

FONDAZIONE FILIPPO MANTOVANI

*Corso Italia 367 – 44047 Mirabello Terre del Reno (Fe)
CF 00363600388 – P.IVA 00131610388*



FONDAZIONE "FILIPPO MANTOVANI"
CASA DI RIPOSO
MIRABELLO
TEL. 0532 847482

CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di informazione, agile e trasparente, al servizio dell'utenza per conoscere i diritti e le condizioni di erogazione dei vari servizi offerti e le attività svolte dalla nostra struttura e vuole essere un'utile guida per gli ospiti e i loro familiari.

Obiettivo fondamentale è quello di rispondere al meglio ai bisogni attraverso l'informazione, la trasparenza e la partecipazione per un continuo miglioramento della qualità delle prestazioni, in relazione alle esigenze di ogni singolo utente.

Il Consiglio d'Amministrazione

INDICE

1. Premessa	3
2. Politica del servizio	4
3. I servizi erogati nella Residenza	5
4. Accesso e dimissioni	9
5. Regole del Servizio	10
6. Retta	12
7. Diritti e doveri	14
8. Responsabilità della struttura	15
9. Organizzazione del servizio	16
10. Ruoli Professionali	17
11. Collaborazione con la famiglia	19
12. Verifica della qualità	20
13. Suggerimenti e reclami	20
14. Integrazione territoriale	20

1. PREMESSA

Nel nostro Paese è in atto da tempo un'opera di trasformazione volta a porre al centro il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri, sanciti dalla Carta Costituzionale e dalle norme dalla stessa discendente.

Le numerose leggi finalizzate a rendere meno burocratico il funzionamento degli uffici, a renderli luoghi dove si trovano chiare risposte ai problemi, dove persone altamente professionalizzate si mettono al servizio dei più deboli e bisognosi, possono trovare piena realizzazione solamente a fronte di un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che il servizio lo chiedono (i cittadini), sia coloro che lo erogano (gli operatori).

In questa logica le “Carte dei Servizi” hanno la potenzialità per rendere i diversi attori del servizio pubblico consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri obiettivi, dei propri diritti e doveri, siano essi pubblici o privati, fondazioni, società non a scopo di lucro, aventi il fine di una comune e pubblica utilità.

Soprattutto le norme attinenti alla carta dei servizi sociali, intesa e realizzata come “Carta per la cittadinanza sociale”, non si limitano a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma vengono a caratterizzarsi come percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione della cittadinanza attiva.

Di particolare rilevanza è il processo di costruzione delle carte.

In primo luogo esso costituisce una preziosa occasione di coinvolgimento della collettività, con la quale potranno essere confrontati i principi cui si ispirano le strategie di offerta, negoziati gli standard di qualità e gli strumenti in caso di mancato rispetto.

Così facendo si potrà dar corpo all'affermazione secondo la quale le carte costituiscono un “patto” tra le istituzioni e i cittadini. In secondo luogo, la loro costruzione costituisce una preziosa occasione di verifica, all'interno delle Amministrazioni, dello stato dei servizi sociali e delle possibilità di miglioramento, dando così corpo all'affermazione secondo la quale le carte costituiscono uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa.

2. POLITICA DEL SERVIZIO

La civiltà di una Nazione, si misura dalle forme di tutela che riesce a predisporre nei confronti dei soggetti più deboli: tra questi, gli anziani, che affetti da patologie invalidanti oppure incapaci, per età o per mancanza di aiuti, di vivere autonomamente, meritano cure e servizi che si pongano l'obiettivo di preservarne le capacità fisiche e relazionali residue, in ambienti che garantiscano dignità, rispetto della persona, umanità. Il XX secolo ha rappresentato un cambiamento fondamentale nella cura ed assistenza degli anziani, passando da un sistema millenario basato sulla carità e la beneficenza ad un modello fondato sui diritti della cittadinanza. Diritto alla salute ed al "ben essere" sono sanciti sia costituzionalmente che da molte leggi, che diventano realtà attraverso l'impegno quotidiano di molti soggetti, dagli operatori agli ospiti stessi, dai parenti ai volontari.

