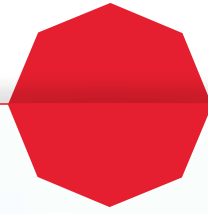


CASA  
RESIDENZA  
ANZIANI  
**LA CASA  
DEGLI  
ANZIANI**  
Sorbolo

CARTA DEI SERVIZI



## BENVENUTI ALLA CASA DEGLI ANZIANI

Gentile Signora/e il documento che Le viene presentato costituisce la Carta dei Servizi della Casa Residenza Anziani e Centro Diurno «La Casa degli Anziani» 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 a 20 ospiti e 20 ospiti al Centro Diurno.

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 Casa degli Anziani si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza.

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, ci segnalerà 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  
La Casa degli Anziani

## LA STRUTTURA

La Casa degli Anziani è una struttura socio sanitaria residenziale destinata ad accogliere anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato ed adulti con patologia assimilabili a quelle geriatriche, che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere o di tipo esclusivamente sanitario, residenti del Distretto di Parma.

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

La struttura è disposta su un unico piano e posta all'interno di uno spazio verde attrezzato con camminamenti, panchine e spazi ombreggiati. Dall'ingresso principale situato in Via Beethoven, 9/11 si accede direttamente ai locali del Centro Diurno. Un luminoso corridoio divide i locali del Centro Diurno dalla Casa Residenza.

### LA CASA DEGLI ANZIANI DISPONE:

- Camere doppie con servizi e corredate da un arredamento piacevole e funzionale.
- Sale soggiorno TV.
- Sale da pranzo .
- Ambulatorio medico.
- Palestra attrezzata.
- Ampi saloni adiacenti all'area giardino.
- Giardino esterno con spazi ombreggiati e camminamenti.

## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Per l'ammissione alla Casa Residenza e al Centro Diurno della Casa per Anziani è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale competente ed eseguire la compilazione dell'apposita modulistica.

L'Assistente Sociale effettua una visita presso il domicilio dell'anziano per raccogliere informazioni complessive sulla situazione, quindi inoltra al Servizio Assistenza Anziani (SAA) la domanda di ingresso al fine di attivare l'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG). Una volta valutata dalla Commissione l'idoneità della struttura per l'anziano, il SAA ne autorizza l'ingresso.

L'AS contatta il Coordinatore e fornisce oltre alla documentazione necessaria le informazioni preliminari relative al caso. Per chi accede al Centro Diurno viene specificata anche la tipologia di frequenza, ossia se tempo pieno o part time e l'eventuale necessità di trasporto.

## L'ACCOGLIENZA

Il Responsabile e il personale in servizio, accolgono il nuovo ospite e i suoi familiari, una volta definito il giorno dell'ingresso. È sempre previsto un colloquio preliminare e conoscitivo con i familiari e l'ospite. In questa occasione vengono fornite informazioni di massima e vengono consegnati, per un maggior approfondimento, la Carta dei Servizi e l'elenco dei documenti necessari per stipulare il 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 struttura.

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 personali 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 utenti e del relativo gradimento.





## I NOSTRI SERVIZI

### COSA OFFRIAMO

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con con la persona anziana 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
- Cure 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 di trasporto per il servizio del Centro Diurno.

### 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 Casa degli Anziani 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 fiscali. È previsto il versamento di una cauzione all'ingresso, pari a una mensilità.

**Allegato n.1 della Carta dei Servizi Tariffe Casa Residenza.**

**Allegato n.2 della Carta dei Servizi Tariffe Centro Diurno.**

## 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 familiari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie.

## 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 pasto 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.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

L'organizzazione del servizio è basata sull'interazione di diverse figure professionali: fanno parte dell'equipe il Coordinatore di struttura, Il Responsabile delle attività assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Animatore, Medico, Responsabile attività sanitarie, Infermieri, Fisioterapista, Psicologo.

## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli ospiti con il personale infermieristico. L'organizzazione della Casa degli Anziani o 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. 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 movimenti liberi o con attrezzi, ma sempre con una rilevante componente ludica. Gli obiettivi di recupero e di mantenimento delle capacità residue individuali, sono condivisi con tutta l'equipe socio-sanitaria.

## 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 in struttura, da operatori titolati contattati in base alle esigenze dell'utenza.

## 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.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene posta alla somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti e al contempo gustosi. Il personale supporta e stimola ospiti con problemi di inappetenza. Il menù, prevede variazioni stagionali, viene approvato dal medico, e vengono garantite tutte le procedure HACCP. Il servizio viene erogato da CAMST, azienda leader nel settore.

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 di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

### LAVANDERIA

La struttura fornisce il servizio di lavanderia per la biancheria da letto e da bagno.

Il lavaggio e la cura degli indumenti personali sono affidati a Cooperativa Biricc@. Ogni capo deve essere opportunamente contraddistinto sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione.

## REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli utenti e i loro familiari 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 firmare 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.

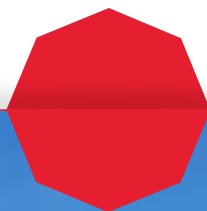


## GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA

### CUWEB - DOSSIER SANITARIO

È attiva presso la struttura una 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 trasparenza.



## 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 a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali.

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, verranno 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

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, in conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità. Viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

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 U.E 679/2016

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

## CONNESSIONE WI-FI

### SEMPRE CONNESSI

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

**Via Beethoven, 9 - 43058 Sorbolo**

### Recapito:

Telefono 0521 697567  
cpsorbolo@proges.it

**[www.proges.it](http://www.proges.it)**



# La Casa degli Anziani

CASA RESIDENZA ANZIANI  
CENTRO DIURNO

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale  
Via Colorno 63, 43122 Parma  
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

[www.proges.it](http://www.proges.it)

