

Carta dei servizi
Casa Residenza Anziani
“Alfonso Pallavicino”
Busseto



FONDAZIONE
ALFONSO
PALLAVICINO

43011 Busseto (Parma)
Via XXV Aprile, 6/8

CASA RESIDENZA ANZIANI

La carta dei servizi

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e i relativi modi di accesso e, al tempo stesso, ha affermato il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Porre l'utenza nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è semplicemente un ulteriore strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

Le Case Residenza Anziani accreditate

Le strutture residenziali per anziani sono gestite da Enti che stipulano apposite convenzioni/contratti di servizio con l'AUSL e con il Comune di riferimento. Tali atti definiscono, in ottemperanza a quanto disposto dalle normative regionali:

- il numero dei posti letto convenzionati/accreditati
- i livelli d'assistenza da garantire nel corso dell'anno riguardante il monte ore delle figure professionali sanitarie e socio-assistenziali
- le procedure assistenziali e sanitarie da adottare all'interno delle strutture
- i costi delle rette
- le modalità specifiche di controllo della qualità del servizio e del rispetto degli standard previsti anche attraverso visite periodiche alle strutture da parte di apposite commissioni
- il rispetto delle normative
- i criteri per l'ammissione dei cittadini al servizio

Il costo della retta è suddiviso tra l'utente e il Servizio Sanitario Regionale. L'Azienda USL si fa carico di corrispondere all'Ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare la quota socio-assistenziale o parte di essa, secondo la tipologia dell'inserimento. La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia può essere integrata parzialmente o totalmente dal Comune di Busseto, in base al reddito dell'utente e dei familiari obbligati a norma di legge. Il servizio è autorizzato al funzionamento sulla base della legge regione E.R. n° 564/00.

Con decorrenza 01.01.2015 la *Fondazione Alfonso Pallavicino* ha ottenuto la concessione dell'accREDITAMENTO definitivo.

Accesso al servizio

Possono accedere alla Casa Residenza “A. Pallavicino” persone con età superiore ai 65 anni e valutazione di non autosufficienza e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all’età senile. La domanda di accesso presso la Casa Residenza si esegue presso il Servizio Sociale, nella figura dell’Assistente sociale del comune di residenza del richiedente. Il cittadino che richiede l’accesso al servizio di Casa Residenza può visitare la struttura previo appuntamento con il personale responsabile.

La valutazione delle condizioni per l’accesso alle strutture è effettuata ai sensi della L.R. 5/94 da un’Unità di valutazione geriatrica (UVG) composta di un Medico geriatra, un Infermiere e un Assistente sociale.

Nessun onere economico è dovuto per l’ammissione nella Lista unica distrettuale gestita dal Servizio Assistenza Anziani dell’Azienda USL.

La finalità che caratterizza il servizio di Casa Residenza è di accogliere, tutelare e ascoltare i bisogni dell’anziano in condizione di fragilità mediante la realizzazione di un servizio qualificato per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale.

Particolare attenzione è rivolta all’accoglienza, al mantenimento delle autonomie residue e al recupero di quelle perdute e alla strutturazione di piani per l’assistenza integrati in grado di soddisfare i bisogni socio-sanitari degli ospiti condividendoli con gli stessi e con i loro familiari e caregiver.

Siamo consapevoli inoltre di quanto, per l’anziano, il mantenimento dei legami con le famiglie e la comunità sia fondamentali per il benessere psico-fisico degli stessi e per questo favoriamo la loro presenza in struttura sia nella quotidianità del servizio sia tramite la partecipazione a feste e momenti comunitari.

La *Fondazione Alfonso Pallavicino* con la *Cooperativa Sociale Aurora Domus* assicura il proprio impegno affinché all’interno della Casa Residenza siano assicurati servizi utili ed efficienti per gli utenti del servizio ed esprime la volontà di studiare e realizzare soluzioni di assistenza sempre più rispondenti alle esigenze degli anziani.

Descrizione del Servizio

La Casa Residenza “A. Pallavicino” è una struttura socio - assistenziale, a carattere residenziale destinata ad anziani in stato di non autosufficienza situata a Busseto (PR) in via XXV Aprile 6/8 e può ospitare 40 anziani. Siamo facilmente raggiungibili, sia con i mezzi pubblici sia con l’automobile e sono presenti comodi parcheggi vicino alla struttura. La Casa Residenza si trova nella zona centrale del paese dalla quale sono agevolmente raggiungibili esercizi pubblici come negozi, bar, giornali, la piazza e il Municipio del paese. Nella via principale di Busseto, contigua alla via d’ingresso della Casa Residenza “A. Pallavicino” il martedì e il venerdì si svolge il mercato e nella bella stagione

anche i nostri ospiti sono accompagnati tra le bancarelle e le persone del paese per fare qualche chiacchera e prendere un caffè.