La Casa di Riposo è una struttura residenziale, a carattere socio-assistenziale e socio-sanitario ed accoglie anziani ed adulti autosufficienti e/o parzialmente autosufficienti che decidono di vivere in un ambiente più protetto e assistito rispetto alla propria abitazione.

Offre ospitalità, assistenza alberghiera e tutelare, aiuto nelle attività quotidiane, assistenza infermieristica, attività di sostegno, occasioni di vita comunitaria, programmi di riattivazione, socializzazione e animazione al fine di recuperare e mantenere capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali e prevenire ulteriore perdita di autonomia.

Le prestazioni erogate mirano a:

- offrire benessere all'ospite e concorrere a garantirne una buona qualità di vita;
- promuovere un contesto relazionale positivo e soddisfacente sia all'interno che all'esterno della struttura per favorire la costruzione di legami affettivi significativi;
- prendersi cura degli ospiti attraverso interventi socio-assistenziali, sanitari, riabilitativi e animativi volti all'acquisizione, al recupero o al mantenimento delle autonomie personali e delle abilità fisiche, cognitive e relazionali;
- incentivare il processo d'integrazione con la realtà territoriale per facilitare la socializzazione e la comunicazione.

La Casa di Riposo opera inoltre, al fine di mantenere ed estendere i rapporti degli ospiti con i familiari, con gli amici e con il tessuto sociale favorendo momenti di incontro e socializzazione.

A tal fine, riconoscendone il valore e l'essenziale contributo, gli operatori collaborano anche con gruppi, associazioni di volontariato o cittadini singoli che prestano le loro attività all'interno della struttura. I volontari operano secondo le direttive e previa autorizzazione del Coordinatore responsabile della Casa di Riposo, per armonizzare la loro attività con le altre del servizio.

3. I SERVIZI EROGATI NELLA RESIDENZA

La nostra struttura accoglie anziani che, per ragioni di salute o per motivi familiari, non possono più risiedere presso il proprio domicilio e si prende cura dei suoi ospiti non solo erogando loro servizi di tipo sanitario e socio-assistenziale, ma anche rendendo piacevole il loro soggiorno sia da un punto di vista umano, conferendo centrale importanza alla relazione che può instaurarsi tanto nel gruppo degli ospiti, quanto tra i soggiornanti ed il personale che opera all'interno della casa di riposo.

La Casa di Riposo dispone di stanze doppie o triple

Ciascun alloggio è dotato campanello di chiamata in caso di bisogno, di letto, comodino, armadio, poltroncina, ed è inoltre possibile disporre di arredi e suppellettili personali, compatibilmente con lo spazio a disposizione e senza pregiudicare la possibilità di agevole movimento, nel rispetto degli altri ospiti e previa autorizzazione del Coordinatore responsabile.

L'ospite può inoltre installare apparecchi radiofonici di proprietà, se di dimensioni accettabili e compatibili con la configurazione dell'alloggio; l'uso degli stessi non deve in ogni caso arrecare disturbo alla comunità.

Sono, inoltre, presenti all'interno della Casa di Riposo spazi comuni quali sala da pranzo, soggiorni a piano terra, cortile e giardino esterno e detti spazi sono utilizzabili dagli ospiti e dai loro familiari nel rispetto della presente Carta dei Servizi.

In particolare la Casa di Riposo garantisce:

- a) assistenza alla persona, supporto e stimolazione delle funzioni connesse alle attività primarie della vita quotidiana;
- b) assistenza infermieristica in relazione ai piani di assistenza individualizzati;
- c) attività di animazione a carattere ricreativo e culturale, di socializzazione e di terapia occupazionale;
- d) servizio di ristorazione;

- e) servizio di pulizia;
- f) assistenza religiosa.

VITTO

Tutti gli ospiti hanno un uguale trattamento rispetto al vitto. I pasti vengono confezionati dalla cucina situata nella Casa di Riposo e in adiacente struttura secondo il menù stabilito approvato dall'ASL di competenza.

Variazioni al menù o diete speciali sono garantite previa presentazione di certificato medico o su indicazione del personale infermieristico della Struttura.

