta ed arredata con tavolini e sedie da giardino, nella quale gli Ospiti ed i propri familiari possono intrattenersi nella bella stagione.



La Casa Residenza S. Anna e S. Luigia

La Casa Residenza S. Anna e S. Luigia è situata in Modena, Via Mascherella, n.7, in pieno centro storico vicino al parco del viale Martiri della Libertà dove è possibile parcheggiare con l'auto ed è raggiungibile con gli autobus. La Casa Residenza S. Anna e S. Luigia accoglie 43 anziani che ospita in due nuclei residenziali, articolati su 3 piani/livelli della struttura, con camere singole e doppie a cui si accede con ascensore e monta lettighe.

Sono a disposizione degli Ospiti numerosi locali comuni quali: sala polivalente, ambiente per cure estetiche e ristoro, attività occupazionali, uffici amministrativi e direzionali, ambulatorio medico, sale da pranzo, palestra, locali di servizio, camera ardente.

La Casa Residenza S. Anna e S. Luigia dispone al proprio interno di pittoresco giardino "cittadino" caratteristico dei palazzi d'epoca, nel quale gli Ospiti accompagnati dai



propri cari o dagli operatori della struttura possono passeggiare e/o godersi la bella stagione.



La Mission

Le Case Residenza Anziani della Fondazione Pia Casa S. Anna e S. Luigia sono strutture che ospitano in modo temporaneo o permanente, anziani prevalentemente non autosufficienti. Hanno la finalità di garantire il benessere, il mantenimento e l'eventuale recupero, se possibile, delle capacità fisiche-cognitive dell'anziano, garantendo la qualità delle prestazioni di cura e di assistenza nel rispetto dei bisogni e nella tutela dei diritti dell'anziano.

La Fondazione Pia Casa S. Anna e S. Luigia opera secondo i seguenti principi: rispetto e tutela dei diritti e delle scelte dell'anziano;

- centralità dei bisogni della persona;
- massima personalizzazione possibile degli interventi e delle attività;

mantenimento e promozione dei legami con il nucleo familiare considerandolo riferimento affettivo indispensabile per la qualità di vita e di relazione e risorsa fondamentale per il benessere della persona;

- centralità dei bisogni della persona;
- massima personalizzazione possibile degli interventi e delle attività;
- mantenimento e promozione dei legami con il nucleo familiare considerandolo riferimento affettivo indispensabile per la qualità di vita e di relazione e risorsa fondamentale per il benessere della persona;

- equità di trattamento;
- garanzia della privacy

La Fondazione nell'espletamento della propria attività assicura alla persona anziana i seguenti diritti:

- di ricevere un proprio spazio di cura, assistenza e riposo;
- di ricevere interventi sanitari ed assistenziali commisurati alle proprie esigenze;
- di essere informato sulle possibilità di scelta relative all'offerta di qualsiasi attività;
- di mantenere un ambito privilegiato di relazione con la propria famiglia;
- di fruire di servizi religiosi, nel rispetto delle credenze individuali.

Le strutture della Fondazione operano per soddisfare i bisogni, le aspettative, le richieste dell'anziano garantendo la massima continuità possibile con lo stile di vita precedente, tenuto conto della situazione clinica e assistenziale dell'ospite. Operano coinvolgendo l'anziano nelle attività di vita quotidiana utili e di interesse, garantendo la continuità delle relazioni affettive con la famiglia e il coinvolgimento nelle diverse fasi di attività e di assistenza, quali l'ingresso, l'inserimento, l'elaborazione del Piano Assistenziale individuale (PAI).

Le CRA della Fondazione operano coinvolgendo i familiari e stimolandoli ad una partecipazione attiva nella relazione di cura dei propri congiunti al fine di rafforzare anche il rapporto di fiducia tra il personale e i familiari stessi. Le Case Residenza della Fondazione operano all'interno della rete dei servizi socio-sanitari per dare continuità all'azione assistenziale e al fine di favorire-valorizzare l'apporto delle risorse territoriali, del privato sociale e del volontariato, con cui si raccordano o che coinvolgono per migliorare la qualità di vita e per favorire gli interessi della persona anziana.

La visione del futuro

La Fondazione si impegna a:

- Promuovere un'organizzazione e uno stile di lavoro degli operatori per garantire la maggiore personalizzazione degli orari alle abitudini di vita e alle necessità dei residenti.
- Prestare una costante attenzione alla dignità ed alla riservatezza dei residenti, facendo dell'empatia e della delicatezza strumenti di relazione diffusi.
- A costruire ambienti e contesti organizzativi in cui a tutti sia possibile esprimere sé stessi senza essere di disturbo agli altri individuando modalità per valorizzare gli spazi fisici.

Le figure professionali

Gli interventi e le attività nelle Case Residenza della Fondazione sono svolte da equipe multiprofessionali che lavorano in integrazione e costituite dai seguenti ruoli:

