



FONDAZIONE
ALFONSO
PALLAVICINO

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

CARTA DEI SERVIZI APPARTAMENTI PROTETTI



PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Dal 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale strumento a tutela dei cittadini, attraverso il quale, ogni Ente o Azienda che eroga servizi, si impegna ad attivare un efficace sistema di informazione rivolta ai propri utenti sulle prestazioni erogate, sulle regole di accesso al servizio e sulle modalità e gli standard di qualità che intende garantire e che si impegna a rispettare, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del proprio operato. Allo stesso tempo il documento conferma il diritto degli utenti al reclamo contro eventi o comportamenti che limitano la fruibilità del servizio e li mette nella condizione di valutare la qualità delle prestazioni di cui usufruisce

La carta dei servizi è resa disponibile presso la struttura e sul sito internet.

CENNI STORICI

La Fondazione Alfonso Pallavicino è una Fondazione privata sorta il 01/03/2006 dalla de-pubblicizzazione dell'Istituto di assistenza per anziani "A. Pallavicino" (IPAB), disposta con Decreto del Presidente della Giunta regionale dell'Emilia Romagna n. 40/2006.

MISSION

La Fondazione Alfonso Pallavicino offre prestazioni di carattere socio assistenziale e socio-sanitario a favore di persone anziane.

Le nostre attività sono orientate a garantire la dignità, migliorare la qualità della vita e mantenere, per quanto possibile, l'autonomia degli ospiti.

PRINCIPI E VALORI

La Fondazione Alfonso Pallavicino, nell'erogare i propri servizi, si ispira ai seguenti principi e valori:

Qualità delle cure

Prestare la massima attenzione alla qualità delle cure sviluppando un modello di assistenza interdisciplinare a carattere assistenziale, sanitario, riabilitativo e socio-ricreativo.

Qualità della vita

Offrire un ambiente di vita gradevole, confortevole e fruibile da persone con autonomia e autosufficienza ridotte, offrire iniziative di carattere sociale, culturale e ricreativo.

Centralità della persona

Garantire la libertà e la dignità personale, il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose, il rispetto della riservatezza.

Uguaglianza

Garantire uguali opportunità di accesso e prestazioni.

Efficienza e responsabilità

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali assegnando precise responsabilità a tutti gli operatori nell'espletamento dei propri compiti.

Sviluppo professionale

Promuovere a ogni livello funzionale, opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, in un processo di formazione continua.

Integrazione nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio

Agire in sinergia con i servizi sociali e sanitari del territorio, attraverso risposte integrate e coordinate ai bisogni della persona anziana.

Apertura alla comunità

Facilitare l'accesso alla struttura, offrendo occasioni di incontro e di scambio di esperienze con gli ospiti, nel rispetto dei regolamenti.

Valorizzazione del ruolo dei familiari

Favorire la partecipazione dei familiari alla vita della casa, informandoli sulle attività organizzate e coinvolgendoli nel processo di cura e nel miglioramento del servizio.

Partecipazione e volontariato

Valorizzare il volontariato, coinvolgendolo nel raggiungimento dei fini istituzionali, nel rispetto dei regolamenti.

LA STRUTTURA

Gli appartamenti protetti di proprietà della Fondazione A. Pallavicino si trovano a Busseto (PR) in via XXV Aprile 4, in pieno centro, facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto; nelle immediate vicinanze si trovano esercizi pubblici come negozi, bar, la piazza.

Gli appartamenti sono situati al primo piano di un antico edificio, un tempo Collegio dei Gesuiti, al cui interno si trovano anche il Centro Diurno ed al primo piano la Casa Residenza Anziani, mentre nelle adiacenze si trova la Casa di Riposo.

La storicità dell'edificio è stata adeguata con grande perizia, gli ospiti possono godere di spazi ampi e luminosi, privi di barriere architettoniche.

Nelle aree esterne è presente un ampio cortile ed un giardino interno, entrambi attrezzati con ombrelloni, panchine, tavoli e sedie.

Gli appartamenti **ERNANI** e **OTELLO** sono singoli, mentre l'appartamento **AIDA** è doppio.

La direzione del servizio è della Fondazione Alfonso Pallavicino, la gestione complessiva viene svolta congiuntamente con la Cooperativa Sociale Aurora Domus.