La Casa Residenza “A. Pallavicino” è stata ricavata da un antico collegio dei gesuiti, poi ospedale del paese, la ristrutturazione, pur mantenendo le caratteristiche storiche, ha tenuto conto della nuova sensibilità ambientale utilizzando fonti energetiche rinnovabili. Sia all'esterno sia all'interno della struttura sono presenti i segni della storia nell'architettura e negli ampi e ariosi spazi della stessa. Archi, soffitti a volta, loggette e la Cappella dedicata a S. Anna la caratterizzano. Le stanze sono una diversa dall'altra per forma e dimensione e per porre l'accento questa caratteristica è stata utilizzata il colore in modo da variare ulteriormente gli ambienti di vita e facilitare il riconoscimento degli stessi da parte dei residenti. Le camere sono singole, doppie e triple tutte dotate di aria condizionata.

L'unità abitativa è corredata di un sistema di chiamata diurno e notturno, di letti elettrici regolabili in altezza e schienale anche in modo autonomo dalla persona. E' possibile dotarsi di una televisione ed è gradito l'uso delle cuffie per rispettare il riposo delle altre persone.

Il giardino all'interno della Casa Residenza è attrezzato con panchine, tavoli e sedie ed è fruibile utilizzando l'ascensore.

Sono presenti ampi spazi comuni attraverso i quali sviluppare la socializzazione e l'integrazione dell'anziano nella struttura mediante personale qualificato che svolge questa attività. La residenza si sviluppa su di un unico piano, gli uffici del Coordinatore e del Responsabile delle Attività Assistenziali sono all'interno della struttura, dove sono alloggiati gli ospiti.

Informazioni generali

La Casa Residenza “A. Pallavicino” è una struttura di proprietà della *Fondazione Alfonso Pallavicino* di Busseto.

La direzione della struttura è della *Fondazione Alfonso Pallavicino*, la gestione complessiva viene svolta congiuntamente con la *Cooperativa Sociale Aurora Domus* alla quale sono delegate le prestazioni socio-assistenziali.

Finalità del Servizio

La finalità che caratterizza il servizio di Casa Residenza “A. Pallavicino” è di accogliere, tutelare e ascoltare i bisogni dell'anziano in condizione di fragilità mediante la realizzazione di un servizio qualificato per organizzazione, metodologia di lavoro e stile professionale.

Particolare attenzione è rivolta all'accoglienza, al mantenimento delle autonomie residue e al recupero di quelle perdute e alla strutturazione di piani assistenziali integrati in grado di soddisfare i bisogni socio-sanitari degli ospiti condividendoli con gli stessi e con i loro familiari e caregiver.

Siamo consapevoli inoltre di quanto il mantenimento dei legami con le famiglie per gli anziani che risiedono presso la Casa Residenza sia fondamentale per il benessere psico-fisico degli stessi e per questo favoriamo la loro presenza in struttura sia nella quotidianità del servizio sia tramite la partecipazione a feste e momenti comunitari.

Metodo di lavoro e strumenti di lavoro

La complessità della gestione di un servizio residenziale si traduce nell'esigenza di una stretta collaborazione interprofessionale e interfunzionale; per questo il *lavoro d'équipe* caratterizza metodologicamente l'impronta gestionale del servizio.

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato si traduce nell'elaborazione e realizzazione, per ogni anziano, di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Il PAI è dunque lo strumento nel quale si declinano nello specifico, gli interventi rivolti a ciascun anziano e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura. La stesura e realizzazione del PAI vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe e implica la capacità delle stesse di conoscere, comprendere e accettare l'anziano nella sua interezza e nel suo ambiente familiare ed ancora, di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

Nel corso del 2018 si è completata l'adozione della cartella informatizzata (Cartella Web) il cui scopo principale è quello di migliorare la qualità e la sicurezza delle cure. E' un obiettivo che perseguiamo rendendo più efficiente la raccolta dati e lo scambio comunicativo tra tutte le figure professionali che operano nel servizio, che permette di condividere rapidamente le informazioni facilitando adeguati processi di cura.

la qualità della vita non ha età

Organizzazione del servizio assistenziale

Metodologia e figure professionali

Il principio fondamentale per il gruppo di lavoro della Casa Residenza “A. Pallavicino” si fonda sul rispetto della dignità della persona che si esprime nella sua tutela e capacità di erogare confort sia all’ospite che alla sua famiglia.