- Il **Coordinatore Responsabile**: coordina il servizio, programmando e verificando la totalità delle attività svolte al fine di garantire il funzionamento e la gestione del servizio; inoltre, promuove la qualità del servizio e la formazione continua del personale.
- L'**Infermiere Responsabile della Attività Sanitaria (R.A.S.)**: organizza e coordina le attività sanitarie degli infermieri e dei fisioterapisti operando a stretto contatto con il Coordinatore e con il Medico di Medicina Generale, assicurando l'adozione di protocolli e procedure al fine di garantire la qualità degli interventi.
- Il **Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.)**: promuove la corretta ed efficace gestione delle attività assistenziali e l'integrazione tra le altre figure professionali, organizza le attività di assistenza, effettua il primo colloquio, insieme alla RAS, con l'anziano ed il familiare, successivamente favorisce l'elaborazione del Piano di assistenza individuale (P.A.I), garantendo i rapporti con l'anziano e con il familiare.
- L'**Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)** assicura le attività di cura ed assistenza, di supporto all'anziano in tutte le attività di vita quotidiana (alzata, bagno, igiene, alimentazione, ecc.), garantendo l'assistenza tutelare diurna e notturna.
- Il **Medico di Medicina Generale (M.M.G.)**: assicura il percorso di diagnosi e cura dell'anziano.
- L'**Infermiere**: garantisce le attività di cura e di assistenza infermieristica - sanitaria operando in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale per la realizzazione del piano terapeutico (somministrazione di farmaci, medicazioni, rilevazione parametri vitali, ecc.), con il RAS e il RAA/OSS.
- L'**Animatore**: assicura le attività di animazione e socializzazione, con particolare attenzione agli interessi dell'anziano. Realizza un programma di attività interno ed anche integrato con il territorio e gli stessi operatori dei nuclei, volto alla stimolazione della relazione ed al mantenimento del benessere dell'Ospite.
- Il **Terapista occupazionale**: propone attività significative per la singola persona favorendo il contenimento dei disturbi comportamentali, rallentando l'evoluzione della disabilità, promuove la modifica o l'adattamento dell'ambiente rispetto ai bisogni dell'ospite.
- Il **Fisioterapista**: realizza attività di prevenzione, cura e riabilitazione operando in stretta collaborazione con i Medici di Medicina Generale, RAS e con tutta l'equipe, allo scopo di definire il programma di riabilitazione e di attività fisica utile al mantenimento delle capacità motorie.
- Il **Responsabile Qualità (RQ)**: coordina il Sistema di Gestione della Qualità all'interno delle due strutture analizzando lo stato della qualità raggiunto e promuovendo il miglioramento continuo.
- Il **Responsabile sistema informativo e sviluppo delle risorse umane (RESV)**: promuove lo sviluppo delle risorse umane e garantisce lo sviluppo del sistema informativo e del sistema di comunicazione della Fondazione.

I Metodi e gli strumenti di lavoro

Le nostre strutture garantiscono interventi personalizzati attraverso i seguenti metodi:

- analisi dei bisogni dell'anziano, identificazione degli obiettivi, degli interventi e valutazione dei risultati;
- integrazione della attività attraverso le equipe multiprofessionali;
- incontri organizzativi in cui le figure professionali progettano e verificano la pianificazione dell'assistenza;
- incontri periodici con i familiari sulle finalità-modalità con cui sono realizzate le attività di assistenza e sui risultati delle attività.

Il Piano Assistenziale Personalizzato (PAI)

Il PAI, piano assistenziale individualizzato, è il progetto personalizzato dell'anziano. Raccoglie e descrive in un'ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun ospite, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il benessere dell'ospite. Il PAI è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano dell'anziano accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto dall'ospite o dal familiare / tutore. Il PAI viene definito dall'equipe nei primi 30 giorni dall'ingresso dell'ospite e successivamente rivisto con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito.

La cartella socio-sanitaria

L'equipe documenta gli interventi personalizzati, utilizzando la cartella socio sanitaria informatizzata che, secondo le indicazioni regionali, comprende:

- la scheda anagrafica
- i test e le schede di valutazione
- il diario: permette di conoscere quotidianamente le condizioni e i bisogni dell'anziano e le variazioni organizzative che possono riguardare l'attività di assistenza.
- Il PAI, piano personalizzato dell'anziano

L'accoglienza e la presa in carico

L'Accoglienza e presa in carico rappresentano momenti importanti sia per l'ospite che per i familiari che vengono a contatto con la struttura, sia per gli operatori che devono definire il progetto personalizzato.

L'accoglienza e la presa in carico dell'anziano è curata dal RAA e dalla RAS che, oltre ad accompagnare l'ospite nella stanza assegnata, effettuerà un colloquio con l'anziano ed il familiare per fornire informazioni sull'assistenza e sui principali metodi di lavoro.

Il colloquio con l'anziano e con il familiare ha lo scopo di raccogliere le informazioni circa le abitudini di vita familiari o individuali dell'anziano e le caratteristiche della

relazione tra l'anziano ed il familiare.

Durante il colloquio particolare attenzione è rivolta a realizzare un rapporto di trasparenza sulle attività offerte e di fiducia in grado di promuovere il miglior livello possibile di benessere per l'anziano, cercando, ove le condizioni lo permettano, di creare un collegamento tra l'ambiente familiare e quello della struttura, a questo proposito viene richiesto al familiare di portare il giorno dell'ingresso, foto e oggetti significativi per l'ospite.

Nel caso di ingresso che consegue a dimissioni protette, quando l'anziano rientra da un presidio ospedaliero, l'Infermiere responsabile dell'attività sanitaria si raccorda con il personale del reparto di provenienza per avere le informazioni sullo stato di salute dell'anziano e sul percorso terapeutico-farmacologico per garantire la continuità assistenziale.

La giornata tipo

La vita nella Casa Residenza è caratterizzata dalla volontà di individuare il corretto equilibrio tra le esigenze individuali e quelle collettive. Il personale si impegna, comunque, a mettere in atto quelle iniziative che possono salvaguardare i ritmi di vita degli Ospiti, conciliando l'esecuzione delle attività assistenziali, con i tempi del riposo, le visite di parenti e conoscenti, i pasti e le attività occupazionali. Uno degli obiettivi principali è quello di alzare tutti ospiti e di coinvolgerli nella vita di comunità e nelle attività proposte.

Al mattino dalle 6,30 gli operatori assistenziali ed infermieristici iniziano le attività di alzata ed accudimento, procedono ad effettuare l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Dalle ore 8.30 alle 9.30 circa viene distribuita la colazione; gli operatori hanno cura degli Ospiti non autonomi, aiutandoli ad alimentarsi correttamente.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e fisioterapia; nella prima mattinata vengono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica; il personale OSS provvede alla distribuzione ed all'aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo viene distribuito, agli Ospiti con un certo grado di autosufficienza alle ore 12.00 circa. Il menù offre diverse scelte nell'intento di soddisfare, per quanto possibile, i gusti e le esigenze personali.