Gli appartamenti ammobiliati sono dotati di:

- Cucina attrezzata
- Bagno autonomo, attrezzato con ausili moderni
- Sistema di climatizzazione e riscaldamento autonomo
- Zona living luminosa per il relax
- Camera da letto confortevole

Servizi in comune con la Casa Residenza Anziani

- Guardaroba
- Sala da pranzo
- Cappella
- Infermeria
- Uffici amministrativi
- Giardino

GLI APPARTAMENTI PROTETTI

Gli appartamenti protetti per anziani autosufficienti, rappresentano una formula abitativa pensata per chi desidera vivere in piena autonomia, ma con la tranquillità di avere assistenza disponibile in caso di bisogno. Si tratta di spazi indipendenti, moderni e confortevoli, dove le persone anziane possono continuare a gestire la propria quotidianità con libertà, all'interno di un contesto protetto e accessibile. Ogni appartamento è progettato per garantire sicurezza, funzionalità e benessere, rispondendo alle esigenze di una popolazione anziana attiva ma attenta alla prevenzione e alla salute.

Definizione e differenza rispetto alla Case Residenza Anziani

Gli alloggi protetti sono rivolti a persone totalmente autosufficienti (ovvero con lieve deficit di autonomia) ancora in grado di autogestirsi nelle attività della vita quotidiana, ma che necessitano di aiuto per qualche specifica attività e/o supervisione nell'arco della giornata.

Perché sceglierli

Gli alloggi protetti sono pensati per anziani singoli o coppie autosufficienti. Sono la scelta ideale per chi cerca un'alternativa alla solitudine domestica o alle residenze tradizionali, offrendo un equilibrio perfetto tra privacy, socialità e protezione. Sceglierli significa investire nel proprio benessere futuro, in un ambiente che valorizza l'autonomia e offre servizi su misura, in una comunità accogliente e dinamica.

LE RETTE

La retta deve essere corrisposta mensilmente nei termini e con i modi definiti nel contratto. In caso di assenza dell'utente sarà applicata una tariffa ridotta, indicata nel contratto.

La retta è suddivisa in:

- **Tariffa servizio**

comprende l'alloggio arredato full optional, incluse utenze e manutenzioni, la sorveglianza degli operatori, la risposta a chiamate di emergenza h24, la possibilità di partecipare alle attività ricreativo-occupazionali e/o di mobilitazione di gruppo presso la Casa di Riposo e/o la C.R.A.

- **Maggiorazioni obbligatorie**

- Servizio mensa, pulizie e lavanderia
- Assistenza sanitaria

- **Maggiorazioni facoltative**

- Assistenza alla doccia
- Assistenza al cambio letto

La quota è determinata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione ed è pubblicata sul sito Internet www.fondazionepallavicino.it.

ACCOGLIENZA NEL SERVIZIO

La domanda per accedere negli Appartamenti Protetti deve essere presentata direttamente ai nostri uffici, possono essere richieste informazioni contattando il numero 0524 92271.

L'ingresso nel servizio è preceduto da un colloquio con la famiglia e con l'anziano finalizzato alla conoscenza reciproca, alla valutazione delle autonomie residue nel suo contesto abituale di vita e all'acquisizione delle informazioni che solo l'esperienza e la conoscenza del familiare/ caregiver può fornire.

E' accordata, a parità di condizioni secondo la valutazione inoppugnabile dell'Ente, la priorità per gli anziani originari di Busseto, intendendo per originari coloro che sono nati in città e vi hanno dimorato per almeno dieci anni nonché coloro che sono residenti in città ininterrottamente da almeno dieci anni.

L'ammissione avviene dopo la consegna della documentazione utile concordata e la sottoscrizione di un contratto di ospitalità che precisa la data di ingresso e definisce gli obblighi e gli impegni economici; è previsto il pagamento di una cauzione pari ad una mensilità.

DIMISSIONE DAL SERVIZIO

La dimissione può avvenire per:

- dimissioni volontarie
- termine del periodo, in caso di contratto a tempo determinato
- peggioramento delle condizioni di salute tale da impedire lo svolgimento in autonomia delle attività di vita quotidiana e della cura dei locali
- comportamenti negligenti verso la cura dell'alloggio e di non rispetto delle regole di convivenza tali da rendere incompatibile la permanenza in tale tipologia di servizio
- decesso

Le dimissioni volontarie dagli appartamenti protetti necessitano di un preavviso di trenta giorni, formalizzando per iscritto la richiesta.

Quando l'Utente non è più in grado di autogestirsi, per tutte le attività della vita quotidiana, sarà invitato a trovare un'altra sistemazione, in caso di passaggio all'adiacente Casa di Riposo avrà diritto di precedenza.

In caso di morosità o di violazioni gravi nelle regole di comportamento e convivenza la Fondazione A. Pallavicino potrà assumere autonomamente proprie determinazioni in merito alla dimissione dell'anziano.

