

Carta dei Servizi

CASA RESIDENZA E
CASA ALBERGO
**FONDAZIONE PIA CASA
PER ANZIANI MARUFFI**



Maruffi
CASA ALBERGO



BENVENUTI A FONDAZIONE PIA CASA PER ANZIANI MARUFFI

Gentile Signora/e il documento che Le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi della Casa Residenza e Casa Albergo Fondazione Pia casa Maruffi di cui il cui l'intento è far conoscere i servizi che vengono resi all'utenza e le modalità organizzative che li caratterizzano ed in particolare descrive i due servizi che la compongono: una Casa Residenza che può accogliere fino ad un massimo di 56 ospiti non autosufficienti e una Casa Albergo che può accogliere un massimo di 52 ospiti autosufficienti e non autosufficienti di grado lieve.

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale "si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente". La Fondazione Pia Casa Maruffi si impegna ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza coloro che vi accedono.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria richieda, per le caratteristiche dell'utenza, una costante attenzione alla persona e non solo agli aspetti organizzativi, siamo convinti di poter migliorare grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, verrà a segnalarci le difficoltà percepite e gli ambiti di miglioramento.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita

possibile per i nostri utenti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione dei due servizi e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe di
Fondazione Pia Casa Maruffi

LA STRUTTURA

Fondazione Maruffi è una struttura per l'accoglienza sia continuativa che limitata a brevi periodi, durante i quali l'ospite dispone di trattamenti socio-assistenziali, sanitari di base e riabilitativi.

La Casa Albergo e la Casa Residenza Anziani operano nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favoriscono la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.

Un antico palazzo nobiliare di grande pregio architettonico dove, pur essendo in pieno centro storico gli ospiti e famigliari possono godere di una spazio verde ampio e sicuro.

la Struttura è situata in via Roma 103, a Piacenza **all'altezza dei Giardini Merluzzo a pochi passi da Piazza Duomo e dalla centralissima Via XX Settembre.**

La Cra/Casa Albergo Maruffi dispone:

- camere singole e camere doppie con servizi e corredate da un arredamento funzionale
- Sala soggiorno TV
- Sale da pranzo
- Ambulatorio medico ed **ambulatori infermieristici**
- Ampio salone adiacente all'area giardino
- Giardino esterno con spazi ombreggiati e camminamenti
- **Palestra dotata di attrezzature di alto livello**

SPORTELLLO ARGENTO - SILVER COACH

I moduli di ammissione sono a disposizione presso lo Sportello Argento e/o scaricabili dal sito, nella sezione dedicata. Il Silver Coach saprà illustrarvi le modalità di compilazione, rispondere alle vostre domande, e accompagnarvi per una visita della struttura.

- Aiuto immediato alla dimissione ospedaliera
- Ricoveri temporanei
- Personalizzazione del percorso di cura
- Visite mediche specialistiche
- Orientamento per l'individuazione di ausili e attrezzature sanitarie
- Attivazione di servizi assistenziali, riabilitativi e sanitari direttamente al domicilio
- Consulenza fiscale (per rette e spese sanitarie deducibili)
- Consulenza legale e burocratica (dichiarazione d'invalidità e assegno di cura)

Chi è il Silver Coach?

- Il Silver Coach rappresenta l'evoluzione nel processo del “prendersi cura” dell'ospite, in quanto coordina tutti i servizi erogati curandone la personalizzazione.
- Garantisce la creazione di un rapporto dedicato e continuativo con l'ospite e/o i suoi familiari che consenta loro informazione, supporto e possibilità di scelta.

L'ACCOGLIENZA

Il Responsabile **del reparto di destinazione** e il personale in servizio, accolgono il nuovo Ospite e i suoi familiari, una volta definito il giorno dell'ingresso e la tipologia del servizio idonea (se Cra o Casa Albergo).

È sempre consigliato un colloquio preliminare e conoscitivo con i familiari e l'ospite (in particolare nel caso della Casa Albergo). In questa occasione vengono fornite informazioni di massima, viene consegnata per un maggior approfondimento la Carta dei servizi e l'elenco dei documenti utili per la permanenza in struttura e la definizione del contratto.