Questo principio si esplica operativamente attraverso attività diversificate durante la giornata allo scopo di migliorare la qualità del tempo trascorso, stimolare la socializzazione e il senso di benessere, mantenere e incrementare dove possibile le autonomie e le abilità ancora presenti, favorire il contatto con il territorio di riferimento, contrastando il senso di distacco e l’isolamento che l’invecchiamento e la perdita delle autonomie comportano.

Gli eventi rilevanti, le attività di carattere sociale ed il gradimento delle stesse sono documentate attraverso la cartella informatizzata.

Le attività svolte all’interno della Casa Residenza sono pianificate tenendo conto della tipologia degli ospiti presenti e modulate il più possibile sulle loro esigenze.

Le figure professionali impegnate nell’organizzazione ed erogazione del servizio sono le seguenti:

- *Coordinatore*
- *Responsabile delle attività assistenziali – RAA*
- *Infermiere*
- *Operatore socio sanitario - OSS*
- *Animatore*
- *Fisioterapista*

Assistenza medica

L’Azienda Usl di Parma garantisce l’attività di diagnosi e cura per gli anziani accolti nella struttura garantendo la presenza secondo la normativa vigente, attraverso la figura del Medico di Medicina Generale.

Il servizio di assistenza medica nella fascia notturna e giorni festivi e prefestivi viene garantito dal servizio di guardia medica territoriale e di emergenza.

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica agli ospiti della residenza è garantita da personale infermieristico qualificato e con esperienza. Si occupa di elaborare, attuare e valutare, insieme alle altre figure professionali dell'équipe, piani di mantenimento e recupero del benessere psico-fisico sociale dell'ospite.

La presenza degli infermieri è garantita giornalmente in un'ampia fascia oraria ed è organizzata in base al carico di lavoro sanitario e al programma giornaliero delle attività, determinato dai piani assistenziali individuali degli utenti.

Attività di Animazione

La direzione della struttura opera per raggiungere un pieno inserimento del servizio nella realtà sociale circostante.

L'animatrice è presente nel servizio dal lunedì al venerdì con un programma di animazione differenziato per attività, progetti e personalizzato secondo la tipologia di ospiti.

Le attività di animazione si svolgono in sinergia con gli altri servizi della Fondazione.

Sono periodicamente organizzati momenti di festa e aggregazione che prevedono la partecipazione del mondo del volontariato locale.

E' attiva la collaborazione con altri servizi per anziani del territorio.

Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare agli ospiti residenti della struttura è garantita da operatori socio-sanitari (OSS). L'organizzazione del personale tutelare è governata dalla figura del Responsabile delle Attività Assistenziali e prevede la presenza degli operatori socio-sanitari per 24 ore al giorno con una modulazione delle presenze in base alle necessità degli ospiti secondo gli attuali standard regionali. Il personale socio-sanitario è dedicato alla cura dell'anziano e collabora nella pianificazione, attuazione e valutazione del piano assistenziale individualizzato.

Assistenza Farmaceutica

L'assistenza farmaceutica è garantita dall'Azienda USL che fornisce i medicinali e i galenici ufficiali inseriti nel prontuario, mentre i farmaci non disponibili sul prontuario, sono acquistati dalla struttura e poi inseriti nella fattura mensile.

Assistenza riabilitativa

L'attività è svolta dal fisioterapista che collabora alla pianificazione, attuazione e valutazione dei piani assistenziali riabilitativi e all'addestramento del personale al fine di erogare una corretta assistenza nelle attività di vita degli ospiti.

.

Coordinatore

Figura professionale che assicura la qualità della vita e il benessere complessivo dal punto di vista bio-psico-sociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione d'indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione dei processi socio assistenziali e sanitari.

Responsabile delle Attività Assistenziale (R.A.A.)

Figura che si occupa della pianificazione delle attività del personale assistenziale (OSS) promuovendo la qualità della vita e il benessere complessivo degli ospiti, armonizzando le attività degli operatori con le altre figure professionali allo scopo di fornire un'assistenza efficace ed efficiente

La RAA è responsabile operativa del piano di lavoro giornaliero, in termini di tempi e modalità di intervento. Nei compiti attribuiti ricadono la supervisione e il controllo dei servizi esternalizzati di cucina e pulizie.

Formazione e aggiornamento

La formazione e l'aggiornamento professionale del personale rappresentano una delle direttrici fondamentali di *Fondazione Alfonso Pallavicino con Aurora Domus Cooperativa Sociale*.