SERVIZI RESIDENZIALI OFFERTI

Le rette, che possono variare di anno in anno, sono consultabili sul sito della Fondazione Pallavicino o presso gli uffici amministrativi.

SERVIZI E PRESTAZIONI INCLUSI NELLA RETTA

Alloggio

- Appartamento arredato full optional
- utenze relative a gas, energia elettrica e acqua
- manutenzioni ordinarie e straordinarie
- utilizzo degli spazi comuni di tutta la struttura

Riscaldamento/Raffrescamento

Gli appartamenti sono dotati di impianti di condizionamento dell'aria (sia in funzione di raffrescamento, che di pompa di calore) e di impianto di riscaldamento a radiatori.

Servizio di ristorazione

I pasti sono prodotti da ditta specializzata nella cucina della struttura.

I menù sono strutturati con una rotazione di sei varianti settimanali, differenti nelle quattro stagioni, oltre ai piatti della tradizione in occasione delle ricorrenze festive. I menù sono esposti in sala da pranzo.

Il menù elaborato con la consulenza di un nutrizionista, tiene conto dei gusti e delle esigenze dietetiche degli anziani, è composto da un'ampia scelta tra primi, secondi, contorni e frutta.

Sono assicurate le diete speciali e gli integratori alimentari per ospiti affetti da carenze metaboliche, energetiche o masticatorie.

Servizio di lavanderia guardaroba

Tutti gli indumenti personali, sia quelli forniti all'ingresso, che quelli integrati successivamente, devono essere numerati, a cura dell'ospite o delle famiglie.

Il lavaggio degli indumenti personali è svolto dalla lavanderia interna.

La lavanderia non garantisce il lavaggio di capi in lana e capi in seta e non risponde di eventuali danneggiamenti.

Si garantisce la riconsegna degli indumenti entro 7 giorni.

Il lavaggio ed il rifornimento della biancheria piana e delle spugne sono effettuati da ditta esterna specializzata.

Servizio di pulizia e sanificazione ambienti

Questo servizio è gestito da un'azienda esterna specializzata.

Le prestazioni vengono erogate settimanalmente, assicurando la pulizia di tutto l'appartamento, mentre con cadenza periodica vengono effettuate le pulizie a fondo.

Vengono inoltre assicurati i servizi di disinfestazione e derattizzazione con cadenze predefinite.

Servizio di manutenzione

Organizzato con il supporto di ditte esterne, assicura una verifica costante degli impianti, ambienti e attrezzature degli appartamenti, provvedendo a mantenerli in efficienza e funzionanti.

Assistenza religiosa

Nel rispetto delle diversità individuali, vengono considerate e rispettate le diverse credenze religiose e viene lasciata piena libertà di scelta al singolo, senza che venga imposto alcun obbligo di partecipazione.

Qualora lo desiderino, gli ospiti possono partecipare alle iniziative organizzate all'interno della struttura: la Messa è celebrata una volta la settimana nella cappella interna.

Assistenza sanitaria e infermieristica

L'assistenza infermieristica, ove prevista dai Piani individuali di assistenza, comprende attività di prevenzione, cura ed educazione sanitaria allo scopo di garantire la salute ed il benessere delle persone.

L'assistenza infermieristica comprende il monitoraggio parametri vitali pianificato, l'approvvigionamento e la preparazione dei farmaci per l'auto-somministrazione. Farmaci, dispositivi medici e materiali sono a pagamento.

Garanzia h 24 di attivazione di intervento sanitario. Durante la settimana, in caso di bisogno verrà contattato il Medico di Medicina Generale dell'ospite, mentre nel fine settimana, di notte e nei festivi ed in caso di emergenza, viene contattata la guardia medica territoriale.

Attività motoria

E' possibile partecipare alle attività di gruppo settimanali, finalizzate al mantenimento delle abilità residue, che si svolgono presso i locali della Casa di Riposo e della Casa Residenza Anziani.

Il fisioterapista garantisce attività consulenza per ausili, attrezzature e strumenti.

Assistenza nelle 24 ore

Viene garantita la supervisione giornaliera delle condizioni dell'ospite da parte degli operatori della Casa di Riposo.

Attivazione di interventi di emergenza, nell'arco delle 24 ore, effettuata da personale della Casa Residenza Anziani.

I presidi per l'assorbimento sono a pagamento.

Attività di animazione

Agli ospiti degli appartamenti è garantita la possibilità di partecipare a iniziative di animazione e socializzazione svolte in altri servizi della struttura.

Il Servizio di Animazione ha l'importante funzione di stimolare il mantenimento delle attività sociali e di favorire l'espressione di capacità affettivo-relazionali.

