

# CARTA DEI SERVIZI

Casa di riposo per persone anziane

## Principi fondamentali

La presente Carta dei Servizi è redatta conformemente ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e precisamente:

### Uguaglianza e personalizzazione

Il Pensionato eroga servizi a persone anziane, autosufficienti e non con non-autosufficienza lieve, senza distinzione di religione, di status sociale, di opinioni politiche; cercando nello stesso tempo di personalizzare il servizio in funzione dei diversi bisogni.

### Imparzialità

Il comportamento di tutti coloro che operano nel Pensionato s'ispira a criteri di giustizia, obiettività, imparzialità e di tutela della dignità della persona.

### Continuità

Il Pensionato assicura la continuità e la regolarità delle cure.

### Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, le attività svolte e i risultati ottenuti.

### La partecipazione

Il Pensionato garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione corretta e completa, garantisce la possibilità di esprimere

la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

## INDICE

1.0 - Presentazione del Centro Servizi	pag. 4
• 1.1 Breve storia del Pensionato	
• 1.2 Amministrazione e Direzione	
• 1.3 La struttura residenziale	
• 1.4 Il modello organizzativo del Pensionato	
2.0 - La missione	pag. 6
L'offerta dei servizi	pag. 6
Modalità di accesso ai servizi e retta di assistenza	pag. 10
Allegati	pag.

## 1.0 – Presentazione del Centro Servizi

### 1.1 Breve storia del Pensionato

La Casa di Riposo di Fondazione Pensionato “Livia Cavalieri Gallerani” ONLUS ha origine dalla volontà testamentaria della Sig.ra Livia Cavalieri Gallerani che nel 1946 lasciò tutti i suoi beni per un Pensionato per donne anziane che si trovavano in situazione di disagio e di necessità. Da allora ha sempre svolto la sua attività con impegno e senza scopo di lucro.

### 1.2 Amministrazione e Direzione

L'Ente è amministrato da:

- Un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da un presidente e da quattro consiglieri, in carica per quattro anni, di cui 2 di diritto, e i rimanenti nominati da: 1 dal Vescovo di Bologna, 2 dal Comune di Cento. Esso svolge funzioni di governo e direzione politica.
- Un Collegio dei revisori dei Conti composto da tre membri in carica per quattro anni con funzioni di controllo contabile e finanziario e del rispetto dello Statuto.

### 1.3 La struttura residenziale

Il complesso edilizio si trova in prossimità del Castello della Rocca di Cento in pieno Centro storico, che permette alle Ospiti di mantenere un contatto diretto con la Città, è composto da 2 edifici distinti, collegati tra loro, con due grandi giardini interni che d'estate offrono uno spazio tranquillo dove trascorrere piacevoli pomeriggi immersi nel verde.

La struttura presenta:

Al piano terra sono dislocati gli uffici amministrativi, la cappella, locale infermieristico, la cucina, il refettorio, la dispensa, un locale per il podologo e il parrucchiere, la guardiola, le sale polivalente dedicate alle attività ludico-ricreative degli Ospiti e alle visite dei parenti.

Al primo e secondo piano di entrambi gli edifici sono collocate le camere, prevalentemente singole, delle