Gli scopi attribuiti alla formazione riguardano la crescita di competenze ed abilità delle persone e

quindi lo sviluppo qualitativo dei servizi.

E' redatto il piano formativo annuale svolto sia all'interno della struttura sia presso agenzie formative esterne, sia integrandosi con le proposte formative della committenza.

D.Lgs. 81/08 – Sicurezza sui luoghi di lavoro

La *Fondazione Alfonso Pallavicino* ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un piano di emergenza con le specifiche procedure operative in grado di essere messe in atto tempestivamente e in modo preordinato.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, etc.)
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni e i rischi;
- Diminuire lo stress da lavoro correlato.

Il personale è specificatamente addestrato, ha frequentato e viene costantemente aggiornato anche per mezzo di idonei corsi formativi tenuti dai Vigili del Fuoco.

la qualità della vita non ha età

Altri servizi

Cucina

Il servizio di ristorazione è erogato utilizzando una ditta specializzata che prepara i pasti nelle cucine all'interno della struttura.

Durante le fasi che vanno dal ricevimento del pasto alla sua somministrazione, sono seguite le procedure igieniche sanitarie previste dalla Legge 155/97 conosciuta anche come "procedure H.A.C.C.P".

Il menù estivo e invernale della struttura è articolato su quattro settimane dalla ditta fornitrice che utilizza la consulenza di un dietista per elaborare i menù che sono validato da un medico nutrizionista dell'Ausl di Parma. Sono previste diete speciali secondo prescrizione del medico curante, del dietologo o alle esigenze particolari dell'ospite.

Il menù del giorno viene esposto in sala da pranzo ed è presentato agli utenti dal personale per la segnalazione delle preferenze.

Servizio di guardaroba

Il servizio di guardaroba è svolto all'interno della struttura da personale addestrato ed è dedicato al ritiro, lavaggio, asciugatura e piegatura della biancheria personale degli ospiti. E altresì responsabile della gestione della biancheria piana necessaria alla struttura che è lavata e igienizzata da azienda esterna specializzata.

Pulizie

Il servizio di pulizia della struttura riveste importanza fondamentale per il benessere degli utenti che sono ospitati nella Casa Residenza, per questo particolare attenzioni sono riservate all'organizzazione e allo svolgimento di quest'attività erogata da ditta esterna specializzata.

Il servizio di pulizia è organizzato su turni diurni e pomeridiani tutti i giorni e sono previste pulizie straordinarie quando ve n'è l'esigenza.

Servizio Parrucchiera

Il servizio è effettuato in locale apposito all'interno della struttura che ricrea l'ambiente socializzante del negozio di parrucchiera. Usuiscono del servizio di parrucchiera anche gli utenti allettati. La pianificazione degli interventi è modulata ha secondo delle esigenze dei residenti e, se compatibile, dei familiari.

Servizio di cure estetiche

Il servizio è erogato da personale qualificato su indicazione dell'ospite o dei caregiver concordando l'intervento con i responsabili in modo da predisporre al meglio l'organizzazione. La prestazione è a pagamento.

Servizio di Podologia

Il servizio è erogato da personale qualificato su indicazione del personale sanitario e i responsabili per predisporre al meglio l'organizzazione, si concorda preventivamente l'intervento con i caregiver. La prestazione è a pagamento.

Assistenza religiosa / credenze valoriali

L'équipe della Casa Residenza "A. Pallavicino" è consapevole che la libertà religiosa, di credenza e di coscienza è un diritto inviolabile espresso dalla Costituzione Italiana e come tale gli ospiti e i loro familiari/ caregiver sono pianamente liberi di partecipare alle iniziative di carattere religioso e culturale organizzate dal servizio.

la qualità della vita non ha età

Accoglienza e dimissione dal servizio

L'accesso alla Casa Residenza "A. Pallavicino" è gestito dal Servizio Assistenza Anziani distrettuale sulla base della normativa regionale e dei protocolli previsti dal distretto di Fidenza.

L'accesso è subordinato alla disposizione dell'Unità di valutazione geriatrica, che predispongono il Piano assistenziale personalizzato sulla base di un'istruttoria predisposta dall'Assistente sociale responsabile del caso, che provvede in seguito all'inserimento in graduatoria.

Non appena vi è la disponibilità di un posto il servizio, in accordo con l'Assistente sociale responsabile del caso e con i familiari, programma l'inserimento secondo una graduatoria predisposta dal Servizio sociale territoriale di riferimento.