L'animazione mira altresì al mantenimento del legame con l'esterno, tenendo conto delle caratteristiche e degli interessi degli anziani.

Giardini e cortili

Gli spazi all'aperto, i con sedie, tavolini e ombrelloni sono a disposizione di ospiti e familiari.

SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI A PAGAMENTO

Assistenza alla doccia

Nel caso in cui il residente desiderasse richiedere assistenza per la doccia settimanale, è possibile farne richiesta al RAA, pagando un extra.

Assistenza al cambio letto

Nel caso in cui il residente desiderasse richiedere assistenza per il cambio letto settimanale, è possibile farne richiesta al RAA, pagando un extra.

Distributori automatici di bevande e alimenti

Distributori di bevande calde e fredde e di snacks sono dislocati nel soggiorno al piano rialzato della Casa di Riposo. E' possibile fare richiesta all'animatrice di una chiavetta da ricaricare.

Parrucchiere / barbiere

Gli ospiti possono usufruire del servizio di parrucchiere erogato da professionisti del settore presenti con cadenza almeno mensile, presso il locale al primo piano della Casa Residenza Anziani. L'accesso a questa prestazione viene concordata con il RAA o l'animatrice della Casa Residenza Anziani. Le tariffe sono applicate direttamente dal professionista.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)

Al momento dell'ingresso in struttura, le diverse professionalità dell'equipe di lavoro (RAS, Infermiere, Fisioterapista) eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano, utilizzando specifici strumenti come le scale di valutazione multidimensionale.

Sulla base della valutazione ed entro un mese dall'ingresso nel servizio, l'equipe si riunisce per la stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI), che definisce alcuni obiettivi per migliorare la qualità della vita e il benessere dell'ospite.

Il PAI viene condiviso con l'anziano e/o i suoi familiari e successivamente divulgato al personale per garantire la condivisione degli obiettivi e l'omogeneità delle attività da svolgere.

La verifica del PAI è semestrale, fatta salva la necessità di mutamenti delle condizioni dell'anziano, che ne richiedano un'immediata revisione.

VISITE ED USCITE

Gli ospiti possono entrare o uscire liberamente, avendo cura di avvisare il personale nel caso in cui non prevedano di rientrare a dormire o siano assenti per gran parte della giornata.

I residenti possono ricevere visite preferibilmente nelle fasce orarie di visita del resto della struttura, vale a dire dalle 09.00 alle 19.00. Negli appartamenti non possono fermarsi a dormire soggetti diversi dall'intestatario del contratto di ospitalità.

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.

I parenti e visitatori devono mantenere un comportamento consono all'ambiente.

Devono rispettare la privacy degli altri ospiti a tutela della loro dignità, evitando intromissioni, domande inopportune.

Tutti hanno il dovere di attenersi alle regole di convivenza civile, illustrate dai responsabili dei servizi:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nella segnaletica e tenere comportamenti che non compromettano la sicurezza dei luoghi e delle persone;
- rispettare il divieto di fumo;
- avere cura dei mobili e attrezzature e seguire le indicazioni del personale per il loro corretto utilizzo;
- contribuire a mantenere in ordine gli appartamenti e gli ambienti di uso comune;
- utilizzare con discrezione cellulare.

RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO E POSSIBILITA' DI SEGNALARE SUGGERIMENTI, RECLAMI ED APPREZZAMENTI

Il servizio promuove la rilevazione della qualità percepita da parte di degli ospiti e/o dei loro familiari del servizio. Una volta l'anno viene richiesto ad ospiti, familiari e caregiver di compilare un questionario con domande concernenti la valutazione dei diversi aspetti del servizio. I questionari vengono poi elaborati per diffonderne il risultato all'équipe e per pianificare miglioramenti sull'andamento del servizio.

Per informazioni di dettaglio, richiesta di chiarimenti, esposizione di problemi o per riferire circa disservizi, così come per rivolgere apprezzamenti ed encomi, ci si può rivolgere al coordinatore di struttura, in quanto responsabile del servizio. E' consigliabile richiedere appuntamenti individuali.

Esiste anche, al piano rialzato della Casa di Riposo o a piano terra presso i locali del Centro Diurno un'apposita cassetta, con una modulistica ad hoc, dove possono essere riposti suggerimenti, proposte, reclami ed apprezzamenti.

Tutte le segnalazioni e i reclami – verbali, telefonici, scritti – saranno comunque gestiti secondo quanto previsto dall'apposita procedura.

I PROFESSIONISTI presenti negli altri servizi, che svolgono alcune prestazioni anche a favore dei residenti degli Appartamenti Assistiti

Coordinatore

E' responsabile del servizio nel suo complesso, mantiene relazioni con i familiari e il territorio di riferimento. Risponde del risultato finale all'utenza.