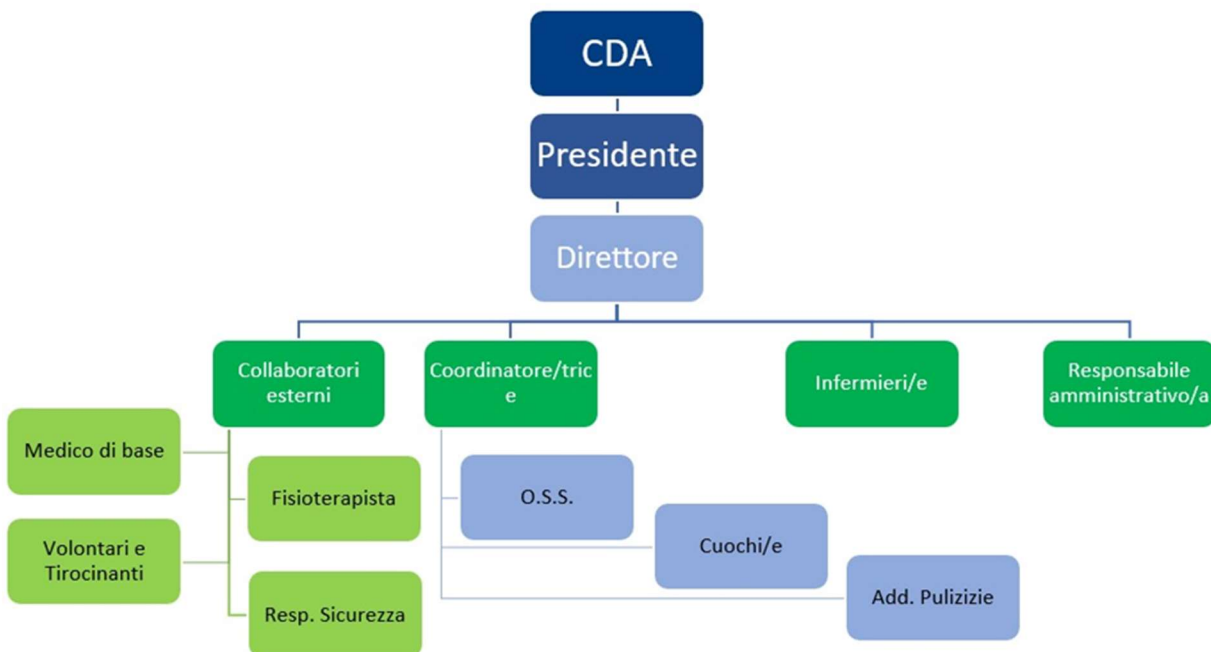
ospiti e i bagni di servizio. Tutte le camere sono dotate di apparecchio telefonico e presa T.V. I letti sono ad altezza e regolazione variabile attuata elettricamente e provvisti di sponde a scomparsa; ciascun posto letto è attrezzato con un dispositivo di chiamata individuale e punto luce personale. Le stanze sono predisposte per offrire la possibilità di consumare i pasti agevolmente a letto.

I locali in mansarda sono dedicati alla zona servizio lavanderia e agli spogliatoi per i dipendenti. I corridoi e gli spazi comuni sono forniti di corrimano e di appositi presidi antincendio e con dispositivi di chiamata. Le attrezzature tecnologiche possiedono la prevista certificazione “CE”.

Tutta la struttura è dotata di un sistema riscaldamento e di condizionamento

#### 1.4 Il Modello Organizzativo del Pensionato

#### ORGANIGRAMMA



## 2.0 - La Missione

La Fondazione Pensionato “Livia Cavalieri Gallerani” Onlus è una struttura socio-assistenziale a carattere residenziale e/o per soggiorno temporaneo di sollievo a breve o lungo termine che, senza perseguire finalità di lucro, accoglie ed assiste persone anziane, autosufficienti e non con non-autosufficienza lieve, con il compito di:

- 1) fornire accoglienza ed adeguata assistenza a persone anziane per le quali non sia possibile la permanenza nel proprio alloggio e/o nucleo familiare;
- 2) fornire un ambiente confortevole e stimolante, nel rispetto della autonomia individuale, favorendo la partecipazione delle Ospiti e dei loro congiunti alla vita della struttura;
- 3) favorire i rapporti degli Ospiti con l'esterno e l'apporto del volontariato dei cittadini singoli ed associati.

Essa garantisce e tutela tutti i diritti del vivere civile, espressamente:

- diritto alla vita,
- diritto di cura e assistenza,
- diritto di prevenzione,
- diritto di protezione,
- diritto di informazione,
- diritto di partecipazione,
- diritto di espressione,
- diritto di critica,
- diritto di pensiero e di religione.