I pasti, salvo casi straordinari, vengono serviti presso la sala da pranzo.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La Casa di Riposo riconosce l'importanza di una presenza religiosa e di conforto spirituale per gli ospiti. All'interno della Struttura è situata la chiesetta. La partecipazione alle attività religiose, avviene nel rispetto delle scelte individuali.

ORARI DEL SERVIZIO

La Casa di Riposo è un servizio residenziale, aperto 24 h su 24 h, tutti i giorni dell'anno.

L'organizzazione della giornata segue necessariamente un ritmo che si ripete quotidianamente ed è scandita da momenti e appuntamenti definiti ma è anche flessibile e modificabile per rispondere al meglio alle esigenze individuali degli ospiti.

Le prestazioni erogate e le attività strutturate sono documentate attraverso appositi strumenti (relazioni, consegne scritte, verbali, diari, immagini...).

Sono predisposti piani di lavoro giornalieri, settimanali o mensili per le diverse figure professionali dell'équipe multidisciplinare che concorrono all'erogazione del servizio.

FONDAZIONE FILIPPO MANTOVANI

Corso Italia 367 – 44047 Mirabello Terre del Reno (Fe)
CF 00363600388 – P.IVA 00131610388

GIORNATA TIPO

07.00/08.30	Sveglia degli ospiti, supporto a chi lo necessita per igiene e vestizione, bagni giornalieri. da lunedì a domenica, pulizia e riassetto di tutte le stanze e degli ambienti comuni.
08.30	Colazione agli ospiti e somministrazione terapia farmacologica.
09.30/12.00	Idratazione ospiti con bibite o succhi. Eventuali attività occupazionali, ricreative e di socializzazione o passeggiate all'esterno come da programmazione mensile delle attività di animazione.
12.00	Distribuzione pranzo e somministrazione terapia farmacologica.
13.00/14.00	Supporto a chi lo necessita per il riposo pomeridiano.
14.00/16.00	Monitoraggio pressione arteriosa e saturazione. Supporto alzata degli ospiti che lo necessitano dal riposo pomeridiano.
16.00/18.00	Distribuzione merenda. Attività di animazione o ginnastica dolce di gruppo o trattamenti individuali in base alla programmazione.
18.00	Distribuzione cena in sala da pranzo e somministrazione terapia farmacologica.
20.00/22.00	Supporto a chi lo necessita per il riposo notturno. Somministrazione terapia farmacologica e tisane. Monitoraggio e sorveglianza ospiti.
22.00/07.00	Riposo notturno. Monitoraggio e sorveglianza ospiti.

FONDAZIONE FILIPPO MANTOVANI

*Corso Italia 367 – 44047 Mirabello Terre del Reno (Fe)
CF 00363600388 – P.IVA 00131610388*

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO	Via Argine Vecchio, 33 44047 TERRE DEL RENO - LOC. MIRABELLO (FE)
Tel.	0532/847482
Posta elettronica	direzione@fondazionefilippomantovani.it
Sito internet	in fase di predisposizione
RESPONSABILE della struttura	Presidente della Fondazione “Filippo Mantovani” (riceve su appuntamento che va richiesto al numero della struttura)
UFFICIO INFORMAZIONI	aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 Tel. 3661825704
ORARIO VISITE PARENTI	Ogni anziano può ricevere visite da parte di familiari nelle ore diurne dalle ore 10,30 alle 11,30 e dalle ore 15,00 alle 17,30, previo accordo e richiesta preventiva.
SPAZI ESTERNI ATTREZZATI	Ampio giardino piantumato ed attrezzato.
POSTI LETTO	n. 24
CAMERE	Il numero delle stanze è pari a 9
SALE COMUNI	3
SALE DA PRANZO	1
DISTRIBUTORI AUTOMATICI	presenti
INFERMERIA	1 infermeria
BAGNI ATTREZZATI	6 bagni ad uso degli ospiti di cui 4 con doccia
LOCALE PER IL CULTO	Chiesa al primo piano in cui si celebrano messe legate al culto cattolico.