Coordina il personale e garantisce il corretto funzionamento dei servizi garantendo l'integrazione tra le figure professionali.

Responsabile Attività Assistenziali (RAA)

Pianifica le attività assistenziali verificando il corretto svolgimento del programma di lavoro, favorendo l'integrazione con le figure sanitarie, assicura la corretta gestione delle procedure e dei processi di servizio, si occupa dell'approvvigionamento di materiali per lo svolgimento dell'attività assistenziale di base e alberghiera.

Coordina il lavoro degli OSS, organizzando in particolare i turni di lavoro e lavorando con l'equipe svolgendo un'azione di coordinamento e orientamento.

Risponde direttamente al Coordinatore di struttura.

Operatore Socio-Sanitario (OSS)

E' la figura professionale direttamente impegnata nell'assistenza agli anziani nelle 24 ore. Assicura le attività di cura alla persona con attenzione in particolare agli aspetti relazionali, alla stimolazione delle capacità residue dell'anziano, allo svolgimento delle attività di vita quotidiana, al sostegno, alla socializzazione.

Risponde direttamente al Responsabile attività assistenziali.

Animatore

All'animatore spetta il compito di valorizzare la persona anziana, facendo emergere quello che ancora può dare a sé stessa e agli altri, nonché aiutarla ad inserirsi nella struttura favorendo i rapporti interpersonali.

Ricerca la collaborazione dei familiari, realtà associative sul territorio, volontari per offrire la gamma più vasta possibile di opportunità agli anziani.

Risponde direttamente al Responsabile attività assistenziali.

Medico di Struttura

All'atto di ammissione ogni anziano ha la possibilità di continuare a farsi curare dal proprio Medico di famiglia all'interno della struttura.

Chi proviene da fuori Comune ha la possibilità di scegliere come Medico di Medicina generale il Professionista incaricato dall'Azienda U.S.L. di Parma, che presta attività di diagnosi e cura nell'adiacente Casa Residenza Anziani.

La scelta di tale Medico non è da considerarsi un obbligo. Viene rispettata ogni diversa volontà espressa dallo stesso ospite o dai familiari, purché il Medico prescelto garantisca la presenza.

Coordinatore infermieristico o Responsabile Attività Sanitarie (RAS)

Indirizza, pianifica e coordina il lavoro degli infermieri, cura l'approvvigionamento dei farmaci e del materiale sanitario, garantisce la corretta tenuta della documentazione sanitaria, assicura la definizione, l'attuazione e la manutenzione di procedure condivise per quanto riguarda la continuità assistenziale tra struttura ed i servizi sanitari ospedalieri e territoriali. Opera in collaborazione con il coordinatore di struttura.

Infermieri

Gli Infermieri sono i professionisti sanitari, che si occupano di garantire salute e benessere degli anziani, collaborando con le altre figure dell'assistenza ed in particolar modo con il Medico, seguendo le indicazioni da esso impartite.

Essi garantiscono il monitoraggio clinico degli anziani, la corretta preparazione dei farmaci e la relativa somministrazione.

Sono inoltre responsabili della gestione e della conservazione dei farmaci e dell'applicazione delle procedure e dei protocolli sanitari previsti.

Fisioterapista

Il fisioterapista è il professionista sanitario, abilitato a norma di legge, che si occupa degli aspetti legati alla rieducazione motoria al fine di stimolare le autonomie residue degli anziani, garantendone la sicurezza.

Fornisce consulenza al personale assistenziale, al fine di erogare una corretta assistenza nelle attività di vita degli ospiti.

ORARI DI PRESENZA E RICEVIMENTO

Gli orari di presenza di Medico, Coordinatore, Responsabile attività assistenziali, Fisioterapista, Animatrice sono esposti nelle bacheche.

Le infermiere sono presenti in struttura dalle 06.00 alle 21.00.

I colloqui con i responsabili dei servizi vanno sempre prenotati, le infermiere sono disponibili, senza appuntamento, per brevi incontri quotidianamente nella fascia oraria dalle 10.30 alle 11.30, presso l'infermeria situata nell'adiacente Casa Residenza Anziani.

CONTATTI

Casa di Riposo: **0524 91369**

Casa Residenza Anziani infermiere: **0524 92228**

Ufficio amministrazione: **0524 92271**

MAIL

Coordinatore coordinamento@fondazionepallavicino.it

RAS ras@fondazionepallavicino.it

Fisioterapista fisioterapia@fondazionepallavicino.it

Infermiere sanitari@fondazionepallavicino.it

RAA raa@fondazionepallavicino.it