

# CARTA DEI SERVIZI

Struttura residenziale per anziani

## Principi fondamentali

L

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

La Casa di Riposo eroga servizi a persone anziane, autosufficienti, 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 nella Casa di Riposo si ispira a criteri di giustizia, obiettività, imparzialità e di tutela della dignità della persona.

La Casa di Riposo assicura la continuità e la regolarità delle cure.

### Continuità

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

### Efficacia ed efficienza

La Casa di Riposo garantisce all'ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa, garantisce la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate.

### La partecipazione

## Indice

1	Presentazione del Centro Servizi .....	pag.3
1.1	Breve storia della Casa di Riposo	
1.2	Amministrazione e Direzione	
1.3	La struttura residenziale	
1.4	Il modello organizzativo della Casa di Riposo	
2	La missione.....	pag. 5
3	L'offerta dei servizi.....	pag. 6
4	Modalità di accesso ai servizi e retta di assistenza.....	pag. 10
5	Allegati .....	pag. 12

## 1.0 Presentazione del Centro Servizi

### 1.1 Breve storia della Casa di Riposo

La Casa di Riposo di 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.

Dal 14/01/2016, con riunione straordinaria presso il Notaio G. Giorgi, sono ammesse anche persone di sesso maschile.

### 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 ed è composto da 2 edifici distinti, collegati tra loro, con un grande giardino interno che d'estate offre uno spazio tranquillo dove trascorrere piacevoli pomeriggi immersi nel verde.

La struttura presenta:

Al piano terra sono dislocati gli uffici amministrativi, lo studio infermieristico, la cucina, la cappella, un locale per il podologo, il parrucchiere, la sala polivalente dedicata alle attività

ludico-ricreative e al soggiorno degli ospiti e dei loro visitatori, la zona servizio, con lavanderia, dispensa, guardiola e spogliatoi.

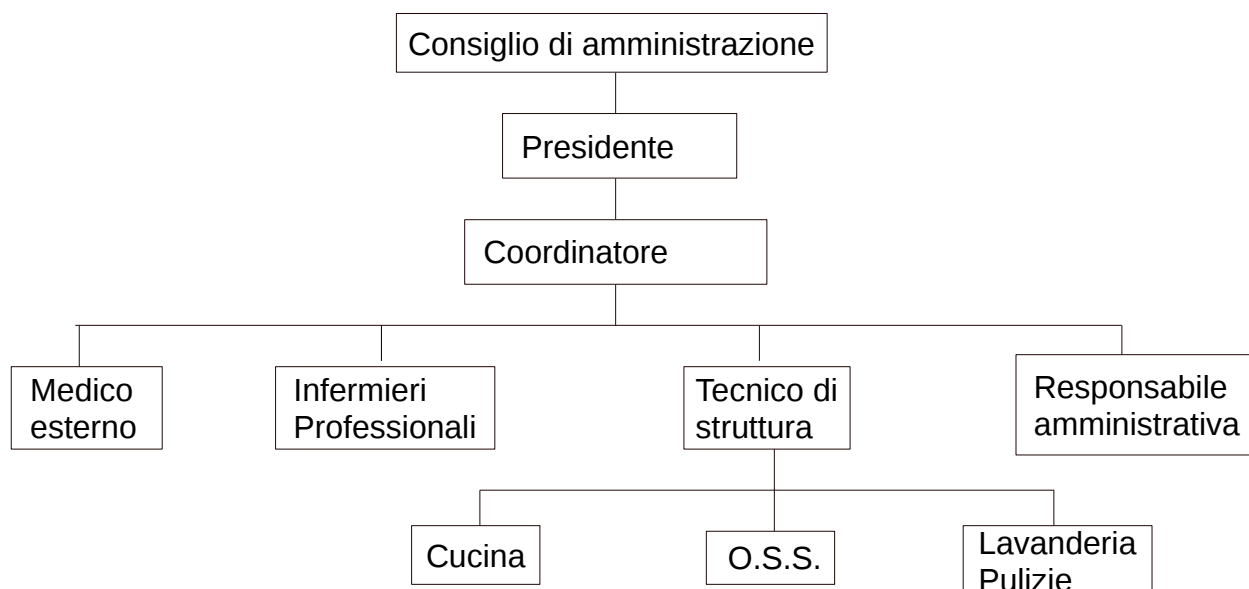
Al primo e secondo piano di entrambi gli edifici sono collocate le camere, prevalentemente singole, delle ospiti e i bagni di servizio. Tutte le camere sono dotate di apparecchio telefonico e presa T.V.