È tassativamente vietato fumare nei locali e spazi interni della residenza.

Eventuali trasgressioni saranno sanzionate a norma di legge.

FARMACI:

I signori ospiti non possono detenere personalmente farmaci e i parenti o chi per loro non possono introdurre in struttura alcun genere di farmaco perché, in aggiunta alla terapia prescritta dai medici, possono risultare pericolosi.

I farmaci non convenzionati necessari sono a carico dell'ospite

4. ACCESSO E DIMISSIONI

Per essere ammessi alla Casa di Riposo occorre presentare domanda direttamente presso gli uffici della Struttura. I moduli necessari possono essere ritirati presso gli uffici stessi; vanno compilati con precisione in ogni sezione, sottoscritti e corredati di tutti i necessari certificati sanitari, anagrafici e reddituali richiesti. È facoltà della Direzione della Casa di Riposo richiedere periodicamente i certificati e i documenti che hanno scadenza e necessitano di essere rinnovati.

Entro un giorno dalla data di comunicazione della disponibilità del posto letto, il richiedente è tenuto a confermare la volontà di ingresso e a provvedere al versamento della prima retta e del 50% della retta iniziale quale contributo alle spese generali e alla conferma del posto letto; trascorso tale periodo il Coordinatore responsabile della Casa di Riposo si ritiene libero di proseguire nelle chiamate secondo la lista d'attesa. L'ingresso effettivo dell'ospite in Casa di Riposo può avvenire anche successivamente, previo accordo con il Coordinatore.

L'inserimento in Casa di Riposo è subordinato ad un periodo di prova di 30 giorni al fine di valutare la capacità di adattamento dell'ospite, prevenire l'eventuale insorgenza di problemi di integrazione e socializzazione e verificare l'adeguatezza della tipologia di Struttura rispetto alle necessità dell'ospite stesso.

In caso di dimissione durante il periodo di prova la retta è dovuta.

L'ospite può essere dimesso per:

- morosità nel pagamento della retta;
- aggravamento delle condizioni psico-fisiche (trascorsi i 30 gg dalla comunicazione, l'ospite dovrà lasciare la Casa di Riposo. In caso contrario, la tariffa giornaliera passerà da euro 65 ad euro 80);
- comportamento non rispettoso delle norme previste nella Carta dei Servizi, gravi mancanze o allontanamento dalla Casa di Riposo senza preavviso;
- sua volontà e/o dei suoi familiari;
- decesso.

La ravvisata necessità di dimissione di un ospite da parte della Casa di Riposo viene comunicata per iscritto all'ospite e/o ai suoi familiari e avviene nei tempi da concordare caso per caso e comunque non oltre 30 giorni.

In assenza di familiari, viene avvisato il servizio sociale territoriale interessato e di competenza.

Ogni comunicazione di dimissione avanzata direttamente dall'ospite o dalla famiglia è accolta; deve essere presentata per iscritto al Coordinatore responsabile della Casa di Riposo con almeno 30 giorni di preavviso e deve essere rigorosamente rispettata per ragioni di carattere organizzativo.

Al momento della dimissione è facoltà dell'ospite, o dei familiari autorizzati, richiedere la documentazione sanitaria dello stesso in possesso della Casa di Riposo. La richiesta deve essere redatta in forma scritta e consegnata al Coordinatore della Casa di Riposo.

5. REGOLE DEL SERVIZIO

Agli ospiti e ai familiari è richiesto il rispetto di alcune regole di convivenza:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;
- osservare le regole di igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato il proprio alloggio e i locali comuni, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano installate ed adeguarsi alle richieste del Coordinatore responsabile al fine di garantirne il perfetto utilizzo;
- segnalare al personale l'eventuale cattivo funzionamento degli impianti e delle apparecchiature dell'alloggio; è vietata la riparazione o la manomissione da parte di persone non autorizzate;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nell'alloggio per provvedere a controlli diurni e notturni, assistenza, pulizie e riparazioni nonché di verifica generale di osservanza delle regole accettate con l'ingresso in struttura;
- non installare negli alloggi stufe, fornelli elettrici o di altro tipo, frigoriferi;
- non fumare all'interno dell'alloggio e degli altri locali della Casa di Riposo;
- rispettare la presente Carta dei Servizi.