Per gli Ospiti che necessitano di essere completamente assistiti, gli OSS provvedono all'aiuto all'alimentazione.

Dopo il pranzo gli Ospiti possono essere accompagnati nelle loro stanze a riposare, oppure possono trattenersi nei locali soggiorno. Inoltre viene garantita la mobilitazione degli allettati e l'igiene e proseguono le attività di animazione, socializzazione e fisioterapia.

La merenda viene distribuita alle 16,00 circa.

La cena viene distribuita agli Ospiti con un certo grado di autosufficienza alle ore 19.00 circa. Per gli Ospiti che necessitano di essere completamente assistiti, gli OSS provvedono all'aiuto all'alimentazione; dopo cena gli operatori iniziano le operazioni di messa a letto.

La preparazione per la notte può essere accompagnata da una tazza di camomilla seguita dall'eventuale somministrazione di terapie serali.

Nel corso della notte gli Ospiti vengono accuditi e vigilati dal personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei presidi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dai Piani di Lavoro.

La dimissione dell'anziano

Le Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco effettuano la dimissione dell'anziano in accordo con la famiglia e/o con i servizi territoriali garantendo la continuità assistenziale.

In caso di decesso il medico avvia le procedure per l'accertamento e la certificazione legale del decesso. Successivamente si attueranno tutte le procedure, comprese quelle relative alla restituzione, agli eredi o agli aventi diritto, dei beni di proprietà del deceduto.

L'organizzazione e le attività

Le Case Residenza sono organizzate in nuclei che consistono in un gruppo di anziani assistiti da un'equipe di operatori socio-sanitari e coordinati dal responsabile delle attività assistenziali (RAA).

Per garantire un'appropriata assistenza socio-sanitaria vengono svolte le seguenti attività:

- **L'assistenza di base;**
- **L'assistenza medica e infermieristica;**
- **L'assistenza riabilitativa;**
- **L'attività di animazione e socializzazione;**
- **Il barbiere o la parrucchiera;**
- **Il podologo**

L'assistenza di base

È volta a soddisfare i bisogni primari dell'anziano, favorendone il benessere e l'autonomia ed è effettuata dall'OSS (operatore socio-sanitario). Le attività dell'operatore sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita con particolare attenzione agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue, alla riattivazione dei gesti quotidiani di vita, al sostegno e alla socializzazione. Nello specifico l'operatore socio sanitario:

- favorisce il benessere e l'autonomia dell'Ospite;
- si occupa dell'igiene personale secondo un preciso programma e del cambio e gestione della biancheria;
- mantiene e cura la corretta mobilizzazione degli Ospiti costretti a letto;
- compila il menù sulla base delle preferenze dell'anziano e supporta la distribuzione dei pasti;
- è di supporto nell'organizzazione delle attività giornaliere e di animazione;
- ascolta, osserva e comunica con l'Ospite e con i suoi familiari;
- collabora con gli altri professionisti nell'elaborazione e nell'attuazione del progetto assistenziale (PAI);
- collabora nel riscontrare le situazioni problematiche e le condizioni di rischio per l'Ospite.

Gli OSS attuano le attività definite dai programmi di lavoro anche in relazione ai piani di assistenza individuali degli Ospiti formulati dall'equipe in considerazione dei bisogni e dei tempi di ciascuno.

L'organico di personale OSS, a disposizione non garantisce un rapporto di 1:1; gli OSS, assegnati in numero conforme alle disposizioni di legge e ai parametri del Contratto di Servizio e in possesso delle necessarie qualifiche professionali, sono presenti nelle 24 ore, interagiscono e si coordinano con il personale infermieristico, i fisioterapisti, l'animatore, per garantire un'assistenza adeguata ai bisogni specifici di ogni Ospite. In caso di assenze improvvise, l'organizzazione prevede la sostituzione o, in caso non sia possibile, l'attivazione di piani di emergenza che individuano gli interventi prioritari da attuarsi.

L'assistenza medica e infermieristica

Al momento dell'ingresso gli utenti accreditati hanno la facoltà di mantenere il proprio Medico di Medicina generale o di scegliere quello assegnato dalla AUSL.

Il nominativo e gli orari del medico di medicina generale assegnato dall'AUSL sono affissi nella bacheca al piano terra delle rispettive strutture.

Il medico è a disposizione dei familiari di norma secondo gli orari riportati nella bacheca al piano terra delle rispettive strutture, previo appuntamento.

In entrambe le strutture gli ospiti accreditati hanno un medico assegnato dall'AUSL, che di norma è un Medico di Medicina Generale. Per gli ospiti privati è presente un medico con contratto con le strutture.

L'ospite è assistito all'interno della struttura per ogni necessità medica ad eccezione di visite specialistiche o esami strumentali, interventi chirurgici, per le quali la struttura si rivolge a medici messi a disposizione dalla AUSL secondo percorsi definiti.

Le visite mediche e gli accertamenti diagnostici non sono giornalieri, ma sono effettuati sulla base della valutazione delle condizioni sanitarie dell'anziano.

Il Medico gestisce i problemi cognitivo-comportamentali dell'anziano avvalendosi di strategie ambientali e del supporto consulenziale dei Medici Specialisti del Centro Disturbi Cognitivi e Demenze del Distretto.

Il Medico opera in raccordo con tutte le figure professionali che prestano attività all'interno delle strutture. Periodicamente vengono effettuate visite integrate con medico, RAS/infermieri e RAA al fine di coordinare i vari interventi.

