



CARTA DEI SERVIZI

**CASA RESIDENZA ANZIANI SANTA RITA
SORAGNA - PARMA**

Casa Residenza Anziani
"Villa Santa Rita" - Soragna
Tel. 0524/597031
Email: cpsoragna@proges.it

Cooperativa PRO.GES
Via Colorno 63 Parma (PR)
Tel. 0521 600611 - Fax. 0521 606260
PEC: pro.ges@legalmail.it

Premessa

Gentile Signora/e,

Il documento che Le viene presentato costituisce la "Carta dei Servizi" della **CASA RESIDENZA ANZIANI "Santa Rita di Soragna"**.

La struttura è gestita dalla Cooperativa Proges di Parma, che assicura lo svolgimento e l'erogazione di tutti i servizi necessari al soddisfacimento dei bisogni degli ospiti.

Questo documento Le permetterà di conoscere quindi la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la Cooperativa Proges intende perseguire al fine di rispondere in modo attento e mirato alle Sue attese.

La Carta dei Servizi non è solo un opuscolo informativo ma uno strumento utile affinché Lei e i Suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto assistenziale. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della struttura Protetta. La invitiamo, quindi, a offrirci i Vostri consigli e a segnalarci eventuali mancanze e/o disservizi.

A tale scopo è a Sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" da utilizzare quando lo ritenga opportuno, e un "Questionario di valutazione del grado di soddisfazione" che La invitiamo a compilare annualmente; entrambi a sua disposizione presso la Struttura.

Faremo tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirle prestazioni assistenziali e sanitarie adeguate, oltre ad una permanenza confortevole.

Confidiamo nella Sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere dei nostri Clienti e poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto dell'identità, dignità, libertà e riservatezza dei nostri Clienti; vogliamo offrire loro un'esistenza serena con l'aiuto di personale competente e professionale attento a ogni Vostra esigenza

Il Presidente

Michela Bolondi

| REV 0 | REV 1 | REV 2 | REV 3 | REV 4 | REV.5 | | | | | | | |
|----------|------------|------------|----------|----------|------------|--|--|--|--|--|--|--|
| 01/05/15 | 01/05/2017 | 01/05/2017 | 01/01/19 | 06/02/20 | 17.07.2020 | | | | | | | |

La Struttura

La Residenza Santa Rita è di proprietà del Comune di Soragna .La sua gestione è affidata in regime di accreditamento alla Cooperativa Pro.Ges. Proges ha lo scopo di realizzare servizi ad elevata utilità sociale volti a mettere al centro la persona.

Si occupa di servizi per anziani, servizi socio- assistenziali, salute mentale, servizi per minori, giovani e disabili. Pro.Ges. gestisce all'interno della Residenza anche i servizi di guardaroba e lavanderia mentre il servizio di pulizia degli ambienti è gestito dalla Cooperativa Biricca, anch'essa di Parma, attraverso personale preparato e costantemente formato al miglioramento delle pratiche e delle modalità esecutive ed anche al rispetto delle normative di sicurezza igienico sanitarie vigenti.

La residenza si articola su due piani con ascensore. I due nuclei di degenza sono ubicati uno al piano terra e uno al primo piano. Al piano terra un ampio salone che si affaccia su un ampio spazio aperto. Questa dislocazione permette la possibilità di fruire di spazi ampi ed adeguati.

La struttura è dotata di 52 posti letto 26 camere doppie, una cappella, una palestra, una stanza per parrucchiera e cure estetiche; una sala ristoro (caffè); locali di servizio.

Un bel giardino ed un cortile circondano la struttura e consentono agli ospiti, familiari e visitatori di beneficiare di spazi esterni ed ombreggiati

La struttura possiede complessivamente 52 posti letto di cui 21 posti accreditati; 2 posti di sollievo:29 posti autorizzati.



Principi e Valori






I servizi approvati da PRO.GES. ed erogati dalla CRA Santa Rita, i programmi, le scelte organizzative, le attività degli operatori, i rapporti con i cittadini si ispirano a principi e valori fondamentali quali:

- Eguaglianza dei diritti: i servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicofisiche e socio economiche, dalla cultura e dalla religione.
- Imparzialità: nei confronti dei cittadini i servizi sono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza e imparzialità.
- Rispetto dei diritti, della dignità, della riservatezza: Il rispetto della dignità della persona assistita non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche e organizzative del servizio. Gli operatori instaurano una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere i propri bisogni ed offrendo la massima riservatezza. Inoltre è garantito il rispetto delle abitudini di vita.
- Continuità: Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.
- Diritto di scelta: i cittadini possono scegliere fra un ampio ventaglio di soluzioni, ciò che meglio si adatta alle loro esigenze. Essi hanno inoltre diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse proposte di servizio presenti sul territorio.
- Efficienza – efficacia: I servizi e le prestazioni devono essere forniti ottimizzando le risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo idoneo evitando gli sprechi che recano danno alla collettività.
- Partecipazione e informazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione della CRA Santa Rita deve essere garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento, di formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Servizi offerti

La Struttura provvede a garantire il dignitoso soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali alle persone ospiti; garantisce, inoltre, un servizio medico-sanitario adeguato: controlli medici, terapie, medicazioni e prestazioni riabilitative.