L'ospite e i parenti vengono successivamente accompagnati alla camera individuata come la più idonea in base alle valutazioni condivise in sede di colloquio preliminare.

Vengono quindi forniti i ragguagli utili sul funzionamento del servizio e vengono esplicitate tutte le informazioni utili alla permanenza all'interno della Casa Residenza /Casa Albergo.

Si prosegue quindi con la sottoscrizione del contratto, con la firma della liberatoria che consente il trattamento dei dati sensibili protetti da Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'accoglienza.

Subito dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto di assistenza individualizzato (PAI) ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere. Anche in questa fase è prevista e auspicata la collaborazione dei familiari. Tutte le attività vengono portate avanti

tenendo conto dei ritmi di vita degli anziani e del loro gradimento.

Se un'attività inserita nel piano di assistenza individuale (PAI) non risultasse gradita, la stessa verrà sostituita da un'altra ritenuta più gradevole, finalizzata sempre alla stimolazione di una determinata funzione, in coerenza con quanto previsto dal PAI.



I NOSTRI SERVIZI

Cosa offriamo

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con l'anziano e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale individualizzato (PAI):

- **Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale.**
- **Attività fisioterapiche e riabilitative.**
- **Assistenza allo svolgimento della vita quotidiana e alla cura del sé.**
- **Attività ludico-ricreative e di socializzazione**
- **Cura della persona e benessere.**
- **Attività di ristorazione e personalizzazione del menu.**
- **Comfort di qualità alberghiera.**
- **Cura delle relazioni con la famiglia.**
- **Segretariato sociale e aiuto agli adempimenti burocratici.**
- **Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata.**
- **Servizio religioso da parte di un Cappellano (è in ogni caso garantito a ciascun Ospite il rispetto del proprio credo).**

Dimissioni

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 15 giorni. Il personale riconsegna all'ospite di tutti i suoi documenti, referti sanitari e oggetti personali.

In caso di trasferimento al domicilio o ad altro servizio, l'Equipe multi professionale della

Fondazione Maruffi si metterà a completa disposizione per uno scrupoloso passaggio di consegne ai familiari o con l'equipe della struttura di destinazione, per garantire una adeguata continuità assistenziale.

Costo del Servizio

Nella presente carta dei servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi compresi o esclusi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi sanitari sostenuti, per la relativa detrazione fiscale. É previsto il versamento di una cauzione all'ingresso corrispondente a una mensilità.

[Allegato n.1 della Carta dei Servizi.](#)

Orari di visita

Gli Ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 8,30 - 21,30 Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei familiare la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più flessibili.



IL SOGGIORNO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo ospite.

Mattina:

La giornata dell'ospite inizia con il risveglio, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva e le attività fisioterapiche e riabilitative. Viene poi servito il pranzo in sala da pranzo o in camera e al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

Pomeriggio:

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino.

Merenda

Sera:

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura e inizia la preparazione per il riposo notturno. Le camere sono inoltre dotate di tv, per la visione secondo i propri interessi.

EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Coordinatore di struttura, **Responsabile attività assistenziale**, Operatori Socio Sanitari, Animatore, Medico, Responsabile attività sanitarie, Infermieri, Fisioterapista, **Psicologo**.

Attività assistenziale

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, realizzano il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione della **Cra e della Casa di Riposo** è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite e operatore.

Attività sanitarie

Gli ospiti possono mantenere il proprio di Medico di Base o, **in alternativa, un medico di libera scelta**; è inoltre presente il Medico di riferimento della struttura, **con funzioni di coordinamento e direzione sanitaria**. L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza.

Le prestazioni sanitarie specialistiche vengono garantite dai servizi territoriali dell'Azienda USL.

Fisioterapia

Proponiamo attività individualizzate o a piccoli gruppi, con una componente ludica rilevante, movimenti liberi o con attrezzi, con professionisti sempre in sinergia con le altre componenti del servizio di assistenza socio-sanitaria con l'obiettivo, ove possibile, di recuperare e mantenere a lungo le capacità residue individuali.

Animazione

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli ospiti, attraverso proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago in particolare per celebrazioni e feste comandate.

Cura e Benessere

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente nella struttura, da operatori titolati che verranno contattati al bisogno e sulla base delle necessità.