L'assistenza infermieristica è realizzata attraverso interventi di prevenzione, cura, riabilitazione e palliazione e garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, nonché il monitoraggio dell'ospite e la segnalazione al Medico ed all'equipe in merito alle variazioni dello stato di salute degli utenti e ai relativi provvedimenti. Gli infermieri lavorano integrandosi per tutte le attività con gli OSS.

Gli infermieri, assegnati in numero conforme alle disposizioni di legge e ai parametri definiti dall'AUSL, sono presenti nella fascia diurna.

I medici e gli infermieri nell'espletamento delle loro attività si avvalgono delle linee guida e dei percorsi previsti sia a livello regionale che a livello locale, quali la gestione del dolore, le cure palliative, il percorso per l'accesso al Pronto Soccorso (CRAPSOS) ed altri.

L'assistenza riabilitativa

L'assistenza riabilitativa è una attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psico-fisiche e cognitive, prevede l'utilizzo di terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali, propone l'adozione di ortesi ed ausili di cui addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.

Il fisioterapista, in raccordo con il medico Fisiatra e/o Geriatra e con il Medico di Medicina Generale, definisce i programmi di riabilitazione che comprendono la valutazione delle condizioni dell'anziano e degli interventi da cui l'anziano stesso possa trarre possibili benefici.

Le finalità dell'assistenza riabilitativa sono:

- offrire un trattamento riabilitativo nella palestra della struttura, che dispone di attrezzature specifiche, o anche in altri locali idonei, quali gli spazi comuni;

- contenere il processo involutivo valorizzando le abilità psico-fisiche anche prendendo spunto dalle azioni quotidiane;
- realizzare interventi di stimolazione cognitiva e fisica a piccoli gruppi di anziani.

L'attività di Riabilitazione attua il programma di riabilitazione con attività a cadenza settimanale.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì festivi esclusi.

L'attività di animazione e socializzazione

L'attività di Animazione ha lo scopo di garantire la qualità di vita quotidiana e di accrescere le opportunità di relazione con il coinvolgimento degli anziani, dei familiari e delle associazioni di volontariato.

L'attività di Animazione prevede la realizzazione di attività individuali o di piccolo gruppo quali l'ascolto musicale, l'attività fisica di tipo interattivo, o altre attività da progettare secondo la storia dell'anziano.

L'attività di Animazione, attraverso la sistematica integrazione professionale e operativa fra tutte le figure che interagiscono con l'anziano, persegue le seguenti finalità:

- mantenere gli interessi individuali dell'Anziano
- tenere conto delle richieste e dei bisogni espressi in funzione della qualità di vita quotidiana
- contenere il processo involutivo dell'anziano attivando una stimolazione cognitiva e valorizzando le abilità psico-fisiche, prendendo spunto dalle azioni quotidiane
- mantenere attive le capacità di relazione dell'anziano facilitando il suo rapporto con l'ambiente in funzione del benessere
- coinvolgere i familiari nelle attività significative per l'anziano o che evocano specifici significati
- coinvolgere il contesto esterno istituzionale e /o di volontariato in attività che accrescono le possibilità di relazioni dell'anziano

Questa attività prevede un programma settimanale che tiene conto degli interessi e della motivazione dell'anziano e prevede, ad esempio:

- la lettura di libri e giornali
- la ginnastica di gruppo
- le attività manuali e creative (es. disegno, lavori a maglia e uncinetto, giochi da tavolo, attività manipolative, decorative, realizzazione di oggetti)
- le uscite organizzate per gruppi e/o individuali (teatro, ristorante, bar, piccoli acquisti)
- le gite e uscite nel territorio
- le attività realizzate in sinergia con il territorio e in collaborazione con le Associazioni locali e di volontariato
- le feste a tema

La programmazione delle attività è mensile ed è realizzata dall'Animatore insieme agli OSS e condivisa con l'equipe periodicamente ed esposta per poter essere accessibile e consultabile a tutti.

Il servizio di assistenza psicologica

Si occupa della formazione e supervisione periodica dell'equipe multiprofessionale con la finalità di prevenire il burn out del personale, di favorire la gestione delle relazioni e degli ospiti con disturbi comportamentali. Lo psicologo può garantire anche il supporto emotivo, psicologico e relazionale agli ospiti ed ai loro familiari.

Servizio di assistenza religiosa

Il servizio di assistenza religiosa è assicurato nel pieno rispetto della libertà di culto della persona ospitata.

Per la religione cattolica sono assicurate funzioni compatibilmente con le disponibilità delle parrocchie. Per altre confessioni religiose è possibile rivolgersi al coordinatore di struttura che avrà cura di garantire a ogni anziano l'espressione del proprio credo.

Il barbiere-la parrucchiera

Le Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco offrono agli Ospiti la possibilità di avvalersi della attività di barbiere/parrucchiera erogata da professionisti in grado di far fronte alle richieste ed ai gusti degli anziani. Gli utenti hanno la facoltà di mantenere i rapporti con professionisti personali.

Tale servizio è a carico dell'utente e per usufruirne rivolgersi al proprio RAA.

Il podologo

Le Case Residenza offrono la possibilità della attività di podologia erogata da professionisti in possesso di diploma specifico.

Gli utenti hanno la facoltà di mantenere i rapporti con specialisti personali.

Il costo della prestazione non è compreso nella retta mensile.

Servizi alberghieri e generali

Servizio di ristorazione

Durante la giornata sono previsti i tre pasti principali intervallati da piccoli spuntini e distribuzioni bevande.

La Casa Residenza San Giovanni Bosco è dotata di locale attrezzato per il ricevimento e la distribuzione dei pasti garantendo l'attività alimentare.

La Casa Residenza S. Anna e S. Luigia è dotata di locale attrezzato per

l'approvvigionamento e la preparazione in loco dei pasti.