La Struttura funziona in modo permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per l'anno intero.

| Area Medica | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | Accetta non Autosufficienti |  | Presenza Infermieristica |  | Fisioterapia |
|  | Servizio di Podologia | | Presenza Servizio Cure alla persona |  | Medico di struttura |

| Servizi alberghieri | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | Possibilità di Ricevere Telefonate |  | Servizio Di cucina |  | Servizi di Lavanderia |
|  | Servizi di Barbieria e parrucchiera |  | Aria condizionata |  | Ampio Parco interno |

| Attività di animazione | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | Ginnastica dolce |  | Laboratorio di musica |  | Servizio tv satellitare e DVD |
|  | Laboratori manuali e occupazionali |  | Riabilitazione cognitiva |  | Attività Ricreative |
|  | Servizi Religiosi | | |  | Uscite Periodiche |
|  | Iniziative aperte al pubblico |  | Feste di compleanno |  | Progetti di animazione personalizzati |



I servizi nel dettaglio:

1. Operatori socio sanitari (O.S.S.), addetti all'assistenza di base
2. Progetto Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)
3. Servizio Medico
4. Servizio Infermieristico
5. Servizio di terapia fisica e riabilitazione
6. Servizio di animazione
7. Servizio Psicologico
8. Servizi alberghieri

1. Operatori Addetti all'Assistenza di Base OSS

Per le attività d'assistenza, La Cooperativa Pro.Ges si avvale di un gruppo di Operatori Socio Sanitari (O. S. S.) che si occupano quotidianamente dell'anziano.

Gli OSS adeguatamente formati e aggiornati lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuo, e a tutti gli ospiti

Tali attività vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente. Esse prevedono interventi di cura e igiene personale, aiuto alla vestizione, all'assunzione del cibo, alla mobilitazione cercando di promuovere o di mantenere l'autonomia residua della persona.

L'OSS Tutor è la figura professionale indicata dalla Raa del Nucleo come referente del singolo caso; partecipa alla formulazione del PAI fornendo le informazioni scaturite dall'osservazione dell'ospite. L'OSS tutor, inoltre, attraverso la partecipazione attiva all'equipe multi professionali segue la stesura, l'attuazione e la verifica degli obiettivi definiti nel PAI. Per il lavoro di osservazione e verifica l'OSS tutor si avvale di strumenti di monitoraggio di cui la struttura organizzativa è dotata. Per una più puntuale attività di monitoraggio e verifica l'OSS tutor si avvale, inoltre, di apposite schede di monitoraggio: (monitoraggio comportamentale; alimentare; idratazione).

2. Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'equipe.

Viene revisionato almeno semestralmente e/o in base all'evoluzione delle condizioni dell'anziano.

L'equipe composta da Medico, Infermiere, OSS, Fisioterapista, Animatore, RAA, compie un'analisi multidimensionale dell'Ospite; ogni professionalità porta il proprio contributo nell'individuare le criticità ma anche le potenzialità dell'Ospite, al fine di creare un quadro complessivo, dal quale sia possibile partire per pianificare gli interventi da effettuare per garantire il maggior livello di benessere personale possibile.

E' previsto un contatto sistematico tra i familiari/care giver e le figure professionali dell'equipe multidisciplinare, inoltre, si invitano i famigliari/care giver a partecipare alle riunioni PAI come occasione per condividere e progettare insieme il percorso del proprio caro.

Viene predisposto un Piano di Assistenza Individualizzato e personalizzato al fine di garantire all'Ospite una risposta coerente con le sue peculiari esigenze, bisogni e potenzialità.

Obiettivo di questo programma è la valorizzazione dell'individualità dell'Ospite che viene valutato nella sua complessità, costruendo intorno a lui, le attività di sostegno, e permettendo, grazie alla molteplicità di interventi, la valorizzazione di ogni momento della giornata.

Nel piano sono esplicitate le attività da svolgere per ottenere risultati di salute e di benessere; la verifica dei risultati avviene nella riunione periodica dell'equipe multidisciplinare. In tale sede vengono esaminati i risultati raggiunti, che possono indicare il successo dell'applicazione del programma con l'eventuale necessità di modifica, per adeguare le attività alle nuove situazioni nel frattempo emerse.