### 3.0 – L’Offerta dei servizi

#### Soggiorno residenziale

Tale servizio è offerto a 35 Ospiti anziani che per le condizioni psico-fisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio. La Casa offre ospitalità residenziale e prevede l’accoglienza per un periodo a tempo indeterminato. In base ai bisogni del singolo ospite nell’ambito dei servizi offerti vengono proposti molteplici interventi (di seguito descritti) definiti attraverso l’apporto di più professionisti, al fine di garantire il miglior livello di vita della persona.

#### Soggiorno temporaneo

Nell’ambito della disponibilità globale, è disponibile anche un servizio per anziani temporaneamente non autosufficienti per fratture o altro ma gestibili dalla nostra organizzazione, o di sollievo a familiari assenti per ferie o altri impegni, che per un periodo breve e transitorio necessitano di cure ed assistenza non erogabili a domicilio. Il servizio si pone obiettivi sociali perché consente periodi di sollievo per quelle famiglie che vivono situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso. La casa offre un servizio residenziale con presa in carico totale dell’ospite nel periodo concordato; attraverso programmi specifici si mira a garantire il miglior livello di vita possibile della persona.

## SOGGIORNO RESIDENZIALE E TEMPORANEO

### 3.1 - I SERVIZI SPECIFICI

#### 3.1.1 - Il Servizio di Assistenza Sociale

Il servizio è svolto dalla Segreteria Amministrativa e dalla Responsabile dei servizi assistenziali, che si pongono l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'accoglienza temporanea, definitiva o in regime diurno. A tal fine:

- forniscono tutte le informazioni necessarie riguardanti la procedura, la documentazione e la modulistica da predisporre per l'accesso ai servizi offerti;
- curano la fase dell'ingresso nel Pensionato in modo che l'anziano venga conosciuto nella sua singolarità e unicità e adeguatamente accolto;
- favoriscono la partecipazione dei familiari alla vita del Pensionato e cura le relazioni con i servizi sociali dei comuni di provenienza degli ospiti;
- svolgono attività di segretariato sociale.

#### 3.1.2 – Il Servizio di assistenza alla vita quotidiana

Il servizio assistenziale è garantito quotidianamente dagli Operatori Socio Sanitari in possesso di specifico attestato di qualifica professionale, coordinati dalla Responsabile dei servizi assistenziali.

Per ogni Ospite viene redatto il modulo P.A.I. (Piano assistenziale Individuale) aggiornato periodicamente. Esso è il progetto personalizzato di ospitalità per ciascun ospite. Viene definito in un incontro con il contributo di tutte le figure professionali operanti in struttura durante il quale, in base ai bisogni rilevati, vengono definite le tipologie di intervento, le modalità da seguire e le professionalità coinvolte al fine di fornire una risposta specifica a misura di ciascun ospite. Tale documento viene aggiornato periodicamente per conferma o ridefinizione del progetto.

Gli Operatori si prendono cura degli ospiti nelle attività della vita quotidiana: igiene, alimentazione, vestizione, mobilizzazione, deambulazione. Terminata la colazione e l'igiene gli Ospiti vengono accompagnate nei luoghi abituali di ritrovo, mentre le Operatrici attendono alle normali operazioni di riordino e pulizia, secondo il programma quotidiano.

Il personale utilizza tecniche e metodologie dirette a tutelare, recuperare e mantenere l'autonomia funzionale, tenuto conto della situazione individuale di ogni Ospite. L'organizzazione interna prevede la compilazione di una Scheda integrale per il passaggio delle informazioni relative alle Ospiti da un turno all'altro.

#### 3.1.3 - Il Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico è svolto da personale in possesso del titolo di studio richiesto dalla normativa vigente



ed è garantito ogni giorno della settimana per le sole ore diurne. Obiettivo degli

infermieri è tutelare la salute degli anziani e prevenire l'insorgere di eventuali malattie attraverso la corretta applicazione delle prescrizioni del medico, la somministrazione di terapie farmacologiche, le medicazioni, la prenotazione di visite specialistiche, i prelievi e quanto necessario nel rispetto del programma terapeutico individuale. Mantengono relazioni e comunicazioni con i familiari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Segnalano tempestivamente ai familiari le condizioni che non permettono la permanenza nella struttura, salvo espressa liberatoria scritta del familiare stesso.