L'ingresso nel servizio è preceduto da un colloquio con la famiglia e con l'anziano nell'ambito di un incontro finalizzato alla conoscenza reciproca, alla valutazione delle autonomie dell'anziano nel suo contesto abituale di vita e all'acquisizione delle informazioni che solo l'esperienza e la conoscenza del familiare/ caregiver può fornire; ciò permette la definizione di un primo progetto d'intervento sociosanitario.

L'inserimento dell'anziano è preceduto dalla presentazione del caso all'équipe, in modo che la conoscenza completa del profilo dell'anziano e della sua situazione siano patrimonio dell'intero gruppo di lavoro.

Prima dell'inserimento i familiari o i responsabili del caso dovranno produrre la documentazione utile concordata in sede di pre-colloquio e sarà consegnato loro l'elenco del materiale necessario per l'inserimento.

Tutta la documentazione, che può essere prodotta in originale o in fotocopia, sarà conservata a cura della struttura.

Si prevede inoltre, la possibilità di procedere alla dimissione di anziani già inseriti, dopo aver consultato il Medico di Medicina Generale e l'Unità di Valutazione Geriatrica/Multidimensionale nei casi in cui le condizioni psicofisiche siano tali da rendere incompatibile la loro permanenza nel Casa Residenza "A. Pallavicino".

Tutta la documentazione sarà conservata a cura di un referente della struttura.

Retta

L'importo della retta è determinato dalla struttura nel rispetto della normativa regionale in materia e sono comprensivo di tutte le prestazioni d'assistenza, sanitarie e alberghiere descritte nel presente atto. La retta di mantenimento deve essere corrisposta mensilmente nei termini e con i modi definiti nel contratto sottoscritto. In caso di assenza dell'utente dalla struttura, come da contratto sarà applicata una tariffa ridotta.

Il Servizio e la Sua Comunità

Ruolo e coinvolgimento dei familiari/caregiver

La Casa Residenza Pallavicino “si pone come una realtà totalmente aperta verso l'esterno e lavora per favorire il massimo mantenimento dei rapporti tra gli utenti, i loro familiari e la situazione sociale circostante. Per raggiungere quest'obiettivo, tra l'altro, sono periodicamente organizzati:

- **Incontri di valutazione periodica** dell'andamento del Servizio con gli utenti e i loro familiari;
- **Momenti d'incontro** e feste aperte al paese che prevedono il coinvolgimento delle associazioni di volontariato locali;
- **Incontri individuali** tra i responsabili, i residenti e i familiari per attuare la massima personalizzazione del piano assistenziale individuale e per valutare il raggiungimento degli obiettivi.
- L'équipe individua nell'organizzazione di momenti d'incontro lo strumento di lavoro finalizzato alla piena integrazione e collaborazione dei familiari nel percorso di cura degli anziani inseriti.
- E' programmata, indicativamente, una riunione all'anno con i familiari ed eventuali altri incontri aggiuntivi, quando se ne ravvisi la necessità.
- I componenti dell'équipe sono a disposizione dei familiari, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro necessario per garantire il miglior flusso comunicativo, nell'interesse dell'anziano. I singoli professionisti possono altresì ritenere utile incontrare il familiare per comunicare notizie, decisioni, variazioni o altro anche al di fuori dell'incontro previsto per la verifica del Piano di assistenza individualizzato.
- Eventuali suggerimenti e segnalazioni possono essere presentati verbalmente in questi incontri, che si ritengono le sedi più funzionali e adeguate per un immediato chiarimento sui problemi riscontrati e un'analisi mirata all'individuazione di possibili soluzioni. Per questa ragione non sono state previste, ad oggi, modalità di gestione delle segnalazioni anonime.

Libertà degli utenti e visite

Gli ospiti possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata, limitazioni possono essere poste solo se previste dai PAI.

La struttura garantisce nei confronti degli utenti il rispetto dell'autodeterminazione e della libertà di movimento, compresa l'entrata e uscita dalla struttura; la Direzione non è pertanto responsabile dell'allontanamento degli utenti in quanto, pur attivando ogni mezzo e attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale. Nell'interesse degli anziani affetti da deterioramento cognitivo e disorientamento spazio-temporale e a garanzia della loro sicurezza, saranno tuttavia poste in essere opportune misure di tutela e controllo. Durante le ore serali-notturne è opportuno comunicare preventivamente al personale eventuali accessi e uscite

Volontariato

Sono presenti in struttura volontari che svolgono una preziosa attività di supporto quali compagnia, aiuto durante il pasto, supporto all'animazione, feste, attività religiose, passeggiate.