3. Servizio Medico

L'Azienda Sanitaria Locale di Parma – Distretto di Fidenza garantisce all'interno della struttura l'assistenza medica. Il Medico Responsabile Sanitario della struttura, è presente il martedì dalle ore 9.00 alle 11.30 e giovedì dalle 8,30 alle 9,30, è comunque sempre contattabile telefonicamente tramite le Infermiere presenti in servizio. La continuità assistenziale sanitaria, in assenza del medico, durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi è assicurata dal servizio di Guardia medica. Per ogni ospite il Medico compila e aggiorna la cartella sanitaria sulla quale sono registrate tutte le diagnosi, le terapie, i risultati di eventuali analisi e gli interventi, compresi quelli degli specialisti.

Il Medico fa parte dell'equipe per l'elaborazione e la verifica dei PAI. Richiede le visite specialistiche per gli ospiti presso i presidi ospedalieri pubblici e/o privati.

Il Medico di Struttura svolge attività preventiva e di educazione sanitaria, fornisce informazioni sulle condizioni di salute e sui trattamenti terapeutici agli ospiti ed ai loro familiari. Il medico è a disposizione dei familiari durante l'orario di servizio o previo appuntamento fissato telefonicamente. Di norma l'ospite è assistito per ogni necessità medica, ad eccezione di eventi chirurgici e importanti patologie per le quali la casa residenza anziani si rivolge al Servizio Sanitario Locale.

4. Servizio Infermieristico

E' formato da un'equipe d'infermieri professionali e da una figura di coordinamento. L'infermiere è l'operatore sanitario responsabile dell'assistenza generale infermieristica, iscritto all'Albo, organizzata secondo i vigenti standard gestionali regionali. L'assistenza infermieristica preventiva, curativa e riabilitativa è di natura tecnica, relazionale, educativa; si fa carico di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, operando in conformità a un "Codice Deontologico", ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

5. Servizio di terapia fisica e riabilitazione

Il Servizio di terapia fisica riabilitativa, è attivo tutti giorni della settimana ad esclusione dei festivi; è svolto da una fisioterapista che dispongono di una palestra dotata di appositi attrezzi.

I fisioterapisti sono gli operatori sanitari che svolgono in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita.

In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, e nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista persegue i seguenti obiettivi:

- Elaborare, anche in equipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione, volto all'individuazione e al superamento del bisogno dell'Ospite,
- Pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali,
- Mantiene e/o recupera le capacità residue dell'Ospite,
- Lavora sul recupero per danni causati da traumi particolari, come ad esempio quelli muscolari,

- Lavora sulle complicanze derivanti da prolungati periodi di allettamento o immobilizzazione,
- Valuta la mobilizzazione dell'utente, propone l'adozione di protesi ed ausili, addestrandone all'uso e verificandone l'efficacia.

L'attività si svolge prevalentemente in palestra mediante l'utilizzo di adeguate attrezzature (parallela - multi terapeutica, cyclette, specchio quadrettato, scala standard, attrezzi, ecc.) e si effettua mediante un trattamento individuale.

Per gli ospiti allettati l'attività fisioterapica si svolge nella stanza da letto con appositi strumenti.

6. Servizio d'animazione

Il servizio è svolto da un animatore presente in struttura dalle ore 14.30 alle 18.30

Il servizio si prefigge l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'anziano e s'impegna con tutti gli operatori per ridurre l'eventuale difficoltà di vita in comunità. In tale prospettiva collabora all'accoglienza e all'inserimento degli anziani nella struttura.

A tale scopo organizza momenti di socializzazione: lettura dei quotidiani, feste di compleanno, attività ricreative ludiche, conversazione.

La programmazione delle attività è realizzata con scadenze annuali: il calendario è settimanale e si compone di attività terapeutiche, occupazionali, di stimolazione cognitiva calibrate sulle esigenze individuali dei diversi ospiti. Il programma è regolarmente esposto nel corridoio di ingresso nell'apposita bacheca.

7. Servizio Psicologico

L'entrata dell'anziano, spesso non autosufficiente, in una struttura residenziale rappresenta un momento particolarmente delicato poiché pone lui ed i suoi familiari a confronto con un cambiamento radicale di vita. Le dinamiche da considerare al momento dell'ingresso si articolano su tre livelli, il rapporto dell'anziano con la struttura, il rapporto della famiglia (fino allora unico agente di cura) con la struttura ed un incrocio fra la famiglia la struttura con le persone che la compongono. L'ingresso è un momento di conoscenza nel quale ci si "sceglie" e s'inizia a costruire un progetto di cura. Compito dello psicologo sarà quello di facilitare l'intrecciarsi di questi tre livelli favorendo il passaggio di comunicazione fra i diversi agenti.