I farmaci sono conservati in apposito armadio chiuso a chiave all'interno dell'ambulatorio e preparati quotidianamente dall'infermiera su prescrizione medica.

#### 3.1.4 - Il Servizio Sanitario e Fisioterapico

L'assistenza medica generica viene garantita alle Ospiti dal proprio medico di medicina generale. In caso di urgenza le Operatrici utilizzano i presidi sanitari pubblici (Guardia Medica e 118).

Il servizio di fisioterapia è fornito, su richiesta dell'Ospite, da Professionisti esterni convenzionati con l'Ente.

#### 3.1.5 – Il Servizio di Animazione e socializzazione

La struttura provvede periodicamente allo svolgimento di specifiche attività di animazione, ricreazione e socializzazione, anche con l'aiuto di personale esterno e/o volontario.

### 3.2 - I SERVIZI ALBERGHIERI E DI CURA DELLA PERSONA

#### 3.2.1 - Il Servizio di ristorazione.

La struttura dispone di cucina interna. Tutti i pasti sono quindi preparati internamente, con prodotti freschi e genuini, nel rispetto delle norme HACCP che disciplinano la preparazione e distribuzione degli alimenti secondo criteri di igienicità e sicurezza.

Il menu è stabilito dal dietologo in collaborazione con la referente dell'area alberghiera nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche per i singoli ospiti in relazione alle specifiche esigenze di salute e alle cure in corso.

E' previsto un menù con cibi semi-fluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione. Il menù settimanale viene portato a conoscenza degli ospiti e familiari nell'apposita bacheca e prevede la scelta tra due primi e due secondi piatti del giorno. In occasione delle principali festività il menù è arricchito da pietanze, dolci e bevande tipiche del periodo o della particolare festa.

Oltre ai pasti principali viene offerta la merenda e bevande a metà mattina e alla sera.

### 3.2.2 - Il Servizio di lavanderia e guardaroba.

Il Pensionato garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria e degli indumenti personali degli Ospiti. Il cambio degli indumenti dell'Ospite è quotidiano e/o secondo necessità, il lavaggio e la stiratura è svolto all'interno della struttura

Il cambio della biancheria piana è settimanale o più frequente secondo necessità. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, teli, tovaglie) sono affidati a ditta esterna.

Per garantire una adeguata disponibilità di indumenti personali è opportuno che ogni Ospite disponga del corredo necessario: l'istituto, al momento della domanda di accesso, fornisce un elenco dettagliato degli indumenti da portare al momento dell'accoglimento dell'Ospite in struttura. Il servizio di lavanderia è compreso nella retta.

### 3.2.3 - Il Servizio del Podologo e del Parrucchiere è a richiesta e non compreso nell'importo della retta.

### 3.2.4 - Il Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti.

Il Pensionato garantisce la pulizia e il riordino degli ambienti. Il servizio viene svolto quotidianamente senza essere di ostacolo alle attività assistenziali secondo apposite procedure documentate. La sanificazione degli ambienti dedicati alla produzione alimentare si svolge secondo le procedure previste dalle norme HACCP.

### 3.2.5 - L'Assistenza religiosa.

L'Ente cura con attenzione l'assistenza religiosa e spirituale degli Ospiti che lo desiderano: all'interno del Pensionato è a disposizione una cappella dove viene celebrata la S. Messa in genere tutte le domeniche e nelle feste religiose di precetto.

### 3.2.6 - Il Volontariato.

In un'ottica di apertura del Centro Servizi al territorio è promossa e favorita la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e di aiuto dell'anziano. L'attività e i volontari devono osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dal Pensionato e viene coordinata dalla Responsabile del servizio assistenziale.