Servizio religioso

È presente uno spazio di culto multireligioso dove gli ospiti dove possono praticare il proprio Credo.

Luoghi d'incontro

Sia all'interno che all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per ospiti, familiari e operatori. Al piano terra è presente una ampio salone con zona ristoro.

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

Da gennaio 2022 è stata ripristinata la cucina interna, curata dalla ditta Salus che garantisce la personalizzazione e grande attenzione alla qualità dei pasti e del servizio erogato. I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene posta alla somministrazione di alimenti facilmente digeribili, nutrienti e al contempo gustosi.

Sarà compito del personale supportare e stimolare gli ospiti con problemi di inappetenza. La cucina interna al servizio elabora i menù, che prevedono variazioni stagionali, con particolare attenzione all'utilizzo di materie prime a Km zero ed al rispetto della ricca e apprezzata tradizione culinaria locale, e viene garantito il rispetto delle procedure HACCP. Sono previste diete speciali su prescrizione medica.

Servizio di sanificazione ambientale

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici e attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

Lavanderia

La struttura fornisce sia il servizio di lavanderia per la biancheria da letto e da bagno, sia quella di guardaroba. La gestione dei capi personali è affidata alla famiglia. In tutti i casi, ogni capo deve essere contraddistinto sulle base delle

indicazioni fornite dalla Direzione. I capi di biancheria vengono contraddistinti dal servizio guardaroba con etichetta termoadesive che riporta nome e cognome dell'ospite.



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e loro famigliari per consentire una convivenza serena e rispettosa hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali a uso personale e comune.
- Informare la direzione di ogni uscita dell'ospite e di firmando l'apposito modulo.
- Non fumare all'interno della struttura.
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.
- Non portare in struttura alimenti dall'esterno; eventuali deroghe devono essere concordate con la direzione e corredate dal documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare la pulizia, ordine, calma ed educazione, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli altri ospiti.
- Occuparsi solo del proprio congiunto limitandosi alla sola parte relazionale, all'eventuale supporto al pasto e/o accompagnamento per visite, lasciando al personale le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario.
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione.

GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA

Cuweb - Dossier Sanitario

È attiva presso la struttura la piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura.

Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe, favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellisce le procedure e i processi, garantisce al contempo sicurezza e tracciabilità.



COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

Sistema di valutazione della qualità percepita

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli ospiti, e dai rispettivi familiari, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie ad alzare **GARANTIRE ELEVATI STANDARDS** di la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, tutte le considerazioni e i commenti formulati per qualsiasi ambito funzionale.

Per agevolare il compito di ospiti, parenti e operatori vengono distribuite schede anonime di rilevazione finalizzate a segnalare il livello di qualità del servizio realmente percepito. Una volta compilate potranno essere inserite nell'apposita cassetta all'ingresso della residenza. Gli esiti derivanti dalla raccolta e dalla rielaborazione delle indagini effettuate, vengono adeguatamente esposti in struttura.

Customer Experience

Oltre al sistema previsto dalla normativa di riferimento la struttura metterà in atto iniziative di Customer Experience. Tramite laboratori di co-progettazione human-centered con operatori, utenti e familiari, saranno individuate le opportunità, le criticità, le soluzioni e gli strumenti per migliorare continuamente il servizio offerto.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi, pianificati su un programma annuale, definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

PRIVACY

La struttura lavora nel rispetto della normativa vigente.

Tutto il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza e ad ogni ospite viene garantito il massimo rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona.

CONNESSIONE WI-FI

All'interno della residenza è attivo un sistema di connessione wi-fi a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password dedicata da richiedere preventivamente in ufficio; caratteristiche e modalità del servizio vi saranno illustrate dalla Direzione.

COME RAGGIUNGERCI

**Recandosi personalmente in
Via Roma 103 - 29121 Piacenza**

Recapito:

Telefono 0523-323951
coord.maruffi@proges.it

www.proges.it

Versione 01_2022



Maruffi

CASA ALBERGO

Pro.Ges. Società cooperativa sociale Onlus a r.l. Servizi integrati alla persona

Via Colorno 63, 43122 Parma

Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

E-mail proges@proges.it

www.proges.it




PROGES
Your Family Company