Altro aspetto importante da considerare è che l'anziano potrebbe vivere l'ingresso in residenza come ulteriore perdita di "funzionalità" e sperimentare vissuti depressivi, in considerazione di questo il servizio psicologico si pone in un'ottica di sostegno che mira ad accogliere gli aspetti emotivi legati al cambiamento ed a mantenere le risorse presenti.

Il servizio psicologico viene, inoltre, pensato al fine di offrire all'anziano uno spazio di riflessione e racconto di sé e della propria storia.

Il servizio è a disposizione su richiesta del familiare e su valutazione multidisciplinare in sede di colloqui individuali e di elaborazione PAI da parte dell'equipe

8. Servizi Alberghieri e Generali

8.1) Servizio Cucina-Ristorazione

Il servizio di ristorazione è fornito attraverso personale qualificato e con la presenza di un Direttore Locale che ne coordina il servizio. Si avvale di dietologi e specialisti d'igiene per garantire sempre la massima salubrità e gradevolezza dei cibi. Il menù, oltre a seguire l'andamento delle stagioni, ha la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali dell'anziano.

Particolare attenzione è rivolta prioritariamente agli anziani che presentano problemi ad alimentarsi. Il servizio offre una produzione specializzata di alta qualità di frullati, i cibi sono preparati giornalmente all'interno della cucina, da personale qualificato. La qualità degli alimenti prodotti all'interno della cucina è garantita, oltre che dalla scelta delle materie prime utilizzate, dalla selezione e controllo dei fornitori.

8.2) Servizio Lavanderia e guardaroba

La Casa Residenza Anziani fornisce servizi di lavanderia, stireria e guardaroba.

L'abbigliamento personale degli ospiti viene lavato, stirato e riparato all'interno della struttura. E' previsto che i capi siano contraddistinti tramite l'applicazione di apposite targhette numerate. Tale operazione deve essere effettuata dai famigliari prima dell'ingresso in struttura.

In fase di accoglienza e ad ogni reintegro del vestiario, gli anziani e i loro familiari sono invitati a consegnare i capi numerati alla RAA di reparto.

Anche se i prodotti utilizzati dal servizio e le procedure adottate sono rispettose del buon mantenimento dello stato dell'abbigliamento, si evidenzia che il lavaggio industriale del vestiario può danneggiare i capi delicati.

Nel caso in cui vi sia un danneggiamento del vestiario dovuto ad errori del personale, il gestore provvederà al reintegro.

Il servizio di lavanderia piana (lenzuola , federe, asciugamani) è gestito da un fornitore esterno(CM2000)

8.3) Servizio Pulizie Cooperativa Biricca

Garantisce il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'anziano e di tutti i servizi igienici tramite tecniche innovative in conformità a specifici protocolli e programmi, con l'utilizzo di adeguati prodotti e strumenti. Si avvale di personale formato alla specifica mansione, da ditte specializzate. A tutela degli ospiti ed al fine di valorizzarne, laddove presente, l'autonomia il servizio pulizie si è dotato di uno specifico carrello multiuso atto a ridurre eventuali rischi e disagi a carico degli ospiti.

8.4) Servizio Religioso

All'interno della casa residenza è a disposizione degli anziani una cappella, settimanalmente viene celebrata la Santa Messa. È garantita agli ospiti l'assoluto rispetto delle convinzioni religiose e morali di ognuno. Gli anziani che professino religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi al Coordinatore di struttura per l'individuazione di tempi e luoghi necessari alle proprie esigenze di culto.

8.5) Manutenzione

La Struttura si avvale di un proprio manutentore che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione degli arredi e attrezzature. Gli interventi più consistenti e programmati, relativi alla struttura e agli impianti, sono eseguiti da ditte esterne Gesin Tech

L'ingresso

L'ammissione degli anziani in Casa Residenza è di competenza esclusiva del Servizio Sociale Professionale del Comune di Soragna che ne cura l'istruttoria ai sensi del Protocollo per gli inserimenti in struttura approvato dal Comitato per l'Attuazione dell'accordo di Programma del Distretto di Fidenza 06.04.2011.

L'Assistente Sociale Responsabile del caso del Comune (di seguito ASR dc) ricevuta la domanda, provvede alla valutazione del bisogno avvalendosi dell'UVG (Unità di

Valutazione Geriatrica) che propone al Servizio Assistenza Anziani (SAA) l'inserimento in struttura. Il SAA a sua volta redige la graduatoria d'ingresso secondo le modalità previste dai protocolli vigenti.

Il SAA comunica alla struttura ospitante il nominativo della persona anziana da inserire quando vi è la disponibilità di un posto.

Il Coordinatore della Struttura, ricevuto dal SAA il nominativo del nuovo anziano, provvede a prendere contatti con l'anziano e/o i suoi familiari, anche allo scopo di acquisire tutte le informazioni necessarie per una corretta e adeguata accoglienza dell'anziano in casa residenza.