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto e comprensione; possono rivolgersi al Coordinatore responsabile della Casa di Riposo per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche.

Non è possibile, inoltre, pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità della Casa di Riposo e/o avanzare altre richieste in cambio di mance ed omaggi.

L'ospite è tenuto a risarcire i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

All'ospite non è inoltre permesso di:

- **portare animali nella Casa di Riposo;**
- **stendere capi di biancheria alle finestre e nei locali comuni;**
- **porre vasi di fiori o altri oggetti sui davanzali e gettare rifiuti, pane, carta, sigarette o altro dalle finestre e dai balconi;**
- **utilizzare apparecchi rumorosi che possano dare disturbo agli altri ospiti;**
- **tenere in camera cibi deteriorabili od olezzanti;**
- **gettare acqua, immondizie od altro fuori dagli appositi siti o recipienti;**
- **versare nei sanitari dei bagni materiali di qualsiasi genere che possano otturarli o nuocere al buono stato delle condutture;**
- **asportare dai locali comuni e dalle stanze oggetti che costituiscono il corredo degli stessi;**
- **tenere farmaci o alimenti nell'alloggio, se non previa autorizzazione del Coordinatore.**

ASSEGNAZIONE DEL POSTO LETTO

Il Coordinatore, durante la permanenza dell'ospite presso la Casa di Riposo, ha facoltà di trasferire lo stesso in un alloggio diverso da quello assegnato all'atto dell'ingresso, qualora sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria o dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'ospite stesso.

CUSTODIA VALORI

La Casa di Riposo non si assume responsabilità alcuna per furti o smarrimenti di denaro o oggetti e valori conservati dagli ospiti e declina ogni responsabilità per danni che possano derivare, senza Sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.

6. RETTA

La retta di soggiorno viene determinata annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione e, in caso di variazioni, portata a conoscenza degli ospiti e dei loro familiari tramite comunicazione scritta 10 giorni prima dell'entrata in vigore. La retta deve essere versata in forma anticipata entro il giorno 10 di ogni mese a mezzo bonifico bancario con accredito sul conto corrente comunicato dalla Casa di Riposo, o pagata con assegno presso gli uffici della Casa di Riposo.

Il mancato pagamento della retta entro la data stabilita determina la messa in mora dell'ospite. Trascorso un termine di 20 giorni dalla scadenza, qualora la retta non venisse corrisposta, la Fondazione promuove le dimissioni dell'ospite, salvo restando ogni azione legale per il recupero delle somme dovute.

Nel caso in cui l'ospite abbia necessità di essere ricoverato temporaneamente in altre strutture sanitarie ed ospedaliere, i giorni di assenza dalla casa di riposo non verranno rimborsati

In caso di dimissioni dell'ospite sia volontarie o richieste dalla Casa di Riposo, la retta mensile corrente non verrà rimborsata

ATTIVITA' COMPRESSE NELLA RETTA

La Casa di Riposo fornisce ai propri ospiti:

- servizio alberghiero comprensivo di alloggio, vitto, biancheria da camera e da bagno con annesso servizio lavanderia e guardaroba;
- servizio di assistenza tutelare diurna e notturna secondo gli standard di assistenza previsti dalle norme vigenti;
- servizio di assistenza infermieristica in base ad una presenza programmata;
- servizio telefonico garantito attraverso l'apparecchio installato all'interno della Casa di Riposo;
- attività ricreative e culturali.
- barbiere/parrucchiera
- servizio di deblistering
- pedicure e manicure

LA RETTA ESCLUDE

E SONO CONSIDERATI SERVIZI EXTRA:

- presidi per incontinenza
- COSTO DELLE PRESTAZIONI INFERMERISTICHE EXTRA
 - Medicazione complessa (tagli, ulcere etc) euro 14
 - Sostituzione/posizionamento catetere vescicale (euro 20) + kit cateterismo e catetere foley (20 euro)
 - Terapia endovenosa (euro 25)
- onorari e compensi diversi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni diverse da quelle fornite dalla struttura direttamente;
- protesi, ausili e attrezzature personali anche a carattere sanitario fornite dall'Azienda U.S.L. secondo le normative vigenti;
- spese per l'acquisto di farmaci e medicinali non a carico del Servizio Sanitario Nazionale;
- spese per medicine non convenzionate
- spese funerarie in caso di decesso dell'ospite che sono a totale carico dei familiari o tutori.