Il servizio di ristorazione è affidato ad una ditta esterna. I menù fanno riferimento al ciclo stagionale, rispettano le tradizioni ed i gusti degli anziani attraverso la personalizzazione dell'alimentazione, che tiene conto, nella compilazione settimanale del menù da parte degli oss, delle esigenze dietetico-nutrizionali e delle preferenze individuali di ogni ospite, secondo quanto previsto dal servizio igiene degli alimenti e nutrizione (SIAN).

È prevista la possibilità di realizzare regimi alimentari differenziati su indicazione specifica del Medico.

In occasione di particolari ricorrenze le Case Residenza predispongono menù a tema.

Il menù giornaliero viene esposto in modo accessibile a tutti ed è articolato su quattro settimane, con carattere di stagionalità.

I pasti vengono di solito consumati nelle sale da pranzo del nucleo, anche se è prevista la consumazione presso la propria camera laddove se ne ravveda la necessità.

Servizio di sanificazione

La sanificazione degli ambienti è affidata ad un'azienda esterna specializzata che la garantisce quotidianamente in tutti gli ambienti. Gli interventi sono eseguiti sulla base di specifici protocolli e programmi con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti, secondo un programma che rispetta le esigenze di vita dell'anziano.

Servizio di guardaroba e lavanderia

Il guardaroba del corredo personale dell'anziano è affidato ad un'azienda esterna specializzata, il cui costo, salvo che per gli Ospiti in accreditamento, non è ricompreso nella retta mensile ed è facoltativo.

Le Case Residenza informano l'utente ed il familiare delle modalità di svolgimento del servizio consegnando un apposito documento. Ogni ospite all'ingresso deve fornire un numero adeguato di capi necessari alle esigenze dell'ospite, la RAA sarà il riferimento per eventuali richieste di reintegro dei capi qualora necessario.

L'attività di lavanderia e rifornimento della biancheria piana viene effettuata da azienda esterna specializzata che si attiene ad un programma di attività ed interventi identificati dal Servizio per garantire la fornitura, il lavaggio e la consegna puntuale.

Servizio di fornitura farmaci

I farmaci di cui l'anziano ha necessità sono prescritti dal Medico di Medicina Generale e forniti dall'Azienda USL. Sono a carico dell'ospite nella sola eventualità che non siano previsti dal Servizio Sanitario Nazionale; in tal caso le strutture provvedono direttamente all'acquisto dei farmaci prescritti. I costi relativi ai farmaci che non sono erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale (ad esempio farmaci di fascia C non previsti nel prontuario) sono addebitati agli utenti, previ accordi circa l'acquisto.

Presidi e ausili

È assicurata la fornitura di prodotti per l'igiene, di presidi per l'incontinenza e per la prevenzione e il trattamento delle lesioni da compressione.

Sono assicurati inoltre gli ausili per il sollevamento, la deambulazione e per assicurare la mobilità, la Fondazione infatti mette a disposizione carrozzine e deambulatori propri, provvede inoltre alla manutenzione degli stessi.

Trasporti

I trasporti sanitari sono assicurati dall'Azienda USL, 118 per quanto riguarda il ricovero ordinario.

Le dimissioni dai presidi ospedalieri, per utenti allettati e non trasportabili con mezzi ordinari, salvo che per gli Ospiti non in accreditamento, sono ricomprese nella retta mensile.

Le Case Residenza garantiscono il trasporto nel caso in cui l'anziano abbia la necessità di essere accompagnato a visite specialistiche o ricoveri programmati e il costo del trasporto, salvo che per gli Ospiti non in accreditamento, è ricompreso nella retta mensile. È richiesta la presenza di un familiare o accompagnatore.

Servizi amministrativi

Gli uffici amministrativi forniscono informazioni e assistono gli Ospiti ed i loro familiari nella predisposizione delle pratiche amministrative relative all'ingresso, alla permanenza e alla dimissione dell'anziano in struttura.

Si occupano inoltre della predisposizione annuale della documentazione per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane, detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

Servizi di manutenzione

Le Strutture si avvalgono di ditte che garantiscono interventi di piccola e ordinaria manutenzione o riparazione. Per l'esecuzione di interventi tecnici più consistenti e programmati operano ditte specializzate esterne.

Custodia e oggetti di valore

Si suggerisce agli Ospiti di non tenere con sé o, nelle stanze di appartenenza oggetti di valore o grosse somme di denaro. La direzione non risponde di eventuali furti smarrimenti. È ammessa la custodia di 100,00 € massimi per ogni anziano per le piccole spese personali, reintegrabili periodicamente.

In caso di smarrimento o danneggiamento di oggetti ed effetti personali, l'ospite e/o il familiare di riferimento devono immediatamente informare il responsabile delle attività assistenziali (RAA) del nucleo o il coordinatore responsabile di struttura.

Rapporti con i familiari

Le nostre strutture attribuiscono molta importanza alla collaborazione con i familiari allo scopo di garantire la continuità dei rapporti con la famiglia e quindi, il benessere degli ospiti. A tal fine perseguono la costruzione di un reciproco rapporto di fiducia.

Annualmente è convocato un incontro con i famigliari allo scopo di avere un confronto costruttivo sul funzionamento dei servizi e sulle scelte aziendali e di raccogliere suggerimenti in un'ottica di miglioramento continuo.

In occasione dell'elaborazione e della verifica del PAI, il familiare è coinvolto nella condivisione delle decisioni assistenziali e sanitarie che l'equipe ha ritenuto di adottare per il suo congiunto. Il coordinatore e il responsabile delle attività assistenziali del nucleo sono inoltre a disposizione, su appuntamento, per incontri con i familiari per informazioni e chiarimenti relativi ai loro congiunti. Tali incontri sono da ritenere le sedi più funzionali e adeguate sia per un chiarimento su eventuali problemi riscontrati, sia per un'analisi congiunta mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Analogamente, possono essere i medesimi responsabili a richiedere un incontro con il familiare di riferimento di un anziano, qualora ne ravvisino la necessità.