L'accoglienza

Il Coordinatore della Struttura, ricevuto dal SAA il nominativo e la documentazione elaborata dai Servizi territoriali distrettuali relativa al nuovo anziano, provvede a prendere contatti con l'anziano e/o i suoi familiari, anche allo scopo di acquisire tutte le informazioni necessarie per una corretta e adeguata accoglienza e gestione dell'anziano in casa residenza. Infatti, preliminarmente ad un nuovo inserimento, viene effettuato il colloquio tra l'anziano o il suo familiare e lo Staff multi professionale (di cui fa parte la Coordinatrice, la RAA, l'IP, la TdR e l'Animatore) finalizzato ad un'adeguata e tempestiva presa in carico e progettazione attinente ai bisogni sociali e sanitari specifici e personalizzati.

Di norma contestualmente a ciò, viene anche effettuata la stipula del Contratto di inserimento e scambio della relativa documentazione di legge. Di quest'aspetto si occupa esclusivamente la Coordinatrice o suo delegato.

La prima fase dell'accoglienza viene avviata, di norma, qualche giorno prima di quello concordato per l'ingresso dell'anziano: la RAA, infatti, informa del nuovo ingresso registrando nell'apposita documentazione di servizio l'orario e le modalità di inserimento dell'ospite precedentemente concordato. Ogni figura professionale, inoltre, per quanto di propria competenza, predispone la documentazione personalizzata.

Il giorno dell'ingresso il personale di struttura accoglie l'anziano ed i suoi familiari, li accompagna all'interno degli ambienti di riferimento e, qualora le condizioni lo permettano, li accompagna in una visita della struttura e fornisce le prime spiegazioni sul funzionamento del servizio.

L'anziano o per lui il familiare è tenuto a presentare al momento dell'ingresso i seguenti documenti:

- Carta d'identità in corso di validità; tessera codice fiscale;
- Tesserino sanitario;
- Copia del verbale del riconoscimento d'invalidità (qualora la condizione sussista);
- Esenzione Ticket
- Eventuale presentazione e/o consegna della documentazione sanitaria.

Al momento del colloquio di accoglienza si informa l'ospite e/o i suoi familiari della possibilità del passaggio in cura al Medico di medicina generale incaricato dall'azienda AUSL.

Anche attraverso strumenti di valutazione multidimensionali dei bisogni specifici, si procede alla definizione del piano di assistenza individualizzato (PAI), di norma entro 30 giorni dalla data d'ingresso.

I familiari vengono coinvolti per la condivisione del Progetto personalizzato di cura. L'équipe multi professionale è sempre a disposizione dell'ospite e dei suoi familiari per accogliere ulteriori suggerimenti sulle scelte progettuali di cura attuate.

La giornata tipo

La vita nella Casa residenza è caratterizzata da ritmi quotidiani, che cercano di conciliare le necessità organizzative con le esigenze individuali degli ospiti. E' opportuno che gli ospiti conoscano in linea di massima le attività svolte e in quali fasce orarie.

Al mattino alle 6.00 iniziano le attività assistenziali dell'anziano: gli operatori e gli infermieri eseguono l'igiene personale, il cambio della biancheria, la mobilizzazione, la somministrazione della terapia, gli eventuali prelievi ematici, le medicazioni.

Alle ore 8.00 è distribuita la colazione, con l'aiuto da parte del personale per gli ospiti non autonomi.

Dopo la colazione iniziano le attività di animazione e fisioterapia; nella prima mattinata sono garantite le prestazioni di assistenza medica e infermieristica; il personale O.S.S., provvede alla distribuzione ad aiuto nell'assunzione di bevande calde o fresche.

Il pranzo è distribuito dalle ore 11.30 alle 12.30 con possibilità di menù a scelta. A tutti gli ospiti è fornita dal personale un'adeguata assistenza nel corso della somministrazione dei pasti.

Dopo il pranzo, alcuni ospiti sono accompagnati nelle loro stanze a riposare mentre altri possono trattenersi nel locale di soggiorno. Inoltre è garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene, il cambio della biancheria e dei presidi assorbenti, la distribuzione delle bevande.

Nelle ore pomeridiane, dopo le 14.30, proseguono anche le attività di animazione e socializzazione.

La distribuzione della cena, con menù a scelta tra i piatti proposti, avviene alle 18,00; intorno alle ore 19:00 gli operatori provvedono alla messa a letto degli ospiti, alla preparazione per la notte accompagnata da una tazza di camomilla e dall'eventuale somministrazione di terapie serali.

Durante la notte gli anziani sono vigilati da parte del personale di turno che provvede al regolare e periodico cambio dei supporti per l'incontinenza, alle movimentazioni previste dal protocollo assistenziale.