I volontari sono di supporto al personale del servizio ma non sostitutivi dello stesso nelle attività sanitarie ed assistenziali.

Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordati con la Direzione del servizio.

Norme di comportamento

Le relazioni tra operatori, ospiti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti, altresì, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

L'esperienza ormai pluriennale ha mostrato che le normali regole di civile convivenza, di reciproco rispetto e correttezza sono state più che sufficienti a definire sereni e cordiali rapporti tra personale, utenti e familiari ed hanno pertanto reso a oggi superfluo l'adozione di regolamenti o altri atti contenenti altre norme o divieti inerenti al tema, rispetto a quanto disciplinato nel presente documento.

Rilevazione della soddisfazione di utenti e familiari e reclami

Il servizio promuove la rilevazione della qualità percepita da parte di familiari e ospiti di servizio semi residenziali. La rilevazione, che s'intende svolgere attraverso la distribuzione e la compilazione di un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari compilati sono poi elaborati per diffonderne il risultato all'équipe e per pianificare miglioramenti sull'andamento del servizio.

Esiste anche, nell'ingresso della Casa Residenza Anziani apposita cassetta, dove possono essere riposti i reclami.

Tutte le segnalazioni e i reclami – verbali, telefonici, scritti – saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura consultabile presso la struttura. In ogni caso la Struttura s'impegna a fornire riscontro all'utente circa le segnalazioni e proposte da esso formulate.

Progetti di miglioramento

La Casa Residenza “A. Pallavicino” nell’ambito della propria attività e del rapporto con l’Azienda USL, predispone progetti di miglioramento, finalizzati a indirizzare il proprio operato in modo più efficace ed aderente alle esigenze e ai bisogni espressi dagli utenti e dai loro familiari, come previsto e dalla normativa sull’accreditamento regionale.

Tali progetti scaturiscono sia da specifici obiettivi del servizio sia dai risultati e dalle criticità che emergeranno dall’analisi delle batterie di indicatori socio assistenziali e sanitari e dalle Indagini sulla soddisfazione dei familiari e degli ospiti.

I risultati raggiunti sono documentati da specifici indicatori previsti nell’ambito dei progetti stessi e/o dai dati restituiti dalle batterie di indicatori socio assistenziali e sanitari e ancora dall’indagine sulla soddisfazione sulla qualità percepita degli anni successivi.

Gestione degli oggetti e denaro

Il personale concorda con l’ospite o con i familiari in caso d’incapacità dell’ospite, le modalità di gestione degli oggetti personali e del denaro per le piccole necessità, tali da garantire la trasparenza della gestione degli stessi. Si raccomanda che eventuali furti o smarrimenti siano tempestivamente comunicati ai responsabili o direttamente alla Direzione.

Privacy

La *Fondazione Alfonso Pallavicino* tratta i dati personali e sensibili degli ospiti nel pieno rispetto della normativa vigente.

I dati forniti o acquisiti attraverso certificazioni mediche saranno trattati nel rispetto del Codice della Privacy e degli obblighi di riservatezza a cui è tenuto il personale.

Tali dati, tra cui sono ricompresi i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute, saranno oggetto di trattamento solo previo consenso dell’interessato o di chi ne ha la tutela

Emergenza da Coronavirus

La gestione del servizio durante l’emergenza epidemiologica da nuovo Coronavirus ha imposto delle limitazioni riguardo la “Libertà degli utenti e visite” e riguardo l’accesso dei volontari, secondo le indicazioni fornite dagli organi competenti. Sono stati adottati protocolli specifici per la regolamentazione delle visite dei familiari e caregiver, per i nuovi ingressi in struttura e per la gestione in sicurezza del servizio.

Giornata tipo

La giornata dell'ospite della nostra struttura si svolge nel rispetto dei ritmi di vita e dello stile ed abitudini dell'anziano. Il nostro approccio cerca di adattare e modificare il più possibile l'organizzazione del lavoro in funzione delle diverse problematiche ed esigenze che presentano gli anziani. Ciò esige un elevato margine di flessibilità da parte degli operatori ed implica una strutturazione della giornata che può talvolta subire cambiamenti anche rilevanti.

E' senz'altro utile e importante evidenziare quali sono i principi ai quali ci siamo ispirati per definire i ritmi di vita all'interno del servizio e di conseguenza tracciare l'organizzazione del lavoro.