Per specifiche problematiche di tipo sanitario è possibile richiedere appuntamento con il medico di struttura; se vi sono necessità di chiarimenti riguardanti l'organizzazione infermieristica è possibile prendere appuntamento con il Responsabile del Coordinamento delle attività infermieristiche e sanitarie (RAS).

I familiari inoltre possono intervenire in talune azioni socio-assistenziali rivolte ai loro congiunti, ad esempio nell'aiuto all'assunzione del pasto, nell'aiuto alla deambulazione, o nell'accompagnamento all'esterno della struttura per uscite; è indispensabile che tutti gli interventi siano preventivamente concordati con il coordinatore responsabile di struttura o da questo autorizzati, in quanto compatibili con le condizioni dell'anziano

Per motivi di igiene e di tutela della salute dell'anziano è fatto divieto di portare alimenti prodotti in casa. Nel caso in cui si vogliano portare prodotto confezionati dall'esterno, al fine di garantire un idoneo regime alimentare all'Ospite, e rispondere alla normativa dell'HACCP, è opportuno un confronto con RAA e/o RAS.

Visite di familiari ed amici

Al fine di mantenere la relazione affettiva, si favorisce la presenza dei familiari in qualsiasi ora del giorno con l'unico vincolo di non recare disturbo alle attività e/o al riposo degli anziani e secondo le normative regionali e nazionali per il COVID 19, come meglio illustrato nell'allegato alla carta dei servizi.

Durante la permanenza presso le Case Residenza i familiari sono tenuti al massimo rispetto della privacy degli anziani e in tal senso alla osservanza delle indicazioni dei responsabili o degli operatori.

È importante e necessario che i familiari non assumano iniziative autonome nei confronti dei propri congiunti o di altri anziani al fine di evitare interventi impropri,

mentre invece è gradita la segnalazione di eventuali problematiche riscontrate, laddove si manifestino.

Regole di vita comunitaria

La vita all'interno delle Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco si svolge secondo regole che garantiscono la tranquillità degli utenti e rispettano il percorso individuale di ciascuno. L'ospite e i suoi familiari hanno il dovere di attenersi a tali regole di convivenza fissate e illustrate al momento dell'ingresso dai responsabili. Inoltre hanno il dovere di rispettare le norme di sicurezza previste dalle normative regionali e nazionali per il COVID 19, come meglio illustrato nell'allegato alla carta dei servizi.

L'ospite e i suoi familiari hanno il dovere di rispettare quanto indicato nell'apposita segnaletica e di tenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi o delle persone; di contribuire a mantenere ordinati gli ambienti di uso comune; di rispettare gli altri ospiti nell'uso di televisori e apparecchi radio e nell'uso degli spazi comuni e delle camere da letto e di utilizzare con discrezione i telefoni cellulari.

È vietato per motivi di sicurezza e prevenzione incendi l'uso in camera di apparecchi di riscaldamento o di illuminazione in genere a funzionamento elettrico di proprietà personale degli Ospiti.

La Direzione si riserva la facoltà di assegnare una diversa camera, informando preventivamente l'ospite e il familiare, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.

All'interno delle Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco sono vietate mance, compensi o regali di qualsiasi genere al personale dipendente da parte degli Ospiti e/o dei loro congiunti.

Diritti degli ospiti

È diritto degli ospiti di Casa Residenza:

- portare nella propria stanza suppellettili, oggetti personali di piccolo ingombro nel rispetto delle indicazioni della Fondazione e conformi alle normative di sicurezza;
- uscire dalla struttura, previa comunicazione, se dotati di adeguata autonomia e orientamento;
- ricevere, negli spazi comuni e nella propria stanza, visite di famigliari e amici nel rispetto degli orari di struttura;

- ottenere informazioni dalle figure preposte sulle proprie condizioni di salute e sugli interventi assistenziali e sanitari, con linguaggio comprensibile, semplice chiaro e ottenere informazioni sui diritti e sulle prestazioni a cui è possibile accedere, sulle procedure e sui costi;
- ottenere il rispetto, in caso di decesso, delle scelte funerarie espresse dall'anziano o dal familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno;
- praticare la propria fede religiosa e farsi assistere dal ministro del culto prescelto;
- ottenere indennizzi per il danneggiamento o lo smarrimento di effetti personali, se riconducibili a responsabilità del personale, per le casistiche e nei limiti definiti nel presente documento.

Doveri degli ospiti

È dovere degli ospiti di Casa Residenza:

- disporre del proprio corredo personale, reintegrarlo nel corso dell'accoglienza quando ve ne sia la necessità;
- rispettare gli orari della struttura;
- mantenere comportamenti improntati a buona educazione;
- evitare di arrecare disagio e disturbo agli altri ospiti;
- comunicare le proprie uscite al personale;
- rispettare l'assegnazione del posto e della camera comunicati o la loro variazione;
- fumare esclusivamente nelle aree in cui è permesso;
- corrispondere la retta, sulla base degli accordi contrattuali assunti, rispettando le scadenze fissate, anche in caso di assenza temporanea.
- Rispettare le indicazioni fornite dal personale in caso di contagio da SARS COV- 2 come meglio specificato nell'allegato alla carta dei servizi.

Animali in struttura

L'azienda si riserva la facoltà di autorizzare la presenza di animali, valutandone l'effetto positivo sul benessere degli anziani. È consentito ai visitatori portare con sé animali al guinzaglio, in ottemperanza a tutte le disposizioni di legge, a condizione che essi non rappresentino una causa di disagio o pericolo per gli anziani e il personale, nonché fonte di spiacevoli imprevisti o di altri oneri per l'organizzazione del servizio.