Gli orari di visita

Gli ospiti possono ricevere visite tutti i giorni preferibilmente entro la fascia oraria 8.00 - 20.00, salvo i casi che richiedono una particolare assistenza da parte dei familiari; questi ultimi possono usufruire di una fascia oraria flessibile e più consona alle richieste dell'anziano. La chiusura serale della struttura è fissata alle ore 20.00.

Partecipazione

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita poiché crea un collegamento importante con il proprio ambiente familiare. Periodicamente sono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici. E' in avvio un Comitato Rappresentativo degli Ospiti e dei Familiari

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale che partecipano alle attività organizzate dall'animazione.

Regole di vita comunitaria

Gli ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali connessi a uso personale e comune.
- Informare la direzione o la Raa del nucleo di ogni uscita dell'anziano
- Non fumare in nessun luogo.
- 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 all'interno alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Raa del nucleo e comunque conservando il documento di acquisto.
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare nella struttura la pulizia, l'ordine, la calma e l'educazione, la reciproca comprensione, la tolleranza e il rispetto della dignità degli altri ospiti.
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione.

Le dimissioni

Le dimissioni dell'anziano dalla struttura possono avvenire per i seguenti motivi:

Trasferimento ad altra istituzione: la Direzione passa le comunicazioni socio-sanitarie riguardanti l'anziano alla nuova struttura, consegna a quest'ultimo i beni di proprietà. Il Responsabile Sanitario invia, su richiesta scritta, una copia della cartella medica alla nuova residenza dell'anziano dimissionario.

Dimissioni volontarie: in tal caso è gradito dalla Direzione un congruo preavviso. La Raa di reparto esegue la consegna all'ospite di tutti gli oggetti personali. Il Responsabile Sanitario consegna una lettera di dimissioni, e su richiesta scritta una copia della cartella medica dell'ospite dimissionario o a un familiare se provvisto di delega da parte dell'ospite.

Dimissioni per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisico-sanitario dell'ospite: in tal caso il Medico di medicina generale attiva il SAA distrettuale che in accordo con le professionalità competenti eseguirà una rivalutazione del caso e un eventuale trasferimento in altro contesto più adeguato ai bisogni di cura dell'anziano.

Servizi complementari

Servizio di parrucchiere/pedicure

La Struttura è dotata di attrezzature per l'attività di parrucchiere e pedicure. Questo servizio è utilizzato da tutti gli ospiti di Casa Residenza Anziani. In carico alla Raa di reparto l'organizzazione del servizio che si svolge su programmazione e garantisce almeno un intervento mensile.

Trasporti e accompagnamento

In caso di necessità, come per l'esecuzione di visite specialistiche o per l'accesso ai Presidi Sanitari Territoriali o ospedalieri, la struttura si avvale di mezzi propri. Per gli anziani non trasportabili con mezzi ordinari, viene attivato un servizio di ambulanza. Attraverso la presenza di proprio personale, il gestore garantisce altresì:

- in caso d'invio al Pronto Soccorso, accompagnamento e affiancamento dell'anziano privo di un'adeguata rete parentale e sino all'arrivo dei familiari nel caso i medesimi siano presenti e reperibili; l'anziano solo o temporaneamente privo di familiari è affiancato almeno sino al ricovero nel reparto ospedaliero o sino alla dimissione e al rientro in struttura
- in caso di ricovero ospedaliero, sostegno all'anziano che non abbia rete parentale di riferimento, attraverso l'interessamento sul suo stato di salute e su eventuali bisogni connessi alla degenza, mantenendo con ciò un legame con la struttura di provenienza.

Partecipazione e tutela

- **Relazioni con il pubblico:** la direzione è a disposizione degli Ospiti e dei loro Familiari per migliorare la qualità dei servizi assicurando informazioni e tutela, raccogliendo suggerimenti ed **osservazioni e gestendo reclami e segnalazioni.**
- **Comitato di Partecipazione:** Pro.Ges. è a disposizione per attivare un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli Ospiti. Potrà, inoltre, ricercare soluzioni innovative per una più funzionale realizzazione dei compiti di istituto e per una migliore programmazione delle attività quotidiane.
- **Finalità e Valori:** I Responsabili e il personale della Casa Residenza Anziani Santa Rita opera al fine di migliorare la qualità di vita degli Ospiti residenti, e persegue le seguenti Finalità e Valori fondamentali:
 - Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano non autosufficiente, grazie ad interventi che prevenano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
 - Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
 - Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
 - Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'ospite e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
 - Garantire all'Ospite e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

- **Diritti e doveri degli ospiti** (e dei loro familiari):