### 3.2.7 - Tutela e partecipazione degli Ospiti e loro familiari.

Il Pensionato riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari come contributo alla qualità della vita e alla efficienza dei servizi offerti favorendo la costituzione di un apposito comitato di

rappresentanza dei famigliari e degli ospiti.

### 3.2.8 - Orari di ricevimento.

Il Pensionato individua gli orari di ricevimento delle figure professionali che vi prestano servizio. Per avere un colloquio con uno dei professionisti è necessario fissare un appuntamento, anche telefonicamente, presso l'Ufficio amministrativo. Gli orari di ricevimento ed i contatti della Struttura sono elencati negli allegati della Carta dei Servizi.

### 3.2.9 - L'autocontrollo

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. Il Pensionato utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che si avvalgono di strumenti adeguati, di personale qualificato e dell'utilizzo di moderne tecnologie per monitorare tutti gli interventi e tutti i processi.

Lo scopo è individuare al meglio le risorse e proporre risposte personalizzate

### 3.2.10 - Reclami

Gli Ospiti e i loro famigliari possono sporgere reclami sui disservizi riscontrati nella Casa.

Queste segnalazioni servono a garantire all'utente il rispetto dei suoi diritti e all' Pensionato per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

## 4.0 – Modalità di accesso ai servizi residenziali

L'accoglimento degli Ospiti avviene su presentazione della Domanda d'ingresso compilata dalla persona interessata e dai parenti di riferimento/Amministratore di sostegno, su apposito modello allegato alla presente sotto la lettera A).

## 5.0 – Retta di assistenza

Le rette di assistenza sono determinate dal Consiglio di Amministrazione con proprio atto deliberativo che indica importi, decorrenza e categorie. Tale provvedimento viene assunto in sede di approvazione del Bilancio di Previsione annuale o quando si renda necessario per sopravvenute esigenze.

La retta stabilita dà diritto a tutti i servizi e prestazioni che sono specificatamente indicate nella presente Carta dei Servizi.

Non sono invece ricomprese le seguenti spese specifiche che pertanto resteranno a totale carico dell'Ospite o dei parenti:

- spese e ticket sanitari per visite specialistiche, farmaci o pannoloni oltre il normale assortimento fornito dalla A.U.S.L.,
- Spese di viaggio personali o per trasporti da e per l'ospedale, un Centro specializzato, ambulatori o altro,
- servizio di manicure, pedicure, parrucchiere, estetista ecc.,
- spese di lavanderia esterna relative agli indumenti pesanti e ai capi che necessitano di lavaggio a secco.

### 5.1 – Modalità di pagamento.

La retta stabilita deve essere versata alla Fondazione secondo le seguenti scadenze:

- al momento dell'ammissione presso la struttura sarà effettuato il pagamento anticipato della retta per i primi 30 giorni di permanenza;
- In caso di uscita anticipata non si dà luogo a restituzione della retta.
- successivamente l'importo della retta deve essere versato mensilmente entro i primi 5 giorni del mese di riferimento.

Il pagamento dovrà avvenire esclusivamente con bonifico bancario sul conto corrente che sarà comunicato al momento dell'ingresso, unitamente al prospetto delle rette, indicando il nome dell'Ospite ed il mese di riferimento.

### 5.2 – Certificazione spese per assistenza medica e sanitaria.

L'amministrazione del Pensionato rilascia annualmente, utilizzando i criteri individuati dalla Regione Emilia Romagna con deliberazione di Giunta n. 477 del 12/04/1999 una Certificazione attestante l'importo delle spese connesse all'assistenza medica generica e all'assistenza specifica sostenute all'interno della retta di assistenza.

Tale certificazione sarà utilizzabile ai fini delle deduzioni fiscali previste dalla vigente normativa (art. 10, comma 1, lett. B del DPR 917/86 e successive modificazioni).

## 6.0- Allegati

- A – Domanda d'ingresso;
- B – Regolamento interno;
- C – Contratto di accoglimento;
- D – Modulo segnalazione reclami;
- E – Domanda di recesso del rapporto.