DIRITTI E DOVERI

L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni personali, politiche, filosofiche e religiose.

Gli operatori si impegnano a prestare attenzione alle richieste degli ospiti e ai loro bisogni e li assistono tutelandone la riservatezza e la privacy. L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

In caso di incapacità dell'ospite, tali informazioni possono essere rese al familiare di riferimento.

La Fondazione "Filippo Mantovani" adotta le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente nel rispetto della privacy, in base al Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

Gli ospiti sono invitati a mantenere con il personale della Casa di Riposo rapporti di reciproco rispetto

e comprensione; sono invitati a rivolgersi al Coordinatore responsabile per segnalare inadempienze del servizio o avanzare richieste specifiche. **Non è consentito in cambio di mance ed omaggi richiedere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di lavoro e dalle finalità della Casa di Riposo.**

L'ospite:

- gode di piena libertà di entrata e di uscita tra le ore 9.00 e le 17.00 con l'obbligo di darne comunicazione, per consentire di garantire adeguate prestazioni assistenziali e tutelari;
- è tenuto a osservare l'orario dei pasti e di rientro serale fissato, salvo casi particolari precedentemente concordati con il Coordinatore responsabile e/o con il personale in servizio;
- deve consumare i pasti presso la sala da pranzo, dove vengono serviti dal personale addetto; in casi particolari è autorizzata la somministrazione del pasto presso l'alloggio;
- in caso di indisposizione o malattia deve prontamente informare il personale che provvede ad intraprendere le misure idonee nel limite delle proprie competenze e responsabilità, affinché venga prestata una assistenza sanitaria adeguata;
- qualora assente alla distribuzione dei pasti, non ha diritto ad alcuna riduzione di retta se non nei casi fissati per assenze di più giorni; può essere disposta la conservazione del cibo se concordato precedentemente con il personale.

7. RESPONSABILITA' DELLA STRUTTURA

La Casa di Riposo non si assume alcuna responsabilità in ordine a ciò che può accadere agli ospiti al di fuori della Struttura.

La Casa di Riposo non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali, pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.

Il personale occupato risponde nell'ambito della normativa vigente sullo stato giuridico del profilo DIRITTI E DOVERI Carta dei Servizi Casa di Riposo professionale posseduto. Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

8. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Piano Assistenziale Individualizzato.

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce, per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) che differenzia e personalizza gli obiettivi e gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Viene redatto dall'équipe della Casa di Riposo dopo un periodo di osservazione e di valutazione del nuovo ospite.

È condiviso con l'ospite o i familiari che ne facciano richiesta. Il P.A.I. è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la mission del servizio e permette la pianificazione e realizzazione delle azioni di cura e delle prestazioni erogate.

La stesura del Piano Assistenziale Individualizzato vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe e periodicamente, ogni sei mesi, viene effettuata la verifica da parte di tutti gli operatori, ognuno per il proprio ruolo e per le proprie competenze.

Il P.A.I. è parte della Cartella di ogni ospite; la consultazione e l'uso sono consentiti per finalità istituzionali e la presa visione da parte di ospiti o familiari, che ne facciano richiesta, è possibile solo nel rispetto delle vigenti norme in materia di privacy.

È inoltre sempre disponibile tutta la documentazione per la consultazione da parte degli Enti preposti alla vigilanza del servizio.

La Fondazione, nel rispetto inderogabile della dignità personale, assicura a tutti gli utenti protezione contro ogni forma di abuso e garantisce operativamente i diritti di informazione, consenso, privacy e non discriminazione.

9. RUOLI PROFESSIONALI

L'attività della Casa di Riposo è affidata ad una équipe di lavoro specializzata.