- Diritto a conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- Diritto a ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, nella cura dell'igiene personale.
- Diritto a conservare i legami affettivi e relazionali.
- Diritto a partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- Diritto a conservare il più possibile ritmi di vita familiari.
- Diritto di essere assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- Diritto essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.
- Diritto di presenziare al comitato di partecipazione, in cui esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.
- Il dovere di avere buona cura del materiale, delle attrezzature dei locali concessi ad uso personale e comune. E' fatto divieto di asportare dalla sale da pranzo stoviglie, posate ed ogni altra cosa che costituisce il corredo delle sale stesse.
- Ogni uscita deve essere comunicata alla direzione/reparto almeno 48 ore prima della data prevista, fatto salvo situazioni avente carattere d'urgenza. L'autorizzazione alle uscite degli ospiti all'esterno della struttura deve sempre essere sottoscritta dal medico responsabile. L'eventuale accompagnatore dell'ospite deve essere identificabile e deve compilare e firmare apposito modulo in infermeria.
- Il dovere di informare la Direzione di ogni uscita dell'Ospite, che deve essere annotata su apposita scheda controfirmata dal parente e dall'operatore in turno.
- Il dovere di rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima al referente di nucleo (R.A.A. Responsabile Attività Assistenziali) o alla direzione ogni eventuale assenza o mancato rientro.
- Il dovere di consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli ed eventuali riparazioni.
- Il divieto di fumare in nessun luogo, se non dove espressamente indicato.

- **Tutela della privacy**

Tutto il Personale che lavora presso la Struttura è tenuto a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti gli Ospiti. La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della Persona, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale in osservanza a quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Privacy.

PRO.GES. effettua formazione specifica, consegnando ed illustrando, a tutto il personale, il proprio Codice Comportamentale che nella parte dedicata alla tutela della privacy si occupa approfonditamente di:

- Segreto professionale
- Riservatezza degli archivi e dei materiali cartacei
- Riservatezza delle comunicazioni telefoniche
- Riservatezza dei colloqui e delle riunioni
- Riservatezza degli archivi e dei supporti informatici

La Qualità

La Casa Residenza Anziani "Santa Rita di Soragna" offre assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela ed al benessere della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle richieste ed esigenze dell'Ospite; a tal fine la struttura concentra la propria attenzione sui seguenti progetti:

- Estendere la personalizzazione degli interventi
- Sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali attraverso un lavoro di equipe
- Favorire ulteriormente la partecipazione degli Ospiti al miglioramento del servizio
- Prevenire l'eventuale decadimento psico-fisico dell'Ospite

Coerentemente ai progetti di costante miglioramento della qualità del servizio gli Addetti all'assistenza di base operanti all'interno della struttura sono coinvolti in processi formativi tesi, oltre che a garantire il costante aggiornamento dal punto di vista tecnico-assistenziale, a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e Ospiti/Famigliari. Inoltre hanno acquisito ogni utile informazione sui rischi, sulle misure di prevenzione, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Ai diversi livelli infine, hanno frequentato un apposito corso per squadra antincendio. Tutto il personale viene costantemente sottoposto ad accertamenti medici come previsto dalla normativa vigente.

La Struttura considera significativi i seguenti standard di qualità, e ne assicura il rispetto all'interno della struttura:

Area: servizi di Socio Assistenza e Sanitari

| STANDARD | INDICATORI | MODALITA' DI RILEVAZIONE |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A tutti i clienti è garantita un'approfondita igiene quotidiana. | N° di clienti ai quali è garantita l'igiene quotidiana sul n° totale | Verifica delle consegne adb Protocolli assistenziali |
| Tutti i clienti vengono alzati tutte le mattine salvo prescrizione medica | N° di clienti alzati quotidianamente sul n° totale | Verifica delle consegne adb; Piano di lavoro specifico; Protocollo di slittamento; Protocollo emergenza |
| A tutti i clienti incontinenti vengono garantiti almeno tre cambi al giorno | N° di cambi quotidiani di Presidi per l'incontinenza | Piano cambi Presidi per l'incontinenza; Verifica delle consegne Adb |
| Tutti i clienti effettuano un bagno completo ogni sette giorni | N° di bagni effettuati mensilmente da ciascun cliente | Verifica delle consegne Adb; Controllo Scheda Bagni/Igiene |
| A tutti i clienti garantita un'assistenza personalizzata | N° di P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) sul n° totale dei clienti | Verifica campione |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| A tutti i clienti che ne hanno necessità è garantito un programma di riabilitazione | N° di clienti sui quali si applica un programma di riabilitazione sul n°totale dei clienti segnalati | Elenco mensile dei clienti trattati |
| Al cliente è garantita la presenza del Medico | Lettera d'incarico | Verifica sul campo |
| Ogni giorno sono svolte attività di animazione di gruppo e/o individuali | N° di clienti che partecipano settimanalmente alle attività | Diario settimanale |
| A tutti i clienti sono garantite visite mediche programmate oltre alle visite urgenti | N° di visite programmate per ogni cliente | Confronto con medico (trimestrale) |