Permessi di uscita - libertà personale

Le Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco, in coerenza con la mission che salvaguarda i diritti dell'anziano, non esercitano alcuna misura coercitiva

o di restrizione della libertà personale. Gli anziani che intendono uscire con familiari e/o conoscenti dalle Case Residenze sono comunque tenuti ad informarne l'operatore addetto alla reception e, se presente, la RAA referente del Nucleo nel quale gli anziani sono residenti, e a firmare apposito patto di corresponsabilità al momento dell'uscita e del rientro da parte del familiare.

La Fondazione è sollevata da ogni responsabilità in ordine all'incolumità fisica degli Ospiti per qualsiasi evento dovesse loro accadere al di fuori della Casa Residenza.

Le Case Residenza, in presenza di anziani con deterioramento cognitivo comportamentale o patologie psichiatriche che richiedono tutela e sicurezza, prevedono che l'anziano possa recarsi all'esterno, accompagnato dal familiare o da figura istituzionale, e che tale attività sia opportunamente precisata nel P.A.I.

Tirocinanti e volontari

A completamento delle figure professionali elencate è favorita l'accoglienza, tramite apposite convenzioni, di allievi tirocinanti e volontari.

Questa attività permette di diffondere la conoscenza dei servizi, offrire occasioni di riflessione sul proprio lavoro, fornire supporto operativo e migliorare il servizio erogato.

Accesso al servizio

Le strutture residenziali che erogano servizi socio-sanitari in Emilia- Romagna sono tenute ad ottenere l'Autorizzazione al funzionamento (DGR 1423/2015), che fissa requisiti e procedure e l'Accreditamento (DGR n. 514/2009), che fissa standard qualitativi dei servizi e regola i rapporti tra committenti pubblici e soggetti gestori.

Ospiti su posti accreditati

I posti accreditati sono normati nel Contratto di Servizio stipulato tra la Fondazione ed il Comune di Modena e l'Azienda USL.

Gli Ospiti possono essere ammessi su posti accreditati per un periodo prestabilito, a carattere temporaneo o definitivo, presentando domanda presso i Servizi Sociali del Comune, oppure facendo richiesta direttamente all'Unità di valutazione multidimensionale (UVM) se ricoverati in ospedale; tale procedura permette l'inserimento nelle graduatorie d'accesso, secondo i criteri e le priorità stabiliti dagli stessi Servizi Sociali.

L'accesso alla Casa Residenza è in ogni caso preceduto dalla stipulazione di un Contratto di Ospitalità con la Fondazione Pia Casa Sant'Anna e Santa Luigia.

Ospiti su posti non accreditati

Per gli Ospiti non in accreditamento l'accesso alle Case Residenza avviene mediante presentazione di apposita domanda di ammissione e di successiva stipula di un Contratto di Ospitalità con la Fondazione Pia Casa Sant'Anna e Santa Luigia.

Il nominativo della persona viene inserito in lista d'attesa interna e l'ammissione avviene in base alla valutazione di appropriatezza del posto disponibile rispetto ai bisogni dell'anziano e, a parità di condizioni, secondo l'ordine cronologico della domanda.

Tariffe

La Retta è l'importo economico che l'ospite è tenuto a versare quale corrispettivo per la permanenza e per i servizi ricevuti presso la Struttura.

L'occupazione di un posto Accreditato prevede un contributo economico che riduce l'importo della retta a carico dell'Ospite.

Se invece il posto occupato è "Privato" ossia non accreditato, l'intero importo della retta è a carico dell'Ospite.

La retta per gli Ospiti definitivi su posti accreditati, prevista dal Comune di Modena che ne determina anche le variazioni, è pari, attualmente, ad un importo giornaliero, **di € 52,55** se l'ISEE è superiore ai 30.000 euro, o di **€ 50.05** se l'ISEE è inferiore a 30.000 e superiore a 9.500.

Con ISEE inferiore a € 9.500 possono essere richiesti ai Servizi Sociali ulteriori contributi comunali. La copertura restante dei costi avviene da parte del Fondo Regionale della Non Autosufficienza e del Fondo Sanitario Nazionale. Per i periodi di sollievo entro i 30 giorni, la retta a carico dell'ospite è di **€ 26,50**.

La retta per gli ospiti temporanei privati è di **105 €** al giorno.

La retta per gli Ospiti privati, su posti non accreditati, è attualmente pari ad un importo mensile di **€ 3.050** (esente IVA).

Al momento dell'accesso in struttura, per gli ospiti definitivi, sia per accreditati che non, viene richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a una mensilità (1/12 della retta annuale). I pagamenti delle rette e del deposito cauzionale devono essere effettuati sui circuiti bancari.

La qualità: i nostri impegni

Le nostre Case Residenza Anziani offrono assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela e al benessere della persona.

Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite; a tal fine le strutture concentrano la propria attenzione sui seguenti progetti:

- Estendere la personalizzazione degli interventi, prevenendo l'eventuale decadimento psico-fisico dell'Ospite.

- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso il lavoro di equipe.
- Favorire la partecipazione degli Ospiti e dei Familiari al miglioramento del servizio.

Le figure professionali operanti all'interno della struttura sono coinvolte in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori, Ospiti e Familiari. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sulla movimentazione dei carichi e relativi rischi, sulla prevenzione di problematiche muscolo-scheletriche, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza sanitaria e ambientale. All'interno dell'organico viene predisposta e addestrata una squadra antincendio.