Il riposo e la sveglia

Le alzate e l'igiene del mattino sono effettuate-rispettando il più possibile il risveglio naturale degli anziani, soprattutto per gli ospiti affetti da deterioramento cognitivo. La successione delle alzate del mattino è cadenzata in modo da tener conto per quanto possibile delle abitudini degli anziani e delle loro preferenze e condizioni, anche contingenti: non è, infatti, inusuale che un anziano che abbia trascorso una notte agitata, sia lasciato riposare e gli sia servita la colazione al risveglio a metà mattinata.

La sera, l'accompagnamento a letto viene di solito eseguito entro le ore 21.30 eccettuate specifiche esigenze individuali.

Le cure igieniche e il bagno

Abbiamo la consapevolezza della delicatezza che necessita la cura del corpo poiché questi interventi si inseriscono nella sfera più intima delle persone. E' per questo che l'approccio alle cure igieniche è organizzato – compatibilmente con i vincoli che un'organizzazione complessa inevitabilmente pone - prestando attenzione alle esigenze legate al pudore, alle abitudini e alla cultura degli anziani. Ogni mattina è effettuata l'igiene completa, mentre il bagno – che è fatto il mattino o il pomeriggio - è previsto con cadenza settimanale ed ogni qualvolta lo richiedano le condizioni dell'anziano. In particolar modo per gli anziani affetti da demenza, le cure igieniche e il bagno sono svolti adottando le opportune strategie comportamentali e ambientali affinché avvenga in modo il più possibile disteso e non angosciante.

L'alimentazione

La colazione è servita indicativamente a partire dalle ore 8.30 circa; il pranzo indicativamente a partire dalle ore 12:00 circa; la cena dalle ore 18:00 circa. Gli orari sono modificati secondo la stagione per

essere più vicini alle esigenze degli ospiti.

I pasti sono anticipati o posticipati per gli ospiti temporaneamente allettati e per chi richiede più tempo per alimentarsi o essere assistiti nell'assunzione del cibo.

Il pasto è non solo il momento dell'alimentazione dell'anziano, ma riveste un significato simbolico e affettivo importante come occasione di familiarità con gli altri anziani, con gli operatori e con i familiari. Abbiamo quindi organizzato che i pasti siano solitamente consumati collettivamente in sala da pranzo, che l'ambiente sia accogliente e familiare, che gli operatori possano sedersi a fianco agli anziani durante l'assistenza al pasto e che i familiari possano collaborare nell'assistenza ai loro congiunti e/o pranzare o cenare insieme con loro.

Dopo pranzo tutti gli ospiti che lo gradiscono o lo necessitano sono riaccompagnati a letto e rialzati nel pomeriggio secondo i piani personalizzati.

Le attività

Un altro principio che orienta la nostra organizzazione consiste nel favorire la socializzazione e le relazioni interpersonali evitando l'esclusione e l'isolamento.

A tal fine gli anziani sono stimolati a uscire dalle camere e a permanere negli spazi comuni dove, durante la giornata, si organizza attività d'intrattenimento di tipo ludico-ricreativo o di stimolazione funzionale e cognitiva.

Durante la mattinata e il pomeriggio si svolgono inoltre tutte le attività caratteristiche della struttura: assistenziali, riabilitative, motorie, con la partecipazione delle diverse figure professionali della struttura, dei volontari, dei familiari.

Periodicamente sono promosse iniziative di animazione che coinvolgono l'intera struttura al suo interno (feste diurne o serali) o all'esterno.

Il nostro modo di operare in ogni momento della giornata, è finalizzato a fornire all'anziano un supporto di tipo "protesico": proprio come una protesi cerchiamo di offrire il sostegno necessario a svolgere le attività della vita quotidiana che per limitazioni nelle autonomie funzionali o cognitive non riesce più a svolgere autonomamente, ma al tempo stesso non vogliamo sostituirci a lui in quelle funzioni che è ancora in grado di svolgere da solo.

L'anziano è quindi stimolato al recupero e al mantenimento delle abilità che ancora possiede nella consapevolezza che nulla è più importante per contrastare i fenomeni degenerativi, per potenziare l'autostima, per garantire il rispetto e il riconoscimento sociale della persona.

La gestione dei disturbi comportamentali

Tutte le attività descritte e gli approcci comportamenti adottati all'interno della Casa Residenza "A. Pallavicino" sono rivolti non solo a conseguire la conservazione delle autonomie attraverso la

stimolazione fisica e cognitiva, ma anche alla gestione dei disturbi del comportamento che inevitabilmente accompagnano alcune malattie degenerative.