Il personale che opera nella struttura è composto da diverse figure professionali con ruoli e compiti differenti, tenendo conto delle finalità istituzionali e della potenziale utenza; il rapporto numerico tra gli operatori e gli ospiti è nel rispetto delle normative vigenti.

L'équipe di lavoro è così composta:

Coordinatore del Servizio:

- ✓ è responsabile della pianificazione, supervisione, controllo e monitoraggio del Servizio;
- ✓ dispone l'accesso degli utenti;
- ✓ collabora con le altre figure professionali alla stesura dei P.A.I. e ne controlla la realizzazione e la verifica;
- ✓ è responsabile del coordinamento di tutte le figure professionali presenti, con compiti di indirizzo e controllo del lavoro svolto, di promozione e valutazione della qualità del servizio erogato, di monitoraggio delle attività e degli interventi;
- ✓ è responsabile della stesura dei piani di lavoro e della presenza degli operatori in servizio;
- ✓ è referente per gli ospiti e i loro familiari.

Operatore Socio Sanitario (OSS):

- ✓ assicura assistenza tutelare agli ospiti e aiuto nello svolgimento degli atti quotidiani (igiene della persona, aiuto nell'assunzione dei pasti, vestizione, deambulazione);
- ✓ svolge attività finalizzate al mantenimento delle capacità residue degli ospiti;
- ✓ collabora con le altre figure professionali alla stesura, realizzazione e verifica dei P.A.I. degli ospiti;
- ✓ collabora con gli animatori e allo svolgimento di attività ricreative-culturali e di animazione;
- ✓ è responsabile del tutoraggio degli utenti assegnati (aggiornamento diari, stesura, aggiornamento e verifica dei PAI in collaborazione con le altre figure professionali, pulizia e riordino unità dell'ospite).

Animatori:

- ✓ collabora con le altre figure professionali alla definizione dei P.A.I. con obiettivi finalizzati al mantenimento delle capacità residue degli ospiti, mediante attività occupazionali, ricreative, culturali e di socializzazione;
- ✓ predispone mensilmente la previsione del programma di animazione.

Infermiere professionale (IP):

- ✓ eroga prestazioni infermieristiche e sanitarie agli ospiti (somministrazione terapia farmacologica, piccole medicazioni, monitoraggio peso, P.A. e parametri vitali...);
- ✓ partecipa alla definizione, realizzazione e verifica dei P.A.I.;
- ✓ monitora lo stato di salute degli ospiti;
- ✓ tiene i contatti con i Medici di Medicina Generale degli ospiti e con i familiari.

Personale addetto alla cucina: i pasti per gli ospiti sono confezionati presso le cucine interne della Fondazione nel rispetto delle normative vigenti, dei menù settimanali diversificati, equilibrati e, se necessario, personalizzati su prescrizione medica. Gli operatori addetti alla cucina si occupano inoltre della pulizia e disinfezione dei locali di cucina, degli ordini e del controllo della merce, della compilazione e della conservazione dei moduli di autocontrollo previsti dal manuale HACCP.

Personale addetto ai servizi di pulizia:

- ✓ effettua la pulizia e la disinfezione dei locali e degli arredi compresi gli spazi esterni come da piano di lavoro e programmazione delle pulizie;
- ✓ si occupa di apparecchiare i tavoli, sparecchiare, lavare le stoviglie e riassetare la sala da pranzo.

Assistenza medica: per quanto attiene all'assistenza medica, ogni assistito fa riferimento al Medico di Medicina Generale della struttura (convenzionato con l'Azienda Unità Sanitaria Locale) che ne ha la responsabilità terapeutica, fatta eccezione per le urgenze di competenza dei servizi di Pronto Soccorso. Le modalità operative di assistenza agli ospiti, in caso di manifestazioni/sintomi con potenziale rischio per la vita o la sicurezza, avvengono con l'immediata attivazione di soggetti esterni qualificati (Guardia Medica, 118), la tempestiva informazione ai familiari e la corretta registrazione dell'evento occorso.