Tutto il personale viene periodicamente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

La Struttura considera significativi i seguenti standard di qualità, e ne assicura il rispetto all'interno della struttura:

	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
FASE DELL'ACCOGLIENZA	1 Soddisfazione dell'anziano e del familiare nel momento dell'ingresso in struttura e nel primo periodo di accoglienza	n. di utenti (anziani e familiari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) a un mese dall'ingresso/n. utenti entrati.	Almeno il 70%
	2 Formulazione PAI all'ingresso	n. PAI realizzati/n. nuovi ingressi	Entro 30 giorni dall'ingresso
FASE DELLA PERMANENZA	3 Coinvolgimento dei familiari	organizzazione di almeno 2 incontri periodici annuali individuali con i familiari di riferimento di ogni ospite organizzazione di incontri periodici in plenaria	almeno il 90% degli ospiti almeno n. 2 incontri annui
	4 Personalizzazione degli interventi	almeno n. 2 proposte di attività di animazione e socializzazione periodica per ciascun ospite oltre alla quotidiana igiene personale, almeno un bagno a settimana personalizzazione degli orari e delle modalità di alzata e rimessa	almeno l'80% degli ospiti 100% degli ospiti n. interventi personalizzati

			a letto valutazione fisioterapia a cadenza semestrale per ciascun ospite	almeno l'85% degli ospiti
	5	Partecipazione alla vita comunitaria	Eventi organizzati in collaborazione o aperti al territorio	Almeno n.3 eventi all'anno
	6	Servizi alberghieri	Specifica raccolta valutazioni ospiti e familiari riguardo al servizio lavanderia, sanificazione e ristorazione	Almeno n.2 volte all'anno
FASE DELLA DIMISSIONE	7	Accompagnamento nella fase della dimissione in caso di ricovero temporaneo o dimissione volontaria	n. di utenti (anziani e famigliari) che esprimono, in una specifica rilevazione, grado di soddisfazione uguale o superiore a 4 (in una scala da 1 a 5) al momento della dimissione/ n. utenti dimessi	almeno il 70% dei dimessi
	8	Accompagnamento nell'ultima fase della vita	n. PAI di fine vita condivisi con il familiare/n. ospiti deceduti in struttura	almeno il 50%
PERSONALE	9	Aggiornamento/formazione del personale	n. ore effettuate maggiore rispetto a quello previsto dalla norma	maggiore del 10 %

Le Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco adottano la metodologia del miglioramento continuo della qualità dei servizi esplicitato nel piano annuale di miglioramento.

Rilevazione del gradimento delle attività

Le Case Residenza S. Anna e S. Luigia e San Giovanni Bosco effettuano il controllo dei risultati assistenziali anche chiedendo riscontro ai familiari attraverso incontri sistematici e periodici che riguardano:

- le attività di assistenza erogate dal nucleo attraverso incontri con familiari a cadenza semestrale;
- il gradimento delle attività erogate che prevede la somministrazione di specifico questionario destinato ad anziani e a familiari;
- il gradimento delle attività erogate che prevede la realizzazione dell'indagine periodica di gradimento, destinata agli anziani ed ai famigliari;
- la presentazione agli anziani ed ai familiari dei risultati della indagine;

- la presentazione agli anziani ed ai familiari del piano di miglioramento/mantenimento della qualità che costituisce un'ulteriore occasione di approfondimento con i familiari.

Tutela della privacy

Tutto il Personale che lavora presso le Strutture è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti. La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, in osservanza di quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 679/2016.

Sicurezza

La Fondazione garantisce gli adempimenti normativi in materia di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro.

Accesso agli atti e Trasparenza

Le attività all'interno delle Case Residenza Anziani della Fondazione sono svolte nel rispetto dei livelli di qualità dei servizi, così come previsti dalle normative vigenti e dal Contratto di Servizio.

A tutela della trasparenza e imparzialità del proprio operato, la Fondazione garantisce l'accessibilità delle informazioni concernenti l'organizzazione e gli atti dell'azienda. Garantisce inoltre al cittadino, ove non vi siano vincoli espressamente previsti dalla legge, il diritto di consultare o acquisire ulteriore documentazione.

La richiesta di presa visione, o di rilascio di copia di documenti contenenti dati riservati, tutelati dalla legge sulla privacy (es. cartella sociosanitaria), da parte di soggetti diversi dall'interessato, può essere accolta presentando l'apposito modulo e solo se la richiesta è motivata dalla necessità di difendere un diritto in sede giudiziaria, ovvero di tutelare una situazione giuridicamente rilevante o un diritto della personalità o libertà fondamentale, come previsto dalla normativa vigente.

Reclami e segnalazioni

L'anziano e il familiare hanno il diritto di inoltrare eventuali reclami anche in forma anonima, sia mediante segnalazione al RAA, all'Infermiere e al Coordinatore Responsabile.

Il Coordinatore ed i suoi collaboratori sono infatti a disposizione dell'anziano, del Familiare o dell'Amministratore di Sostegno per approfondire le situazioni segnalate e per attivare le eventuali azioni correttive adottando il seguente metodo:

- raccolta di elementi in merito al contenuto del reclamo;
- coinvolgimento delle figure lavorative interessate dalla segnalazione/reclamo;
- attuazione di azioni correttive /migliorative a fronte della plausibilità del reclamo;
- garanzia di opportune informazioni a fronte della non - plausibilità del reclamo;
- gestione del reclamo incontrando l'anziano e/o il familiare.

A fronte dell'inoltro di reclamo in modo formale, la Fondazione provvede a fornire chiarimenti in forma scritta entro 30 giorni.

La responsabile del sistema qualità tiene monitorato il percorso e gli esiti dei reclami e promuove azioni di miglioramento.

Norma conclusiva

La Fondazione Pia Casa Sant'Anna e Santa Luigia si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e di tali modifiche sarà data informazione agli anziani e ai Familiari e comunque periodicamente, con frequenza almeno triennale, si impegna ad aggiornarne i contenuti.

Contatti e informazioni

Centralino unico Tel. 059 7471430

e-mail: amministrazione@fondazionepiacasa.it

info@fondazionepiacasa.it

Casa Residenza S. Anna e S. Luigia

Via Mascherella, n. 7, 41121 Modena

Casa Residenza San Giovanni Bosco

Via Morselli, n. 60, 41121 Modena

Sito della Fondazione

<http://www.fondazionepiacasa.it>