Gli Operatori della struttura sono, infatti, formati per riconoscere e gestire con specifiche strategie comportamentali i vari disturbi, che sono sistematicamente annotati in una consegna personalizzata predisposta per ciascun anziano: in tal modo è possibile individuare sia le verosimili circostanze che hanno provocato il disturbo del comportamento, sia le strategie che si sono rivelate più efficaci nel suo contenimento. La raccolta della frequenza e dell'intensità del manifestarsi di tali disturbi è inoltre preziosa per fornire al medico generale e allo specialista indicazione per l'adeguamento per piano terapeutico, calibrato sui reali bisogni dell'anziano.

la qualità della vita non ha età

Orari di ricevimento

Coordinatore Responsabile

Orario di presenza: dal lunedì al venerdì nella fascia oraria mattutina. Nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento.

RAA Responsabile delle Attività Assistenziali

Orario di presenza: dal lunedì al venerdì nella fascia oraria mattutina. Nella fascia oraria pomeridiana previo appuntamento.

Amministrazione

Orario di apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

la qualità della vita non ha età

Contatti

Indirizzo

Via XXV Aprile 6/8, 43011 Busseto (PR.)

Telefono

Casa Residenza reparto: **0524 92228**

Amministrazione: **0524 92271**

Fax

Casa Residenza reparto: **0524 92228**

Amministrazione: **0524 97467**

E-mail

Casa Residenza: coordinamento@fondazionepallavicino.it

Sanitari: sanitari@fondazionepallavicino.it

Ufficio : info@fondazionepallavicino.it

PEC: fondazionepallavicino@legalmail.it

Sito

www.fondazionepallavicino.it

Approvata dalla Direzione della *Fondazione Alfonso Pallavicino*

Ottobre 2020

la qualità della vita non ha età

**DOMANDA di AMMISSIONE
e IMPEGNO di PAGAMENTO**

CASA RESIDENZA per ANZIANI

Il/la sottoscritto/a

nato/a a

il

C.F.

residente a

in qualità di

tel:

email

CHIEDE

per il/la Sig./Sig.ra

nato/a a

il

C.F.

residente a

- ▶ stato civile
- ▶ grado d'istruzione
- ▶ professione
- ▶ medico di base Dott.

▶ altri dati

l'ammissione dal giorno

con impegno del posto letto sino alla data di effettivo
ingresso

in **CASA RESIDENZA per ANZIANI**

e per esso/a

si impegna

1. a rispettare e far rispettare il vigente Regolamento interno e le sue future modificazioni ed integrazioni;
2. a versare una cauzione secondo lo schema allegato;
3. al pagamento della retta mensile fissata tempo per tempo nella misura e con le modalità stabilite dall'Ente medesimo;
4. a comunicare, con preavviso di 15 giorni lavorativi, la propria volontà di rinuncia del posto letto od, in mancanza, al pagamento di un importo pari alla retta giornaliera ridotta del 25% per ogni giorno di mancato preavviso;

Dichiara

infine, di aver ricevuto la "*Carta dei Servizi - Casa Residenza Anziani*" ed il "*Regolamento di accoglienza e convivenza*" della Fondazione Alfonso Pallavicino e di essere pienamente a conoscenza delle cause di dimissione previste dal suddetto Regolamento.

Busseto, _____

Firma del sottoscrittore

RETTE GIORNALIERE

IN VIGORE DAL **01.07.2020**

(allegato alla domanda di ammissione ed impegno di pagamento)

CASA RESIDENZA posto ACCREDITATO	☐	€ 50,05
per ANZIANI posto AUTORIZZATO	☐	€ 62,00

Deposito cauzionale (per permanenze superiori ad un mese)

Il firmatario si impegna al pagamento dell'importo di **€ 1.850,00 (milleottocentocinquanta)** a titolo di deposito cauzionale infruttifero a garanzia del pagamento della retta, da versare entro 10 giorni dalla data di sottoscrizione.

Con la firma apposta qui di seguito si autorizza l'addebito della cauzione sul conto corrente IBAN n.

Note

- Le **rette sono soggette a variazione** a seguito di determinazione degli Enti competenti;
- In caso di assenza con garanzia del posto è applicata una riduzione del 45% dell'ammontare della retta giornaliera;
- Per una migliore organizzazione dell'assistenza possono essere effettuati spostamenti di stanza (anche da singola a doppia)

La **fattura di addebito** della retta mensile sarà emessa **intestata all'ospite**.

Si richiede l'invio a : ☐ all'indirizzo dell'ospite ☐ all'indirizzo del sottoscrittore

☐ al seguente indirizzo _____

☐ attivazione del Portale Utenti con indirizzo email _____

Presenza d'atto ed accettazione

Busseto, _____

Firma del sottoscrittore