Area: servizi alla Persona

| STANDARD | INDICATORI | MODALITA' DI RILEVAZIONE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|
| Tutti i clienti possono usufruire di prestazioni di parrucchiere/podologo, comprese nella Retta almeno una volta al mese | Presenza del parrucchiere e del Podologo | Verifica sul campo |

Area: Servizio alberghiero

| STANDARD | INDICATORI | MODALITA' DI RILEVAZIONE |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| La struttura garantisce l'applicazione di un piano di pulizie e sanificazione a periodicità differenziate (giornaliere, settimanale, mensile, ecc...) | Piani di lavoro ausiliarie | Periodica attraverso il Piano di Controllo Mensile |
| La struttura è attenta ai gusti dei clienti e propone menù che permettono la scelta tra diverse possibilità | Menù mensile, n° diete personalizzate, reclami | Csa, esposizione del menù |

Area: Personalizzazione e Umanizzazione

| STANDARD | INDICATORI | MODALITA' DI RILEVAZIONE |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Tutto il personale a contatto con il cliente è chiaramente identificabile | N° di operatori identificabile tramite divisa rispetto al n°totale | Verifica sul campo |
| Coinvolgimento dei familiari | Incontro con i parenti | Traccia Colloqui Registro Reclami Cliente |
| I clienti ed i familiari sono invitati a compilare i questionari di rilevazione dell'Indice di Gradimento dei vari servizi | N° dei questionari distribuiti sul n°totale dei clienti | Questionari compilati e restituiti |

Contatti

Casa Residenza Anziani

"Santa Rita" – Soragna (PR)

Telefono: 0524/597031

E-mail: cpsoragna@proges.it

Coordinatore: Antonella Amore

E-mail: Coord.santarita@proges.it

Cooperativa PROGES

Via Colorno, 63 - 43122 Parma

Tel. 0521 600611 - Fax 0521 606260

E-mail: proges@proges.it

Suggerimenti e segnalazioni

PRO.GES. garantisce la funzione di tutela nei confronti dei clienti, che possono formulare suggerimenti e sporgere reclami a seguito di disservizi, atti, o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accessibilità al servizio e la qualità delle prestazioni. Segnalazioni e suggerimenti sono utili per capire problemi e prevedere gli interventi di miglioramento necessari.

Le segnalazioni ed i suggerimenti devono essere presentati alla Direzione della struttura, consegnando l'apposito modulo o inviandolo tramite posta alla struttura. Non sono presi in considerazione i reclami anonimi.

La struttura si impegna a rispondere con celerità, e comunque entro 15 giorni, attivandosi a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso, predisponendo una procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Agli ospiti e ai loro familiari, inoltre, viene annualmente consegnato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, nel quale i compilatori sono invitati ad esprimere lamentele o apprezzamenti sui vari aspetti del servizio. Successivamente vengono elaborati tali dati ed il responsabile della qualità redige una relazione sull'attività della struttura. I sopraccitati strumenti di tutela sono disponibili presso la Direzione della Struttura.



Il sottoscritto

Residente a **Prov. () Via**

Recapito telefonico:.....

IN QUALITA' DI:

- Ospite
- Parente (specificare grado di parentela)..... dell' ospite.....
- Altro (specificare).....

INTENDE SOTTOPORRE ALLA DIREZIONE DELLA STRUTTURA

IL SEGUENTE: reclamo suggerimento apprezzamento

SERVIZIO OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

- Sanitario (Medico, Infermiere, Fisioterapista) Assistenziale Animazione
- Alberghiero (Ristorazione, Lavanderia, Guardaroba, Pulizie) Direzione

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:

.....

.....

.....

.....

Ai sensi della legge 196/2003 autorizzo la Cooperativa Pro.Ges al trattamento dei dati di cui sopra.

Firma

Il presente modulo deve essere consegnato alla R.A.A. o imbucato nella apposita cassetta posta all' ingresso della Residenza. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 15 giorni dall' inoltrato.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | SCHEDA DI SEGNALAZIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI, APPREZZAMENTI | Data di compilazione: |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

SPAZIO DA COMPILARE A CURA DELLA CASA RESIDENZA

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DATA DI RICEVIMENTO DELLA SEGNALAZIONE: |
| DATA DELLA RISPOSTA:..... |
| RISPOSTA FORNITA: <input type="checkbox"/> di persona <input type="checkbox"/> telefonicamente <input type="checkbox"/> per iscritto |
| MODALITA' CON CUI SI E' RISOLTO IL PROBLEMA: |
| <hr/> |
| <hr/> |
| <hr/> |
| <hr/> |
| <hr/> |
| <hr/> |
| <hr/> |
| FIRMA DEL COORDINATORE RESPONSABILE |