I letti sono ad altezza e regolazione variabile attuata elettricamente e provvisti di spondine 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 corridoi e gli spazi comuni sono forniti di corrimano e di appositi presidi antincendio. Le attrezzature tecnologiche possiedono la prevista certificazione "CE".

Tutta la struttura è dotata di un sistema di condizionamento.

#### 1.4 - Il Modello Organizzativo della Casa di Riposo.

##### 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 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 degli 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 32 Ospiti anziani che per le condizioni psicofisiche o sociali non possono essere assistiti a domicilio. La casa offre ospitalità residenziale e prevede l'accoglienza per un periodo 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.

### I SERVIZI SPECIFICI

#### Il Servizio di Assistenza Sociale

Il servizio è svolto dal **Responsabile di Assistenza**, che si pone l'obiettivo di fornire le informazioni relative all'accoglienza temporanea, definitiva o in regime diurno. A tal fine :

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

#### 1 – 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.

Per ogni Ospite viene redatto il P.A.I. 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, abbigliamento, mobilitazione, deambulazione.

Terminata la colazione e l'igiene gli Ospiti vengono accompagnati 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.

#### 2 - Il Servizi 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 8 ore, su due turni. 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 famigliari degli ospiti per ciò che si riferisce alle loro necessità di carattere sanitario. Segnalano tempestivamente ai famigliari le condizioni che non permettono la permanenza nella struttura, salvo espressa liberatoria scritta del famigliare stesso.

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

### 3 - Il Servizio Medico

3.1 - 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.

3.2 – Il servizio di fisioterapia e fisiologia è fornito, su richiesta dell'Ospite, da Professionisti esterni.

### 4 – Il Servizio di Animazione e socializzazione.

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

## I SERVIZI ALBERGHIERI E DI CURA DELLA PERSONA

### 5 - 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 menu con cibi semi-fluidi per ospiti con problemi di masticazione e/o di deglutizione. Il menu settimanale viene portato a conoscenza degli ospiti e famigliari 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.

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

La Casa di Riposo garantisce il servizio di lavanderia e guardaroba della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti, svolto all'interno della struttura. Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, teli, tovaglie) sono affidati a ditta esterna. Il cambio della biancheria dell'ospite è quotidiano e/o secondo necessità. Il cambio della biancheria piana è settimanale o più frequente secondo necessità.

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 (allegato n.1). Il servizio di lavanderia è compreso nella retta.

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

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

La Casa di Riposo 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.

#### 10 - L'Assistenza religiosa.

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

#### 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 dei volontari deve osservare i requisiti di legge e le disposizioni stabilite dalla Casa di Riposo e viene coordinata dal responsabile del servizio.

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

La Casa di Riposo riconosce e valorizza la partecipazione degli ospiti e dei loro famigliari 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.

#### Orari di ricevimento.

La Casa di Riposo 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.

#### L'autocontrollo

Per garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati occorre controllarli. La Casa di Riposo utilizza sistemi di controllo dei propri servizi che si avvalgono di moderne tecnologie per monitorare tutti gli interventi e tutti i processi.

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

4.

#### 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 alla Casa per conoscere e comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere possibili miglioramenti del servizio erogato.

### 4 - Modalità di accesso ai servizi residenziali

L'accoglimento degli Ospiti avviene su presentazione della Domanda di ricovero compilata dalla persona interessata o dal parente di riferimento, su apposito modello allegato alla presente sotto la lettera A), con allegato lo specifico consenso previsto dalla normativa privacy.

### 5 – R e t t a 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.S.L.,
- Spese di viaggio personali o per trasporti da e per l'ospedale, il Centro specializzato, ambulatori o altro,
- servizio di manicure, pedicure, parrucchiere, estetista ecc.,
- spese di lavanderia 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 giorni che mancano al compimento del mese in corso,
- successivamente l'importo della retta deve essere versato mensilmente in via anticipata entro i primi 10 giorni del mese di riferimento.

Il pagamento dovrà avvenire esclusivamente con bonifico bancario presso la Cassa di Risparmio di Cento Spa sul conto corrente n.1361822 - IBAN IT20 P 0611523400000001361822 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 - Allegati

- A – Domanda di ammissione;
- B – Regolamento interno;
- C – Schema contratto di accoglimento;
- D – Modulo segnalazione reclami;
- E – Domanda di recesso del rapporto.