10. COLLABORAZIONE CON LA FAMIGLIA

Al fine di fornire un servizio mirato e personalizzato, che tenga conto di individualità, abitudini, caratteristiche e bisogni di ogni ospite, è richiesta la collaborazione dei familiari, attraverso uno scambio periodico di informazioni con gli operatori del servizio.

La partecipazione dei familiari alla gestione del servizio è garantita mediante la possibilità di incontri tra il Coordinatore Responsabile e/o il personale della Casa di Riposo ed eventualmente gli ospiti.

In particolari occasioni legate a circostanze specifiche della vita della Casa di Riposo, sono inoltre proposti ai familiari incontri a carattere assembleare, anche con finalità formative e di approfondimento circa bisogni, problematiche specifiche e progettualità nuove rispetto alla condizione anziana.

Il Coordinatore del servizio, in caso di necessità, concorda con l'utente e/o con i familiari modalità personalizzate di gestione di oggetti personali o di piccole somme di denaro.

Non è prevista nessuna restrizione degli orari di visita da parte di familiari e visitatori, se accordati.

I familiari, parenti e amici possono recarsi presso la Casa di Riposo tutti i giorni della settimana, di norma, negli orari fissati dalla Carta dei Servizi ed in accordo col Coordinatore di Struttura.

I familiari, ove esistano e qualora l'ospite lo necessiti, sono tenuti:

- a fornire all'atto dell'ingresso un corredo personale sufficiente per l'ospite (che verrà etichettato con l'indicazione del numero identificativo dell'ospite);
- al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima;
- all'accompagnamento dell'ospite a visite mediche programmate all'esterno della struttura;
- al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'ospite;
- alla collaborazione con la Casa di Riposo in caso di aggravate condizioni dell'ospite che necessitano assistenza medica, infermieristica ed assistenziale straordinaria.

11. VERIFICA DELLA QUALITA'

La Fondazione promuove periodiche verifiche della qualità percepita e del grado di soddisfazione degli utenti e dei familiari attraverso la somministrazione di specifici questionari. Questa verifica è finalizzata al miglioramento continuo del servizio.

12. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti e i familiari possono far pervenire suggerimenti e/o reclami con diverse modalità:

- inviando una mail all'indirizzo direzione@fondazionefilippomantovani.it;
- chiamando il numero 3661825704.
- Sarà compito del Coordinatore valutare il suggerimento e/o il reclamo, definire la soluzione

e verificarla.

13. INTEGRAZIONE TERRITORIALE

La Casa di Riposo della Fondazione "Filippo Mantovani" è un servizio della rete territoriale e, in quanto tale, assicura l'integrazione con i servizi sociali e sanitari al fine di garantire la continuità del percorso assistenziale degli ospiti.

Si ricercano inoltre modalità di integrazione con altre risorse formali e informali del territorio attraverso la costruzione di una serie di rapporti e collaborazioni con altri enti e associazioni finalizzati a saldare reti di promozione e protezione sociale per rafforzare le risposte che i servizi sociali rivolgono alle persone, agli anziani in particolare.

La Fondazione mira all'obiettivo di mantenere un costante rapporto tra gli ospiti della Casa di Riposo e la realtà esterna, favorendo uno scambio con il territorio.

La volontà di essere una Casa di Riposo aperta si concretizza attraverso la creazione di collaborazioni stabili e strutturate con i gruppi di volontariato, la realizzazione di attività e momenti animativi con altre realtà (ad es. partecipazione a eventi culturali, feste estive, feste cittadine, ...) e la disponibilità ad accogliere all'interno del Servizio associazioni di volontariato, associazioni ricreative etc., nonché allievi delle scuole di formazione o studenti universitari per percorsi di tirocinio.

FONDAZIONE FILIPPO MANTOVANI

Corso Italia 367 – 44047 Mirabello Terre del Reno (Fe)
CF 00363600388 – P.IVA 00131610388

Amministrazione Fondazione “Filippo Mantovani”:

Presidente: Don Gabriele Porcarelli

Direttore Generale: Stefano Breveglieri

[E-mail: direzione@fondazionefilippomantovani.it](mailto:direzione@fondazionefilippomantovani.it)

